



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DO BAIXO TOCANTINS
FACULDADE DE ENGENHARIA INDUSTRIAL

DEIDIANE RODRIGUES BALHEIRO

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA INSTITUIÇÃO
PÚBLICA DE ENSINO NO MUNICÍPIO DE ABAETETUBA/PA**

Abaetetuba-PA

2018

DEIDIANE RODRIGUES BALHEIRO

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA INSTITUIÇÃO
PÚBLICA DE ENSINO NO MUNICÍPIO DE ABAETETUBA/PA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Faculdade de Engenharia Industrial da Universidade Federal do Pará, *Campus* Universitário do Baixo Tocantins, como requisito final para obtenção do grau de Bacharel em Engenharia Industrial, sob orientação do Prof. Dr. Harley dos Santos Martins.

Abaetetuba-PA

2018

DEIDIANE RODRIGUES BALHEIRO

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA INSTITUIÇÃO
PÚBLICA DE ENSINO NO MUNICÍPIO DE ABAETETUBA/PA**

Este trabalho de conclusão de curso foi julgado e aprovado, para obtenção do título de Bacharel em Engenharia Industrial pelo corpo docente da Faculdade de Engenharia Industrial da Universidade Federal do Pará, Campus Universitário de Abaetetuba.

Abaetetuba, 05 de dezembro de 2018

Prof. Dr. Harley dos Santos Martins
UFPA
Orientador

Prof. Dr. Ana Áurea Maia
UFPA
Examinador

Prof. Me. Hallan Max Silva Souza
UFPA
Examinador

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a DEUS, que é meu porto seguro. Senhor, obrigada pela força e benção que concede em todos os momentos da minha vida, por aumentar cada vez mais minha fé e confiança em ti, porque tu és o único digno de toda honra e glória, obrigada por nunca me abandonar nos momentos de provações da minha vida e transformar meus sonhos em realidade.

Aos meus avós, Tomaz e Glafira, pelo amor, carinho, incentivo, força financeira e apoio durante todos esses anos, acreditando sempre na minha capacidade.

Aos meus pais Estevo e Maria Madalena, que mesmo não estando presentes no meu dia-a-dia, sempre foram meu exemplo de força, coragem e perseverança.

Aos meus irmãos Márcio, Jeová, Nazareno, Ana, Ângela e Eliane, aos meus sobrinhos Nauã, Nayane, Juliane, Ana Flávia e Ryan, por existirem em minha vida, me fazendo contornar muitos obstáculos com seus sorrisos, brotando em mim cada vez mais a vontade de vencer por eles.

Ao meu noivo Willian, por compreender todos os motivos de minha ausência, por sempre acreditar em mim, me incentivar, apoiar e me proporcionar momentos inesquecíveis de muitas felicidades. Muito obrigada por estar presente em minha vida.

Aos meus colegas da turma de Engenharia Industrial 2014, em especial ao meu grupo “Sorte no Azar”, composto por meus amigos Henry, Marcelo e Layane, que sempre serão meus amigos do coração, por todos os trabalhos, fofocas e risadas compartilhadas, saindo da UFPA para entrar na história de cada um de nós.

Ao meu orientador, Harley Martins, pelo apoio, conhecimento compartilhado, a paciência ao ensinar, mesmo nos momentos mais difíceis, mostrando-se preocupado com o desenvolvimento desse trabalho. Sua contribuição profissional e pessoal foi de extrema importância, pois me fez compreender que sou muito mais capaz do que imaginava e que através da força de vontade construímos nosso universo, a você os meus francos agradecimentos.

A todos os professores que fizeram parte da minha vida acadêmica, que ajudaram na construção dos meus conhecimentos, me fazendo chegar até aqui.

Portanto, agradeço e dedico esse trabalho a todas as pessoas com quem pude aprender, as quais tiveram paciência com meus erros. Sou muito grata pela experiência adquirida com cada um de vocês.

“Liderar não é usar as pessoas como um meio para alcançar os alvos, mas usar os meios, para alcançar o maior alvo, as pessoas”.

(Bruno Henrique de Carvalho)

RESUMO

O objetivo deste trabalho foi realizar um estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em uma escola estadual, no município de Abaetetuba/PA, utilizando conceitos e ferramentas básicas de gestão da qualidade, enfatizando que indicadores físicos, psicológicos, pessoais e profissionais são relevantes para se obter uma boa qualidade de vida no ambiente de trabalho. Para isso, aplicou-se um *checklist* a um público alvo de vinte e cinco funcionários da instituição, professores, coordenadores pedagógicos, assistentes administrativos, serventes e vigilantes, tanto do quadro efetivo, quanto contratados, com o intuito de verificar quais indicadores mais influenciam na Qualidade de Vida no Trabalho. Para a análise dos dados foram utilizados recursos estatísticos através do software Microsoft Excel, ilustrando esses dados através da apresentação em tabelas e gráficos expondo os níveis de satisfação dos funcionários em relação à QVT imposta. Em posse dos resultados, realizou-se uma seção de *brainstorming*, a fim de diagnosticar as causas dos problemas de insatisfação dos colaboradores, elaborando um plano de ação com o uso da ferramenta da qualidade 5W1H. Concluiu-se que o diagnóstico da pesquisa foi de suma importância para a instituição, pois o estudo demonstrou uma gama de informações que servirão de base para discussões e debates em prol de futuras melhorias no ambiente de trabalho e para o bem estar de todos que integram o quadro funcional da escola.

Palavras-chave: Qualidade. Qualidade de vida no trabalho. Educação.

ABSTRACT

The objective of this study was to carry out a study on Quality of Life at Work (QWL) at a state school in the city of Abaetetuba / PA, using basic concepts and practices of quality management, strengthening of physical, psychological, personal and professional. is relevant to achieving a good quality of life in the workplace. To do this, we applied a checklist with a target audience of twenty-five employees of the institution, teachers, pedagogical coordinators, administrative assistants, servers and vigilantes, both of the effective staff, and contractors, in order to verify that the indicators most influence Quality of Life at Work. Analysis of statistical data through Microsoft Excel software, illustrating presentation data in graphs and graphs exposing people's satisfaction levels in relation to imposed QWL. A brainstorming session, a list of diagnoses as causes of employee dissatisfaction problems, and a plan of action with the use of the 5W1H quality tool were carried out. in order to obtain the diagnosis of the consultation, the study demonstrated a range of information that would serve as a basis for discussions and discussions on future work and inclusion activities in all areas. the functional framework of the school.

Keywords: Quality. Quality of life at work. Education.

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Cargos _____	35
Tabela 02 – Situação na escola _____	35
Tabela 03 – Sexo dos funcionários _____	36
Tabela 04 – Idade _____	36
Tabela 05 – Estado civil _____	36
Tabela 06 – Dependentes _____	37
Tabela 07 – Formação profissional _____	37
Tabela 08 – Tempo de trabalho na instituição _____	38
Tabela 09 – Renda mensal _____	38
Tabela 10 – Renda complementar _____	39

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Resposta 1	40
Gráfico 02 – Resposta 2	40
Gráfico 03 – Resposta 3	41
Gráfico 04 – Resposta 4	42
Gráfico 05 – Resposta 5	43
Gráfico 06 – Resposta 6	43
Gráfico 07 – Resposta 7	44
Gráfico 08 – Resposta 8	45
Gráfico 09 – Resposta 9	46
Gráfico 10 – Resposta 10	46
Gráfico 11 – Resposta 11	47
Gráfico 12 – Resposta 12	48
Gráfico 13 – Resposta 13	49
Gráfico 14 – Resposta 14	49
Gráfico 15 – Resposta 15	50
Gráfico 16 – Resposta 16	51
Gráfico 17 – Gráfico geral de respostas	52
Gráfico 18 – Domínio Físico/Saúde	53
Gráfico 19 – Domínio Psicológico	53
Gráfico 20 – Domínio Pessoal	54
Gráfico 21 – Domínio Profissional	54

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Modelo de Walton _____	25
Quadro 02 – Modelo de Hackman e Oldham _____	27
Quadro 03 – Modelo de Westley _____	27
Quadro 04 – Modelo de Werther e Davis _____	28
Quadro 05 – Plano de ação 5W1H _____	57

LISTA DE SIGLAS

EJA – Educação de Jovens e Adultos

GQT – Gestão da Qualidade Total

IDEB – Índice de Desenvolvimento da Educação Básica

LDB – Leis de Diretrizes e Bases

MEC – Ministério da Educação e Cultura

PAFOR – Plano Nacional de Formação de Professores da Educação Básica

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

SAEB – Sistema de Avaliação da Educação Básica

SINTEPP – Sindicato dos Trabalhadores em Educação Pública do Pará

UCLA – Universidade da Califórnia em Los Angeles

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	APRESENTAÇÃO DO TEMA E CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA	13
1.2	JUSTIFICATIVA	14
1.3	OBJETIVOS	15
1.3.1	Geral	15
1.3.2	Específicos	15
1.4	METODOLOGIA	16
1.5	ESTRUTURA DO TRABALHO	16
2	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	18
2.1	QUALIDADE	18
2.2	GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL (GQT)	19
2.3	QUALIDADE EM SERVIÇOS	20
2.4	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	21
2.4.1	Origens e evolução da qualidade de vida no trabalho	22
2.4.2	QVT: Custo e benefício	23
2.5	MODELOS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	24
2.5.1	Modelo de QVT Richard Walton (1973)	24
2.5.2	Modelo de QVT Hachkmann e Oldhan (1975)	26
2.5.3	Modelo de QVT Willian Westley (1979)	27
2.5.4	Modelo de QVT Werther & K. Davis (1983)	27
2.6	EDUCAÇÃO	28
2.7	EDUCAÇÃO NO ESTADO DO PARÁ	29
2.8	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR DA EDUCAÇÃO	31
3	ESTUDO DE CASO	33
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	33
3.2	IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA	34
3.3	APLICAÇÃO DO <i>CHECKLIST</i>	34

3.4	PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS _____	35
3.5	ANÁLISE DOS DOMÍNIOS: FÍSICO/SAÚDE, PSICOLÓGICO, PESSOAL E PROFISSIONAL _____	39
3.5.1	O domínio físico/saúde _____	39
3.5.2	O domínio psicológico _____	42
3.5.3	O domínio pessoal _____	45
3.5.4	O domínio profissional _____	48
3.6	ANÁLISE DAS QUESTÕES PROBLEMA _____	51
3.7	REALIZAÇÃO DO <i>BRAINSTORMING</i> _____	55
3.8	PLANO DE AÇÃO _____	56
3.8.1	A utilização da ferramenta 5W1H _____	56
4	CONCLUSÕES, PERSPECTIVAS FUTURAS E CONSIDERAÇÕES FINAIS __	59
	REFERÊNCIAS _____	61
	APÊNDICES _____	64
	APÊNDICE A _____	64

1 INTRODUÇÃO

Sabe-se que o ser humano é o fator mais relevante dentro de uma organização para que se possa obter uma boa qualidade dos serviços prestados, ele é o único ser capaz de transformar o meio em que vive, fazendo as adequações de acordo com sua necessidade.

O colaborador é o principal elo de contato da empresa com seus clientes, é a razão para o sucesso ou fracasso na satisfação e fidelização dos frequentadores dos estabelecimentos prestadores de serviços. Daí a necessidade de saber como manter na organização os profissionais que fazem a diferença no atendimento, garantindo o cumprimento dos objetivos organizacionais quanto à produtividade e faturamento.

Para que as pessoas desenvolvam um trabalho de qualidade precisam estar motivadas, sentir-se satisfeitas com o trabalho que realizam, com o reconhecimento que recebem, e na tentativa de buscar o equilíbrio entre as expectativas do indivíduo e da organização, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) busca através da interação entre as exigências e a necessidades de ambas as partes, melhorias na satisfação das pessoas e melhores resultados organizacionais.

A QVT surge nas organizações como uma estratégia de gestão que busca atender as necessidades individuais e coletivas dos trabalhadores, e por estar diretamente ligada aos fatores como a motivação, a satisfação, o bem-estar social, psicológico, físico e a produtividade no trabalho.

É a forma pela qual se busca aplicar melhores condições para o ambiente de trabalho das pessoas, garantindo assim sua evolução social, mental e emocional, e mais, é uma forma de garantir a permanência delas nas empresas já que ter uma alta rotatividade de funcionários no ramo de serviços gera altos custos na captação e treinamento de novos colaboradores.

1.1 APRESENTAÇÃO DO TEMA E CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA

O presente estudo foi realizado em uma instituição que atua no ramo da educação pública estadual no município de Abaetetuba, situada no Estado do Pará. A proposta de pesquisa constitui-se de uma pesquisa acerca da Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários (professores, coordenadores pedagógicos, assistentes administrativos, serventes e vigias) efetivos e contratados que atuam na escola.

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é muito amplo, envolvendo aspectos tanto físicos, como ambientais e psicológicos do local de trabalho, e é a partir dessa

percepção, que muitos empresários estão percebendo que melhorar a qualidade de vida de seus funcionários e de suas famílias torna a empresa mais saudável, competitiva e produtiva.

Limongi-França (2003), afirma que existe uma íntima relação entre a melhoria da qualidade de vida das pessoas e o estilo de vida dentro e fora da organização e isso causa um impacto na excelência e na produtividade dos indivíduos em seu trabalho.

A qualidade total, que antes estava voltada apenas para o aspecto organizacional, agora se volta para qualidade de vida no trabalho, buscando uma participação maior por parte dos funcionários, descentralizando o poder das decisões, proporcionando um ambiente físico seguro e confortável, dando aos funcionários a oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal, motivando-os através de um ambiente participativo, com melhor integração com seus superiores e colegas de trabalho, partindo sempre da compreensão das necessidades dos empregados, oferecendo condições para que se tornem seres humanos de qualidade total e que possam, assim, alcançar a QVT e o reconhecimento que desejam e merecem.

Com base no exposto, surge a necessidade de desenvolver um estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários de uma escola estadual de Abaetetuba/PA, objetivando propor melhorias em relação aos fatores que mais influenciam negativamente na QVT desses colaboradores.

1.2 JUSTIFICATIVA

As instituições de ensino, tanto pública quanto privada, oferecem serviços à população e como uma organização competente, buscam melhorias nos seus serviços e atendimentos, o que é essencial para se obter confiança, credibilidade e garantir seu lugar no mercado. Drucker (2002), diz que a inovação pode ser introduzida de mudanças que possam trazer melhorias do desempenho organizacional e essa melhoria pode incidir nas mudanças de produtos ou serviços e na forma como os mesmos são produzidos ou oferecidos.

Atualmente o serviço educacional está crescendo muito, conforme Michael (2004), a educação nunca foi tão requisitada. Palácio (et.al 2002), diz que o indivíduo passou a ver o conhecimento como uma ferramenta necessária para o sucesso profissional e pessoal, sendo que esse conhecimento se adquire dentro do âmbito escolar, com a orientação e acompanhamento do professor.

Almeida (2009) considera a âmbito nacional, que a educação é a base para o desenvolvimento de cidadãos críticos e conscientes, mas para isso, necessita-se cada vez mais

de profissionais qualificados, cada parte dos funcionários de uma instituição precisam executar bem suas funções, os professores são responsáveis pelo ensino dos conteúdos curriculares, mas todos funcionários participam do processo educacional, dando o suporte necessário para que aconteça o ensino-aprendizagem.

Todavia, para que exista qualidade na prestação dos serviços, os colaboradores precisam de uma boa qualidade de vida no trabalho, devem sentir-se bem e estar motivados, ter uma boa relação com seus superiores, colegas e consigo, é necessário que haja cooperação para que em conjunto trabalhem para o bem comum.

Essa preocupação com a desmotivação dos funcionários para a realização de suas atividades nas instituições, principalmente públicas, está cada vez maior, as inquietações com a qualidade de vida no trabalho vêm ganhando grande expressão no âmbito mundial e no ambiente organizacional.

Daí a necessidade de analisar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários de uma instituição de ensino pública no município de Abaetetuba/PA, medir seus níveis de satisfação, levantando quais domínios interferem em sua QVT.

1.3 OBJETIVOS

Nesta seção serão apresentados os objetivos Geral e específico do trabalho.

1.3.1 Geral

Analisar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários de uma instituição pública de ensino no município de Abaetetuba/Pa.

1.3.2 Específicos

- a) Criar mecanismo de avaliação;
- b) Medir os níveis de satisfação dos funcionários quanto a QVT no seu ambiente de trabalho;
- c) Levantar aspectos dos domínios físico, psicológico, pessoal e profissional que mais interferem na QVT dos funcionários;

d) Propor melhorias na qualidade de vida no trabalho dos funcionários segundo cada caso.

1.4 METODOLOGIA

O presente trabalho refere-se a uma pesquisa de campo na forma de estudo de caso, realizado através da execução de quatro etapas:

- I. Estudo teórico: Primeiramente realizou-se um estudo teórico para a busca dos conhecimentos necessários que embasaram o trabalho, foram coletados e sistematizados materiais abordando as temáticas de Qualidade, Gestão da Qualidade Total, Qualidade em Serviços, Qualidade de Vida no Trabalho, Origens da Qualidade de Vida no Trabalho, Custo e benefício, Modelos da Qualidade de Vida no Trabalho, Educação e Educação no estado do Pará.
- II. Coleta de dados: Nesta etapa, foi aplicado um *checklist*, na forma de um questionário, contendo vinte e cinco questões objetivas a uma amostra com vinte e cinco funcionários da instituição (Coordenação pedagógica, professores, assistentes administrativos, serventes e vigilantes), já que não foi possível aplicar a todos cento e quatorze colaboradores, pois a maioria não trabalha regularmente todos os dias, mas sim, em dias e horários alternados, para assim coletar a percepção destes quanto aos itens que mais influenciam na Qualidade de Vida no Trabalho na instituição.
- III. Análise de dados: Por meio da utilização do software Microsoft Excel os dados foram tabulados gerando gráficos contendo os índices de satisfação dos colaboradores referente a QVT na instituição, sendo realizado um *brainstorming* que apontou as principais causas dos problemas encontrados.
- IV. Proposta de melhorias: Após a análise dos dados coletados através do *brainstorming* foi possível montar o plano de ação 5W1H para definir as propostas de melhorias a serem aplicadas na escola.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente Trabalho está organizado em quatro seções.

Seção I – Esta seção apresentou a introdução ao tema abordado no trabalho, explanando a problemática, justificativa, objetivos, metodologia e estrutura da pesquisa concretizada.

Seção II – Abordou todos os conhecimentos básicos ligados a metodologia sobreposta a pesquisa, mostrando detalhadamente os métodos e conceitos necessários para o desenvolvimento do estudo de caso.

Seção III – Desenvolveu o estudo de caso, no qual será abordado de maneira mais detalhada as informações da instituição, o questionário aplicado, a tabulação dos dados e proposta de melhorias.

Seção IV – Apresentou uma análise geral do trabalho, conclusões, perspectivas futuras e considerações finais.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Nesta seção serão abordadas todas as temáticas relevantes para o embasamento do estudo, em que comentará acerca da Qualidade, Gestão da Qualidade Total, Qualidade em Serviços, Qualidade de Vida no Trabalho, Origens da Qualidade de Vida no Trabalho, Custo e benefício, Modelos da Qualidade de Vida no Trabalho, Educação e Educação no estado do Pará, proporcionando um melhor entendimento segundo alguns autores.

2.1 QUALIDADE

A definição da qualidade é muito abrangente, envolve pessoas, equipamentos, processos, fornecedores, distribuidores, clientes, todos os aspectos de um produto, desde o desenvolvimento de um projeto, recebimento da matéria-prima, produção, entrega até os serviços de pré e pós-vendas, além de tudo que signifique valor para o consumidor.

“Qualidade é tudo que melhora o produto do ponto de vista do cliente” (DEMING, 1993 p.56). O autor associa qualidade à impressão do cliente, portanto ela não é estática, está na renovação das necessidades futuras do usuário em características mensuráveis, de forma que o produto possa ser projetado e modificado para dar satisfação por um preço que o usuário possa pagar.

Segundo Garvin (2002, p. 47) qualidade é um termo que apresenta diversas interpretações e por isso "é essencial um melhor entendimento do termo para que a qualidade possa assumir um papel estratégico". O conceito da qualidade envolve diversos elementos, com diferentes níveis de importância, o consumidor deve ser atendido de acordo com os múltiplos itens que ele considera relevante, a empresa pode vir a se fragilizar estrategicamente se der atenção elevada a apenas um deles ou não considerar algum outro elemento.

Por outro lado, o conceito de qualidade passa por um processo evolutivo, ou seja, sofre alterações ao longo do tempo para acompanhar as mudanças nas necessidades e preferências dos clientes. Sendo assim, o conceito de qualidade correto é aquele que envolve a multiplicidade de itens e o processo evolutivo, sempre com o foco no cliente. (PALADINI, 2004).

A interpretação do tema qualidade, de forma ampla, significa qualidade de trabalho, de serviço, de informação, de processo, de divisão, pessoal, de sistema, de empresa, de objetivos, etc. Seu enfoque básico é controlar a qualidade em todas as suas manifestações. O autor ainda

ênfatiza o papel social da empresa, no momento que educa e treina seus integrantes, promovendo a qualidade de vida de cada colaborador e em toda a nação (ISHIKAWA, 1993).

Camargo (2011) profere que a evolução constante e o fácil acesso à informação aumentam cada vez mais a exigência dos níveis de qualidade em relação aos produtos e serviços. Satisfazer os clientes, sejam eles internos ou externos, é uma tarefa intensa para as organizações, posição essa, que está obrigando as empresas à revisão de seus processos produtivos para garantir sua estabilidade e atender cada vez melhor seus clientes.

Seguindo o pensamento dos autores, percebe-se então, que o conceito de qualidade que os consumidores têm, varia em relação aos produtos ou serviços que necessitam, e essa qualidade só pode ser alcançada com pessoas preparadas, processos controlados e matérias-primas adequadas.

2.2 GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL (GQT)

Antigamente, a qualidade de um serviço era focada no produto em si, se resumia a produzir sem falhas, dentro das especificações do projeto, hoje, porém, isso foi alterando, a qualidade do mesmo é analisada com foco no perfil do consumidor, pois o mercado está cada vez mais exigente, a qualidade deixou de ser um diferencial, hoje é obrigação da empresa oferecer um produto ou serviço que atenda às necessidades e expectativas de seus clientes.

De acordo com Longo (1996), a preocupação com a qualidade de bens e serviços não é recente, o cuidado em inspecionar os bens e serviços adquiridos sempre existiram, porém foi a partir da década de 50, que surgiu a preocupação com a gestão da qualidade, uma nova filosofia gerencial baseada no desenvolvimento e na aplicação de conceitos, métodos e técnicas que se adequassem a realidade.

A essa nova filosofia gerencial, deu-se o nome de gestão da qualidade total, em que a qualidade deixou de ser um aspecto apenas do produto e responsabilidade de um departamento específico, passando a ser responsabilidade também da empresa.

Para Longo (1994), a gestão da qualidade total (GQT), vê o ser humano como peça de suma importância dentro da organização, valorizando e reconhecendo suas competências, suas habilidades para atuar diante dos problemas, para criar soluções e buscar a perfeição. É uma nova concepção que exige mudanças não somente de atitudes, como também de comportamento, pois modifica a cultura da organização, fazendo com que as relações internas sejam mais participativas, a estrutura mais descentralizada, mudando o sistema de controle.

A Gestão da Qualidade Total (GQT) é uma opção para a reorientação gerencial das organizações. Tem como pontos básicos: foco no cliente; trabalho em equipe permeando toda a organização; decisões baseadas em fatos e dados; e a busca constante da solução de problemas e da diminuição de erros (LONGO,1996).

Acredita-se, portanto, que a GQT é a base para as organizações que almejam ter um lugar de destaque no mercado, já que precisam garantir a total satisfação de seus clientes, produzindo bens e serviços, com qualidades únicas, a preços acessíveis e entregues dentro do prazo estabelecido, indo muito além das expectativas dos clientes.

2.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Para tratar da qualidade em serviços, é necessário entender o significado de serviços, que pode ser caracterizado por uma série de atividades que normalmente surge da interação entre clientes e infraestrutura, recursos humanos, bens e sistemas de fornecedor, objetivando atender as necessidades do consumidor.

Em se tratando de serviços, devem-se levar em consideração algumas diferenças fundamentais entre serviços, tais como: serviços intangíveis, serviços não podem ser armazenados, serviços não podem ser inspecionados, serviços não têm tempo médio de vida, serviços envolvem relacionamentos entre pessoas. A qualidade de serviços é subjetiva e não objetiva, em geral (LAS CASAS, 1999).

Na conceituação de Kotler (1988, p.412) serviço é “qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a produto físico”.

Na prestação de serviços as estratégias são distintas, a estruturação dos procedimentos é a mesma da utilizada em atividades industriais. A gestão da qualidade é a adaptação do processo ao cliente, pois o mesmo está presente no processo produtivo, onde a padronização fica comprometida, no entanto, o *feedback* é imediato (PALADINI, 2004).

De acordo com Teboul (1999), a qualidade de um serviço, diferente da qualidade de um produto, é julgada pelo processo de atendimento e pelos resultados, podendo também ser medida a partir do conhecimento do grau em que um serviço atende ou que supera as expectativas dos clientes.

A educação é um serviço realizado diretamente para o cliente, portanto está relacionado inteiramente as pessoas que os realizam, não podendo ser separados (BERRY, 2001). O desempenho do professor ou de qualquer outro funcionário que tenha contato direto com os

clientes da escola, pode ser algo decisivo na opção por uma instituição ou outra, tomando como exemplo a direção, que deve atender bem, ser gentil com todos os pais, o que é fundamental para que estes se sintam satisfeitos com a empresa.

Portanto, o serviço para uma organização pode ser um grande diferencial em relação a seus concorrentes. Albrecht e Bradford (1992), comentam que o principal motivo para procurar conhecer fortemente seu cliente e tornar o serviço a força motriz da empresa é o de criar diante dos concorrentes um fator de diferenciação, estando atento sobre como se encontra a qualidade dos serviços oferecidos pela organização.

Obter uma boa gestão dos serviços de uma empresa envolve a participação de todos os seus subsistemas (processos, departamentos, times, colaboradores). O desempenho de todo o corpo organizacional influencia positivamente na obtenção de resultados.

2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Acredita-se, que as organizações precisam conscientizar-se mais sobre a importância de se buscar melhores formas de organizar o trabalho, para minimizar seus efeitos negativos sobre os trabalhadores e alcançar o bem-estar geral dos mesmos. Para Chiavenato (2004), a Qualidade de Vida no Trabalho envolve todos os aspectos físicos e ambientais, assim como os aspectos psicológicos presentes no local de trabalho.

Para Bom Sucesso (2002, p.13):

O profissional moderno é aquele que se dedica totalmente à conquista do seu sucesso, mas não se esquece da felicidade encontrada na família, nos filhos e nos detalhes importantes da vida. Qualidade de vida é ter comprometimento com a vida profissional e a vida pessoal. Felicidade e sucesso só existem de verdade quando estão juntos.

A Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho representa, atualmente, uma condição estratégica de competitividade das empresas no mercado global, uma vez que a produtividade dos empregados se associa a um nível satisfatório de qualidade de vida em seu ambiente de trabalho.

Limongi-França (2003), afirma que existe uma crescente consciência voltada a importância da QVT para o administrador, independentemente da sua área de atuação ou nível de formação, o chão da fábrica, é o principal alvo dos programas de saúde ocupacional e segurança no trabalho, e atualmente está envolvendo também a parte de gerência e alta direção.

Além disso, a qualidade de vida no trabalho passa a sinalizar a emergência de habilidades, atitudes e conhecimentos em outros fatores, abrangendo produtividade, experiências, competências gerenciais e integração social.

2.4.1 Origens e evolução da qualidade de vida no trabalho

De acordo com Rodrigues (1994), o movimento QVT surgiu em meados da década de 50, na Inglaterra, quando um psicólogo, que na época se lançava na área de Desenvolvimento Organizacional, denominado Eric Trist, em parceria com seus colaboradores, realizou estudos que buscassem compreender a relação existente entre trabalhador e organização.

Esse movimento passou a ganhar forças em meados da década de 60, quando os trabalhadores já estavam mais preocupados com seu próprio bem-estar e com isso, as empresas buscavam formas para tentar amenizar os efeitos negativos quanto à saúde física e mental de seus trabalhadores.

Mas foi no início da década de 70, que o tema Qualidade de Vida no Trabalho passou a ser discutido nos centros de estudos dos Estados Unidos da América, ao longo da pesquisa do professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles) sobre o delineamento de cargos, o que levou o movimento a ser reconhecido mundialmente, intensificando dessa forma, a preocupação com a saúde e bem estar dos colaboradores.

Uma vez tendo o conhecimento acerca da temática, os trabalhadores e sindicatos passaram a reivindicar seus direitos quanto à qualidade de vida no trabalho, além de maior participação dos funcionários nas tomadas de decisões da empresa, redução de níveis hierárquicos, melhores salários, ambientes mais seguros e confortáveis, condições de trabalhos capazes de gerar satisfação. Em contrapartida trabalhariam com mais motivação e atendendo, assim, as expectativas da empresa.

Com o surgimento das novas tecnologias, na década de 90, as informações passaram a se expandir em questão de segundos, aumentando assim, a competitividade entre as empresas e intensificando a globalização, o que levou as empresas a buscarem cada vez mais seu sucesso no mercado, passando dessa forma a ter uma preocupação maior com relação aos seus funcionários e o com seu ambiente de trabalho, já que satisfazendo e motivando seu trabalhador, ela atingiria a produtividade tão almejada e se destacaria no mercado (RODRIGUES, 1994).

Para Chiavenato (1999), a atuação no cargo e o clima organizacional representam fatores na determinação da QVT, se não houver uma boa qualidade de trabalho, haverá uma

alienação do empregado, uma insatisfação e má vontade em desempenhar suas tarefas com êxito, chegando ao declínio de sua produtividade, ao contrário, quando há uma boa qualidade do trabalho, tudo muda, gera-se um clima de confiança e respeito mútuo, no qual o indivíduo tenderá a aumentar as suas contribuições.

O tema acerca da qualidade de vida no trabalho, portanto, passou a se tornar uma preocupação dentro e fora das instituições, pois com o desenvolvimento tecnológico, as organizações almejavam ter maior destaque no mercado, passando então, a exigir mais de seus colaboradores, todavia em troca, proporcionavam a eles, através da QVT uma melhor satisfação e bem-estar.

2.4.2 QVT: Custo e benefício

Atualmente, com a disputa por um destaque no mercado, as empresas estão buscando aqueles colaboradores mais eficientes, que mais se destacam, que produzem mais, em um menor intervalo de tempo, isto é, os trabalhadores que lhe trarão lucros, mas tudo isso, sem causar danos à saúde dos mesmos, pois são a ferramenta fundamental ao processo produtivo da empresa.

Para Cipriani (1998), investir em proteção e prevenção do funcionário é indispensável no mercado que busca produtividade, competitividade e manter a liderança, empresas que possuem esses diferenciais, acreditam nas vantagens oferecidas pela QVT ao proporcionar um ambiente de trabalho melhor.

Maximiliano (2007), alega que para as empresas terem esse diferencial, a priori, precisam investir nos programas QVT, para isso é necessário um planejamento, pois quando as ações são bem projetadas e dirigidas ao público certo, na medida certa, têm bom custo-benefício.

Deste modo, seria importante que as empresas despertassem mais seu interesse pelo tema Qualidade de Vida no Trabalho, com a intenção de não só implantar tal programa, mas também administrar e acompanhá-lo de maneira intensa, para que não se perca sua essência, haja vista que um funcionário motivado atenderá os clientes de maneira satisfatória, proporcionando um retorno positivo, principalmente para a imagem da empresa.

2.5 MODELOS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Para abordar Qualidade de Vida no Trabalho, a presente pesquisa apresentou quatro modelos e suas definições, tais como: o Modelo de QVT Richard Walton (1973), Modelo de QVT Hachkmann e Oldhan (1975), Modelo de QVT de Willian Westley (1979) e Modelo de QVT de Werther & K. Davis (1983).

2.5.1 Modelo de QVT Richard Walton (1973)

Vários autores destacam a importância da QVT, porém um dos mais complexos e amplos é o de Walton, segundo Mônaco e Guimarães (2000, p. 75), “o Modelo de Walton é o mais amplo, contemplando processos de diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho, levando em consideração os fatores intra e extra empresa”.

Dessa forma para Walton (1973), os programas de Qualidade de vida no Trabalho têm como objetivo dar origem a uma organização mais humanizada, para que o trabalho possa ser desempenhado com responsabilidade e autonomia, o trabalhador possua conhecimento de seu desempenho, com tarefas adequadas a seu cargo, uma variedade de atividades e a valorização de seu trabalho juntamente com seu desenvolvimento pessoal.

Walton (1973) identifica oito fatores que afetam a QVT, cada uma com suas respectivas variáveis, as quais permitem analisar as principais características dessa linha. Segundo ele, a QVT pode ser avaliada de acordo com o grau de satisfação dos trabalhadores com os fatores que interferem em seu bem-estar no trabalho.

O autor ressalta, ainda, que novas categorias ou variáveis podem ser geradas, dependendo de aspectos situacionais do ambiente, como pode ser mostrado no Quadro 01.

Quadro 01 – Modelo de Walton

CATEGORIAS DE QVT	OBJETIVO	VARIAVEIS DE QVT
1-Compensação justa e adequada	Avaliar a percepção dos trabalhadores em relação ao sistema de remuneração da empresa.	-Remuneração adequada -Equidade interna. -Equidade externa
2-Condições de trabalho	Medir a QVT em relação às condições existentes no local de trabalho.	-Jornada de trabalho razoável. -Ambiente físico, seguro e saudável. -Carga de trabalho adequada à capacidade física do trabalhador.
3-Oportunidade para uso e desenvolvimento das capacidades	Mensurar as possibilidades que os trabalhadores têm em aplicar, no dia-a-dia, seus conhecimentos e aptidões profissionais.	-Autonomia. -Uso de múltiplas capacidades e habilidades. -Informações sobre o processo total do trabalho. -Significado da tarefa. -Identidade da tarefa. -Retro informação.
4-Oportunidade de Crescimento e segurança	Avaliar as oportunidades que a organização oferece para o desenvolvimento de seus colaboradores e para a estabilidade no emprego.	-Desenvolvimento das potencialidades e aquisição de novos conhecimentos e habilidades. -Possibilidade de carreira. -Segurança no emprego.
5-Interação social na organização	Medir o grau de interação social e clima existente na organização.	-Ausência de preconceitos. -Igualdade de oportunidades. -Relacionamento interpessoal. -Senso comunitário. -Clima no ambiente de trabalho.
6-Constitucionalismo na organização	Aferir o grau com que a organização respeita os direitos dos empregados.	-Direitos Trabalhistas. -Privacidade pessoal. -Liberdade de expressão. -Tratamento impessoal e igualitário.
7-Trabalho e espaço total de vida	Mensurar o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do empregado.	-Equilíbrio entre horários de trabalho, exigências da carreira, viagens, convívio familiar e lazer. -Poucas mudanças geográficas.
8-A relevância social do trabalho na vida	Avaliar a percepção dos trabalhadores quanto à responsabilidade social da organização, relacionamento com os empregados, ética e qualidade de seus produtos e serviços.	-Imagem da organização. -Responsabilidade social da organização e pelos produtos e serviços oferecidos. -Práticas de recursos humanos. -Administração eficiente. -Valorização do trabalho e da profissão.

Fonte: Adaptado de Walton, 1973.

Segundo Fernandes (1996), a busca pela qualidade aliada com a rapidez que ocorre às mudanças e as inovações tecnológicas traz a necessidade de as organizações compartilharem e atualizarem seus conhecimentos, em que a preocupação com o capital humano é fundamental, assim como a preocupação com a qualidade de vida de seus colaboradores.

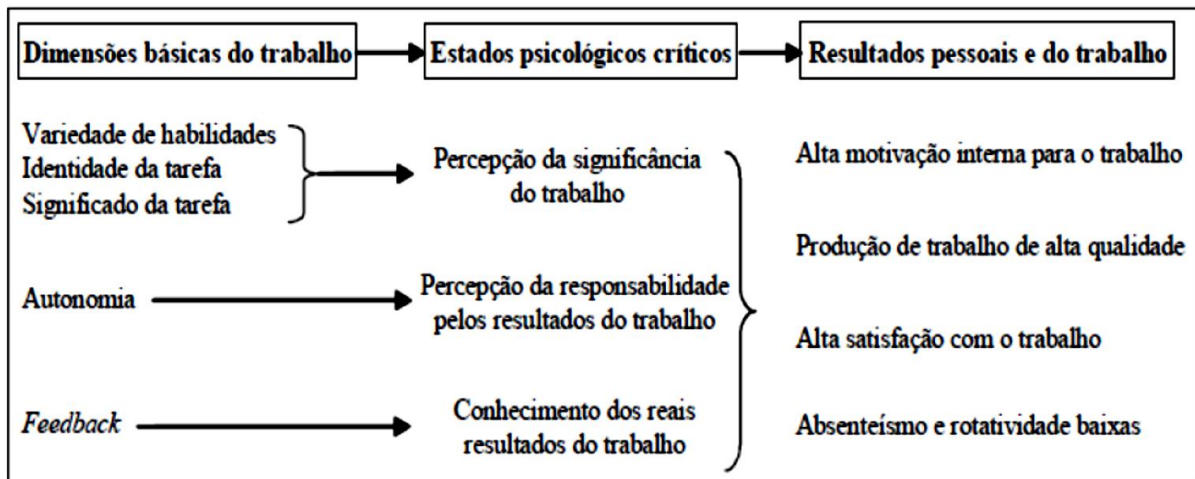
2.5.2 Modelo de QVT Hackmann e Oldhan (1975)

Hackman e Oldhan (1975), propõem um modelo de QVT baseado nas dimensões do cargo, sejam eles relacionados à:

- a) Variedade de habilidades: o cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências das pessoas;
- b) Identidade da tarefa: o trabalho deve ser realizado do início ao fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável;
- c) Significado da tarefa: a pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz consequências e impactos sobre o trabalho das outras;
- d) Autonomia: a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia própria e independência para desempenhar;
- e) Retroação do próprio trabalho: a tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto avaliar seu desempenho;
- f) Retroação extrínseca: deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho da tarefa;
- g) Inter-relacionamento: a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos e externos.

Este modelo, que é utilizado com frequência em estudos científicos, foi denominado “modelo das dimensões básicas da tarefa”, e pode ser visualizado no Quadro 02.

Quadro 02 – Modelo de Hackman e Oldham



Fonte: Adaptado de Hackman & Oldham, 1975.

2.5.3 Modelo de QVT Willian Westley (1979)

Outro modelo que se destaca na literatura é o de Westley (1979), segundo o qual a QVT pode ser avaliada através de quatro indicadores: econômico, político, psicológico e sociológico, conforme ilustrado no Quadro 03.

Quadro 03 – Modelo de Westley

INDICADORES ECONÔMICOS	INDICADORES POLÍTICOS	INDICADORES PSICOLÓGICOS	INDICADORES SOCIOLÓGICOS
Equidade salarial Equidade no tratamento recebido.	Segurança no emprego. Direito a trabalhar Não ser dispensado por discriminação.	Auto realização	Participação nas decisões que afetem seu trabalho.

Fonte: adaptado de Westley, 1979.

2.5.4 Modelo de QVT Werther & K. Davis (1983)

Um modelo bastante interessante foi desenvolvido por Werther e Davis (1983), no qual são identificados elementos organizacionais, ambientais e comportamentais que influenciam a QVT, conforme se pode visualizar no Quadro 04.

Quadro 04 – Modelo de Werther e Davis

ELEMENTOS ORGANIZACIONAIS	ELEMENTOS AMBIENTAIS	ELEMENTOS COMPORTAMENTAIS
Abordagem mecanicista. Fluxo de trabalho. Práticas de trabalho.	Habilidades e disponibilidade de empregados. Expectativas sociais.	Autonomia. Variedade. Identidade de tarefas. Retro Informação.

Fonte: Werther e Davis, 1983.

Werther e K. Davis (1983), afirmam que os empenhos para aprimorar a qualidade de vida no trabalho, tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios, visto que estes são a ligação entre as pessoas e a organização. Ainda, os elementos organizacionais consideram a eficiência e buscam, especificamente, criar cargos produtivos.

Para isso, o projeto de cargo deve evitar a mecanização do posto de trabalho, estabelecer um fluxo coerente de tarefas e adotar práticas de trabalho que permitam minimizar o tempo e o esforço do trabalhador.

Os elementos ambientais, por sua vez, devem considerar as expectativas sociais e as habilidades e disponibilidades dos empregados potenciais, significando que o cargo não deve ser tão complexo, a ponto de haver dificuldade de se encontrar mão-de-obra qualificada para ocupá-lo, nem tão simples, que gere tédio e fadiga aos seus ocupantes.

Os elementos comportamentais, finalmente, estão relacionados às necessidades humanas. Eles devem garantir que o projeto de cargo não vise apenas à eficiência, mas considere, também, a autonomia do indivíduo e a responsabilidade pelo seu trabalho, o uso de variadas capacidades e habilidades no desempenho das atividades, a identidade da tarefa e a retro informação, que permite ao trabalhador saber qual a repercussão de seu trabalho (WERTHER e K. DAVIS, 1983).

Após estudar os modelos de QVT Richard Walton (1973), Hachkmann e Oldhan (1975), Willian Westley (1979) e Werther & K. Davis (1983) e entender suas percepções e a importância, foi criado um questionário, baseado nos referenciais desses autores para dar prosseguimento ao trabalho.

2.6 EDUCAÇÃO

A educação para Balheiro et al. (2017), é todo o processo contínuo de formação e ensino aprendizagem que faz parte do currículo dos estabelecimentos oficializados de ensino, sejam

eles públicos ou privados. Segundo a Lei de Diretrizes e Bases (LDB), no Brasil a Educação se divide em dois níveis, a educação básica e o ensino superior. A educação básica compreende a Educação Infantil, o Ensino Fundamental e o Ensino Médio, o ensino superior compreende a graduação, pós-graduação, mestrado e doutorado.

Conforme Hubert (1957), a educação é um conjunto de atuações e extensões desempenhadas voluntariamente por um indivíduo em outro, normalmente de um adulto em um jovem, essas atuações pretendem alcançar uma determinada finalidade no indivíduo para que ele possa desempenhar alguma função nos contextos sociais, econômicos, culturais e políticos de uma sociedade.

Diante deste conceito podemos entender que os fins educacionais relacionam-se com os papéis ou funções que os indivíduos desempenham dentro da sociedade, logo a educação e sua prática dependem do tempo histórico, fatores políticos, sociais, econômicos e culturais que o indivíduo está inserido, sua educação acontece tendo por referência a concepção da sua natureza e dos valores que o devem orientar.

Martins (2010), garante que se precisam hierarquizar as solicitações e estabelecer como prioridades, métodos que irão confirmar a melhoria do padrão educacional da escola, melhorando os serviços prestados à comunidade, propiciando um ambiente com uma influência positiva sobre o educando, atendendo suas expectativas, gerando melhores condições para realização do processo ensino-aprendizagem.

2.7 EDUCAÇÃO NO ESTADO DO PARÁ

Sabe-se que a educação é um direito fundamental de todos, assegurado pelo artigo 6º da Constituição Federal de 1988 e um direito humano, pelo artigo 26 da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, cabendo portanto, ao Estado garantir o direito à educação pública, gratuita, laica, democrática, inclusiva e de qualidade social para todos.

De acordo com dados divulgados no diário online do Pará, no dia 09 de setembro de 2018, a educação no estado do Pará, já se tornou uma triste rotina nos últimos anos. Em levantamentos realizados por institutos a nível federal, a educação do Pará aparece entre as piores do país, seja na taxa de evasão, nos índices de repetência, distorção série x idade, entre outros indicadores. O desempenho paraense é quase sempre inferior à média nacional (DIÁRIO DO PARÁ, 2018).

O Ideb (Índice de Desenvolvimento da Educação Básica), que reúne, em um só indicador, os resultados de dois conceitos igualmente importantes para a qualidade da educação: as médias de desempenho nas avaliações (formado pelo Saeb - Sistema de Avaliação da Educação Básica - prova de português e matemática aplicada a cada 2 anos) e o fluxo escolar (taxa de aprovação/reprovação/abandono, obtidos pelo Censo Escolar), mostram que o ensino médio na rede estadual do Pará, que é o responsável por 97% das matrículas nesta etapa, atingiu o 2º pior resultado do país.

Sendo que a meta estabelecida em 2017 por aluno registrou índice de 2,8, ou seja, um índice muito abaixo da meta projetada, que deveria ser de 4,0. Além disso, as instituições paraenses também não conseguiram alcançar a meta de 4,8 estabelecida pelo Ideb para os anos finais do ensino fundamental, alcançando apenas 3,3 pontos (IDEB, 2017).

Os resultados do Saeb 2017, divulgados pelo MEC (Ministério da Educação e Cultura) comprovam a falência do sistema de educação no estado do Pará, obtendo o pior resultado em aprendizagem de alunos do ensino médio. Na totalidade dos municípios, a média foi inferior ao resultado nacional, tanto em Língua Portuguesa quanto em Matemática, sofreram queda de 10 pontos negativos na média de aprendizado entre 2015 e 2017.

O educador Yussef Ayan, em sua entrevista ao diário, frisou que o fracasso da educação pública é multifatorial. “Sem dúvida que o principal fator para isso é que a educação no nosso Estado não foi prioridade. Há muitos anos existe a falta de uma formação docente continuada, não adianta fazer concurso e chamar professores se eles não possuem qualificação e a remuneração baixa paga a esses profissionais pode justificar um mau desempenho”.

O SINTEPP (Sindicato dos Trabalhadores em Educação Pública do Pará), vem fazendo um levantamento da situação precária das escolas no Pará. “As condições de trabalho dos professores, funcionários de apoio e do ensino têm um peso grande no processo pedagógico”, diz Sílvia Letícia, licenciada da coordenação estadual do sindicato, em Belém. “Não há sequer estrutura para alguns prédios funcionarem. Quando chove a água cai dentro das escolas. Registramos tudo num dossiê que foi encaminhado ao Ministério Público” (DIÁRIO DO PARÁ, 2018).

Segundo a licenciada, vários professores têm que trabalhar em salas lotadas, quentes, sem iluminação:

Fazemos festivais para arrecadar dinheiro para fazer a manutenção das escolas.... Ladrões entram nas escolas, roubam tudo e ainda nos assaltam, se os professores fossem mais valorizados e tivessem garantidos direitos mínimos, o processo de ensino-aprendizagem seria bem melhor. Estamos há quase 4 anos sem reajuste no salário. O governo Simão Jatene promoveu a retirada de carga horária e isso prejudica

o ensino nas escolas. Situações como essa se refletem no processo de ensino (DIÁRIO DO PARÁ, 2018).

De fato, a responsabilidade profissional é um pressuposto imprescindível à realização de todos os serviços e atividades inerentes a um posto de trabalho. O professor, assim como os demais trabalhadores, é sim um profissional responsável ante seus pares, ante seus alunos, ante a comunidade escolar, ante o governo que o remunera, ante a família do aluno que deseja seu sucesso na aprendizagem, a ele compete o exercício de práticas docentes que contribuam para o processo de aprendizagem. Mas, para que esses profissionais possam desempenhar com êxito suas atividades, necessitam de condições mínimas para tal.

2.8 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR DA EDUCAÇÃO

Para Silva e Carloto (2003), a escola e o professor cumprem papel de suma importância na socialização do indivíduo, mas o bom desempenho das atividades docentes depende das condições emocionais favoráveis dos educadores, pois eles são referências para seus alunos, para a formação de suas atitudes, caráter, na maneira de tratar o próximo. Ensinar não é uma tarefa fácil, pois exige do profissional da educação muita dedicação e renúncia.

Na busca pela qualidade da educação pública, os diversos níveis de governos têm implantado ferramentas de controle, muitas vezes inspiradas pelo setor privado. Hoje existe uma grande pressão para que os docentes apresentem melhor desempenho, principalmente para que os alunos obtenham melhores resultados nos exames nacionais e internacionais. As críticas apontam os professores como malformados e despreocupados com sua responsabilidade pelo desempenho de seus alunos (SCHEIBE, 2010).

Em contrapartida às críticas, os diversos níveis governamentais vêm criando mecanismos que visam ampliar o controle do exercício e valorização profissional, mediante exames de certificação de competência, associados à implantação de incentivos financeiros e ações como o PAFOR (Plano Nacional de Formação de Professores da Educação Básica), por exemplo, que em regime de colaboração entre as secretarias de Educação dos estados e municípios e as instituições públicas de educação superior, ministram cursos gratuitos a professores que trabalham nas escolas públicas e não possuem uma formação adequada à lei estabelecida.

Contudo, essas ferramentas de controle precisam ser relacionadas frente aos salários nada compensadores, carreiras que não oferecem clareza de percurso, imaginário coletivo desmotivado em relação à profissão, alto índice de abandono da docência e a progressiva queda

na procura pelos cursos de licenciatura. Revela-se um cenário que exige assumir prioridades para tornar a ocupação não apenas mais atrativa e valorizada, mas também mais competente para o desenvolvimento de uma educação com qualidade para todos.

De acordo com Rocha e Fernandes (2008), o processo de globalização que a sociedade vive, vem impondo um ritmo acelerado de produção tecnológica e alterando de maneira profunda as relações desenvolvidas no mundo do trabalho, provocando, por consequência, queda crescente na qualidade de vida da população trabalhadora.

A escola se constitui um importante ambiente onde tal problemática está presente, sofrendo os impactos das mudanças políticas, tecnológicas e econômicas decorrentes da globalização.

Com isso, vem o excesso de tarefas burocráticas, a falta de autonomia e infraestrutura do ambiente escolar, as relações conflitantes com familiares de alunos e, principalmente, a baixa remuneração, tornando evidente o quadro crônico de depreciação e desqualificação social, psicológica e biológica dos professores e funcionários.

Emerge dessa situação um cenário com efeitos adversos, proporcionando aos docentes e demais funcionários, um conjunto de mal estares, em muitos casos desestabilizando a economia psicossomática e gerando doenças diversas, que influenciam fortemente na qualidade de vida destes profissionais.

A profissão na área educacional, pode ser considerada como estressante na atualidade, principalmente para o professor, devido às longas jornadas de trabalhos, com raras pausas para descanso e refeições, e ritmo de trabalho intenso e variável que muitas vezes se inicia de manhã e se estende até a noite em função de dupla ou tripla jornada de trabalho.

Em decorrência desse ritmo, os horários são desrespeitados, perdem-se horas de sono, alimenta-se mal, e não há tempo para o lazer. Cabe ressaltar que a profissão exige altos níveis de atenção e concentração para a realização das tarefas e que o trabalho não se restringe às salas de aula, sendo comuns atividades realizadas extra classes, como correção de provas, elaboração de aulas, reuniões diversas, entre outras.

Após todo esse entendimento teórico sobre qualidade, gestão da qualidade total, qualidade em serviços, qualidade de vida no trabalho, suas origens, custo e benefício, Modelos da QVT, Modelo de Richard Walton, Hachkmann e Oldhan, Willian Westley e K. Davis & Werther, educação, educação no estado do Pará e qualidade de vida no trabalho no setor da educação, entende-se que há embasamento teórico para prosseguir com o desenvolvimento do estudo de caso.

3 ESTUDO DE CASO

Neste capítulo será realizada a caracterização da instituição, identificação do problema, aplicação do questionário, análise, apresentação dos dados coletados, realização do *brainstorming* com os colaboradores e o plano de ação 5W1H.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

O objeto do estudo de caso foi realizado no período de dois meses em uma Instituição Pública Estadual de Abaetetuba-PA, fundada no ano de 1902, prédio que faz parte do patrimônio histórico da cidade, possui 1.165 (mil cento e sessenta e cinco alunos) matriculados no presente ano letivo de 2018, sendo destes, em torno de 90% do meio rural e os demais da zona urbana, atendendo aproximadamente 1.000 (mil) famílias.

O quadro de recursos humanos é formado por 114 (cento e quatorze) funcionários efetivos e contratados. A atividade principal da organização em estudo é oferecer educação gratuita aos alunos do Ensino Fundamental, Médio e EJA (Educação de Jovens e Adultos), funcionando em três períodos: matutino, vespertino e noturno.

O prédio é composto de 14 salas de aula, sala de direção, coordenação pedagógica, sala dos professores, sala de leitura, laboratório de informática, laboratório de ciências, salão da copa, quadra de esportes e secretaria. Todos os funcionários possuem acomodações e locais para guardar documentos relacionados com os serviços que executam, trabalham diariamente de segunda à sexta, distribuídas nos três períodos em que a escola funciona.

Há mais de cem anos, a escola estadual atua no município, desenvolvendo a educação junto à comunidade local, tendo como objetivos específicos: dar continuidade à formação escolar, proporcionando acesso à escolaridade para um maior número de munícipes, diminuir o analfabetismo, servir de âncora para o desenvolvimento cultural e social do município.

O objetivo geral da Escola é formar cidadãos que, através da construção social do conhecimento, consigam melhorar sua vida e da comunidade, sua filosofia é contribuir com a formação da cidadania, com a construção de uma sociedade mais humana e com a ampliação do conhecimento científico a partir da realidade e da cultura da comunidade local.

3.2 IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA

A QVT atualmente está ligada diretamente com a motivação dos funcionários, mas para isso é preciso que haja um ambiente onde as pessoas possam se sentir bem com seus colegas de trabalho e gestores, é preciso que tenham confiança no que fazem, tenham também o poder de decisão dentro da instituição, e estejam satisfeitas, suprimindo assim, suas próprias necessidades, para que possam cooperar com seu grupo.

Apesar da existência de estudos sobre a QVT, nas instituições públicas, esse tema ainda é recente e muitas não dão a mínima importância. Daí partiu a motivação inicial em realizar o presente trabalho voltado nesta área, com o intuito de proporcionar benefícios à saúde dos colaboradores e propor mecanismos para lidar com as dificuldades que os funcionários e a instituição têm para desenvolver suas atividades com qualidade de vida.

A escolha da instituição de ensino procedeu de oportunidades pessoais para desenvolver o estudo, bem como das características das condições de trabalho oferecidas aos funcionários.

3.3 APLICAÇÃO DO *CHECKLIST*

O *checklist* ou folha de verificação, de acordo com Gouvêa (2011), é uma ferramenta usada para padronizar e verificar resultados de um trabalho, ou para verificar e coletar dados. Mostra o perfil de acontecimentos, respondendo qual a frequência observada de um determinado problema, variando conforme o setor no qual é utilizada.

Para desenvolver este trabalho, buscaram-se dados diretamente no local, onde foi aplicado um questionário, contendo vinte e cinco questões objetivas, sendo nove sobre o perfil dos funcionários e dezesseis referentes aos quatro grandes domínios Físico/Saúde, Psicológico, Pessoal e Profissional.

- I. Físico/Saúde: Aborda todos os aspectos relacionados com a saúde, doenças relacionadas ao trabalho e hábitos saudáveis dos colaboradores;
- II. Psicológico: Aborda todos os aspectos relacionados à satisfação pessoal, motivação no trabalho e autoestima dos colaboradores;
- III. Pessoal: Aborda os aspectos familiares, crenças pessoais e religiosas, e aspectos culturais que influenciam o trabalho dos colaboradores;
- IV. Profissional: Aborda os aspectos organizacionais que podem influenciar na qualidade de vida dos colaboradores.

Como não foi possível obter as informações de todos os colaboradores que compõem o universo do presente estudo, trabalhou-se com os dados obtidos de 25 funcionários que responderam à pesquisa.

3.4 PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS

O perfil dos funcionários da escola que foram o público alvo desse trabalho, refere-se aos quesitos cargo, situação, idade, sexo, estado civil, número de dependentes, formação profissional, tempo de serviço prestado à instituição e renda mensal.

Referente ao quesito cargo, dos vinte e cinco funcionários entrevistados, oito são professores, sete serventes, cinco assistentes administrativos, três coordenadores pedagógicos e dois vigilantes, conforme demonstra a Tabela 01.

Tabela 01 – Cargos

CARGOS	QUANTIDADE	%
Professor	8	32
Servente	7	28
Assistente Administrativo	5	20
Coordenador Pedagógico	3	12
Vigilante	2	8

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Quanto à questão que se refere à situação na escola, se o funcionário é concursado ou contratado. Verifica-se que 68% são concursados e 32% são contratados. Segundo explana a Tabela 02.

Tabela 02 – Situação na escola

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	%
Concursado	17	68
Contratado	8	32

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

No indicativo sexo, 76% dos funcionários são do sexo feminino e apenas 24% são do sexo masculino, percebe-se com isso que as mulheres são a maioria entre os entrevistados, evidenciado na Tabela 03.

Tabela 03 – Sexo dos funcionários

SEXO	QUANTIDADE	%
Feminino	19	76
Masculino	6	24

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Quanto à idade dos funcionários evidencia-se que: 0% tem até 25 anos; 52% possuem entre 26 e 35 anos; 8% tem entre 36 e 40; E 40% acima de 40 anos de idade. A partir da análise, na Tabela 04 é possível verificar que todos os funcionários entrevistados possuem idade acima de 26 anos.

Tabela 04 – Idade

IDADE	QUANTIDADE	%
Até 25 anos	0	0
Entre 26 e 35 anos	13	52
Entre 36 e 40 anos	2	8
Acima de 40 anos	10	40

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Em relação ao estado civil dos funcionários: 20% são solteiros, 0% são viúvos, 4% separados, 24% tem união estável e a maioria com 52% são casados. Conforme mostra a Tabela 05.

Tabela 05 – Estado civil

ESTADO CIVIL	QUANTIDADE	%
Solteiro	5	20
Casado	13	52
Separado	1	4
Viúvo	0	0
União estável	6	24

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Quanto ao número de filhos ou dependentes: 16% dos funcionários não possuem filhos, 40% possuem apenas 1 filho, 24% dos entrevistados têm 2 filhos, 20% possuem 3 filhos e 0% possuem 4 filhos ou mais. Como aponta a Tabela 06.

Tabela 06 – Dependentes

Nº DE FILHOS OU DEPENDENTES	QUANTIDADE	%
NENHUM	4	16
1	10	40
2	6	24
3	5	20
4 OU MAIS	0	0

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Quanto à formação profissional, verifica-se que em todos os cargos, os funcionários possuem o grau de ensino necessário, estando capacitados e habilitados para desempenharem suas respectivas funções, sendo que 92% dos funcionários foram além do que seu cargo exigia, complementado ainda mais seu nível de ensino e seus conhecimentos. Conforme a Tabela 07.

Tabela 07 – Formação profissional

CARGO	NÍVEL DE ESCOLARIADADE EXIGIDO	NÍVEL DE ESCOLARIADADE	QUANTIDADE	%
Vigia	Fundamental	Médio	2	8
Servente	Fundamental	Médio	7	28
Assistente administrativo	Médio	Médio	2	8
		Superior	1	4
		Pós-graduação	2	8
Coordenador Pedagógico	Superior	Pós-graduação	3	12
Professor	Superior	Pós-graduação	5	20
		Mestrado	2	8
		Doutorado	1	4

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Quanto ao tempo de trabalho na instituição, dos respondentes, 20% trabalham menos de 01 ano, 12% estão na função entre 1 a 5 anos, 40% estão na escola entre 6 e 10 anos, 8% trabalham entre 11 e 15 anos e 20% atuam a mais de 16 anos. Ilustrado na Tabela 08.

Tabela 08 – Tempo de trabalho na instituição

TEMPO DE TRABALHO	QUANTIDADE	%
Menos de 1 ano	5	20
Entre 1 e 5 anos	3	12
Entre 6 e 10 anos	10	40
Entre 11 e 15 anos	2	8
Mais de 16 anos	5	20

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Quanto à renda mensal dos funcionários da escola, percebe-se que 56% atingem uma remuneração de um salário mínimo mensal, 0% recebem até dois ou três salários mínimos, enquanto 44% adquirem uma remuneração de 04 até 05 salários mínimos. Expresso na Tabela 09.

Tabela 09 – Renda mensal

RENDA MENSAL	QUANTIDADE	%
1 salário mínimo	14	56
Até 2 salários mínimos	0	0
Até 3 salários mínimos	0	0
De 4 a 5 salários mínimos	11	44

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Percebe-se que dos 14 funcionários que tem uma renda mensal de um salário mínimo, 57,15% exercem outra atividade fora da escola para aumentar sua renda e 42,85% não exercem. Quanto aos 11 funcionários que recebem entre 4 e 5 salários mínimos, 36,36% desempenham outra atividade fora da escola para aumentar sua renda e 63,64% não exercem. Como demonstrado na Tabela 10.

Tabela 10 – Renda complementar

RENDA MENSAL	QUANTIDADE	POSSUI RENDA COMPLEMENTAR	EXERCE OUTRA ATIVIDADE	%
1 salário mínimo	14	8	SIM	57,15
		6	NÃO	42,85
De 4 a 5 salários mínimos	11	4	SIM	36,36
		7	NÃO	63,64

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

3.5 ANÁLISE DOS DOMÍNIOS: FÍSICO/SAÚDE, PSICOLÓGICO, PESSOAL E PROFISSIONAL

Este tópico analisa as percepções de uma amostra com vinte e cinco funcionários de uma escola estadual no município de Abaetetuba/PA, quanto a Qualidade de Vida no Trabalho, levando em consideração os quatro grandes domínios: Físico/Saúde, Psicológico, Pessoal e Profissional, separadamente.

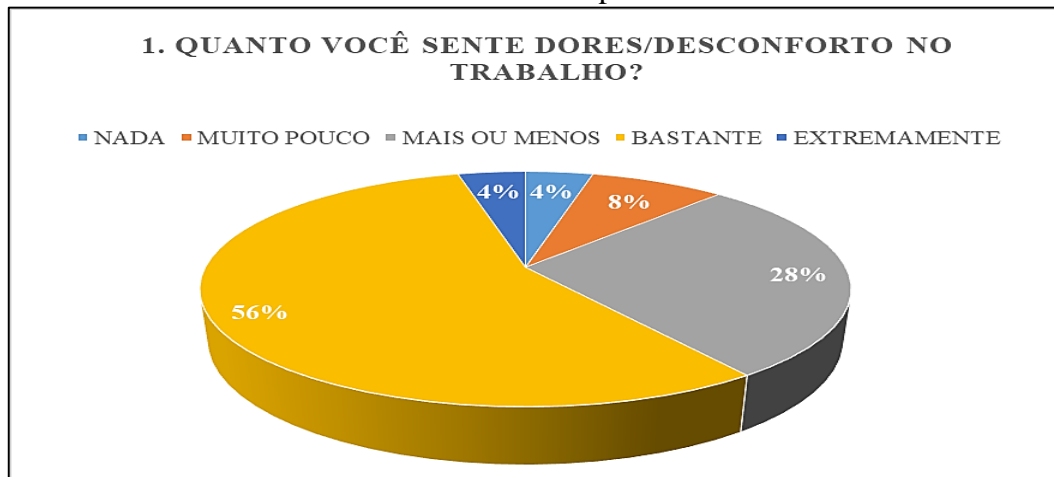
Quanto às questões referentes aos quatro grandes domínios, as 16 questões ficaram dispostas respectivamente no questionário, disposto no apêndice A, contendo quatro questões de domínio físico/saúde, quatro de domínio psicológico, quatro de domínio pessoal e quatro de domínio profissional, em uma escala de 1 a 5, onde 1 representa Nada, 2 Muito pouco, 3 Mais ou menos, 4 Bastante e 5 Extremamente.

3.5.1 O domínio físico/saúde

O domínio físico/saúde é constituído por quatro questões (1, 2, 3, 4) e analisa aspectos como dores ou desconfortos no trabalho, o cansaço ao final da jornada de trabalho, em que medida as dores ou problemas de saúde o impedem de realizar suas atividades e em que medida se sentem confortáveis no ambiente de trabalho.

Quanto à avaliação de dores e desconfortos no trabalho, obtiveram-se os seguintes resultados:

Gráfico 01 – Resposta 1

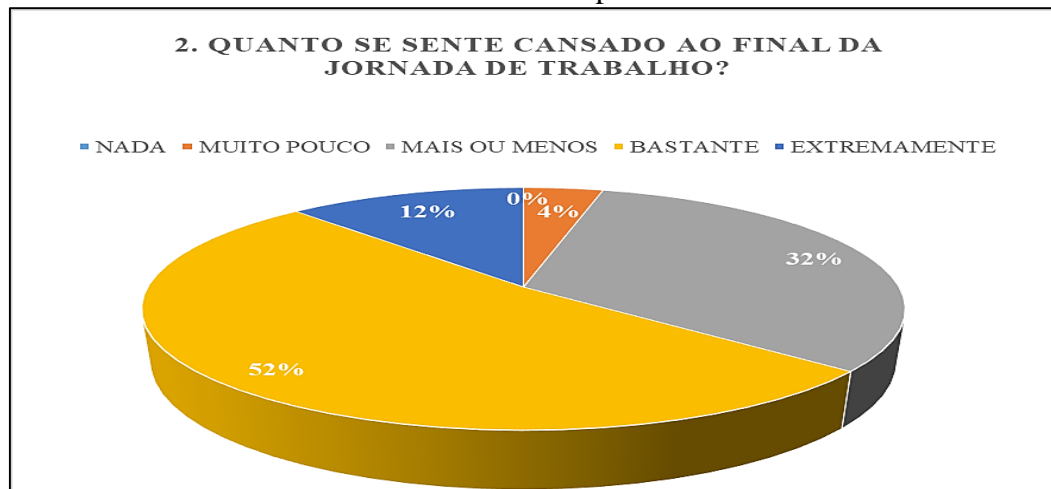


Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

A partir da análise do Gráfico 01, percebe-se que 56% sentem bastante dores e desconfortos, 28% mais ou menos, 8% muito pouco, 4% não sentem nada e 4% sentem extremamente. Este fator apontou uma das maiores problemáticas na instituição, já que um percentual significativo estão se sentindo prejudicados com dores e desconfortos, e para ter um bom desempenho, o colaborador deve estar bem fisicamente.

Ao serem questionados sobre o quanto se sentem cansados ao final de sua jornada de trabalho, 52% se sentem bastante cansados, 32% mais ou menos, 12% sentem-se extremamente cansados, 4% muito pouco e 0% nada. Esse critério merece destaque, com um índice de 64%, percebe-se que é um indicador que reflete negativamente na Qualidade de Vida no Trabalho, já que prejudica no desempenho dos funcionários. Essas informações são mostradas no Gráfico 02.

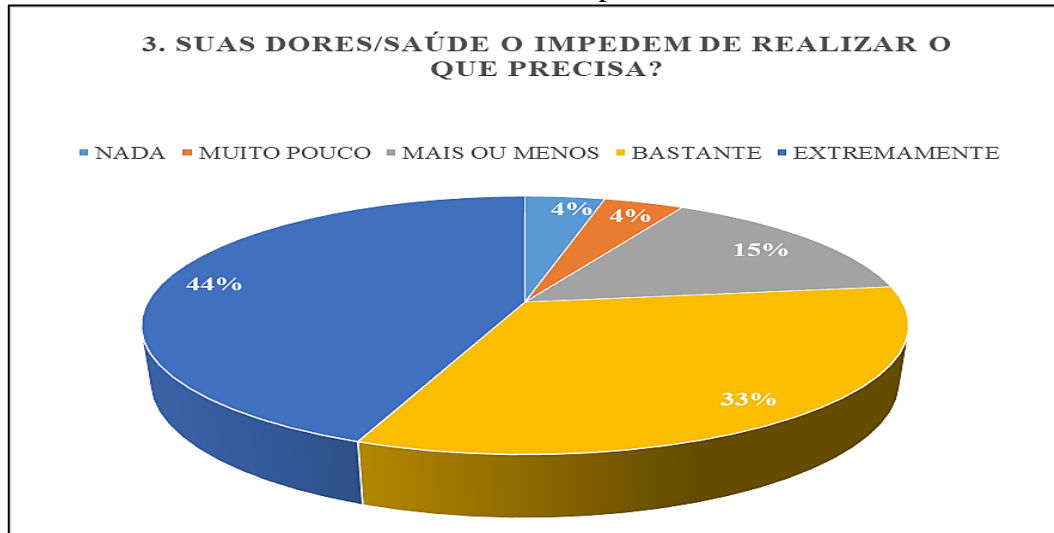
Gráfico 02 – Resposta 2



Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Quando instigados em que medida suas dores ou problemas de saúde o impediam de realizar suas atividades, 44% responderam bastante, 33% mais ou menos, 15% muito pouco, 4% extremamente e 4% nada. Dados apontados no Gráfico 03.

Gráfico 03 – Resposta 3



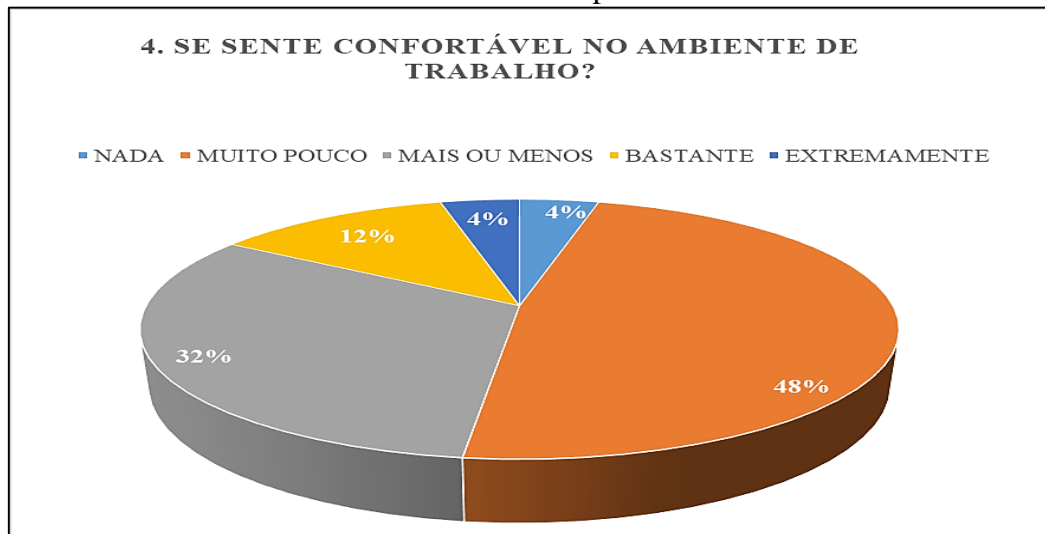
Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Conclui-se que a maior parte dos funcionários são impedidos de realizar com êxito o seu trabalho, o uso excessivo da voz, o tempo em pé, o esforço repetitivo, o estresse, o cansaço físico e mental, são alguns dos fatores envolvidos na realização do trabalho dos funcionários, que interferem nas condições de sua saúde.

Evidencia-se que a maioria dos funcionários consideram muito ruim estas condições de saúde e percebem como esses fatores interferem na sua qualidade de vida.

Em relação à medida que se sentem confortável no ambiente de trabalho, o Gráfico 04 permite verificar que 48% dos colaboradores sentem-se muito pouco confortáveis, 32% mais ou menos, 12% bastante, 4% extremamente e 4% nada.

Gráfico 04 – Resposta 4



Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

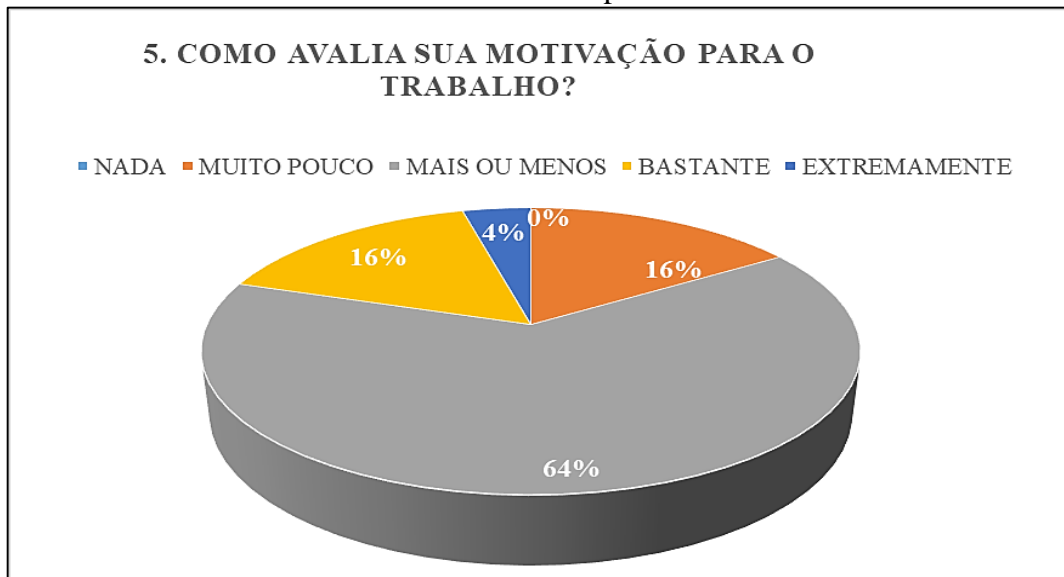
Visto que a parte majoritária dos funcionários, 52% avaliam este item de forma negativa, é possível afirmar que o desempenho de suas funções é prejudicado, pois para que possam desempenhar favoravelmente suas funções precisam trabalhar em um ambiente que, no mínimo, lhe proporcionem conforto.

3.5.2 O domínio psicológico

O domínio psicológico compreende as questões (5, 6, 7, 8), com os indicadores de motivação para trabalhar, liberdade de expressão, segurança e o barulho no ambiente de trabalho.

Acerca da motivação para o trabalho, verificou-se de acordo com o Gráfico 05, que 64% dos profissionais avaliaram como mais ou menos, 16% muito pouco, 16% se consideraram bastante motivados, 4% extremamente e 0% nada.

Gráfico 05 – Resposta 5

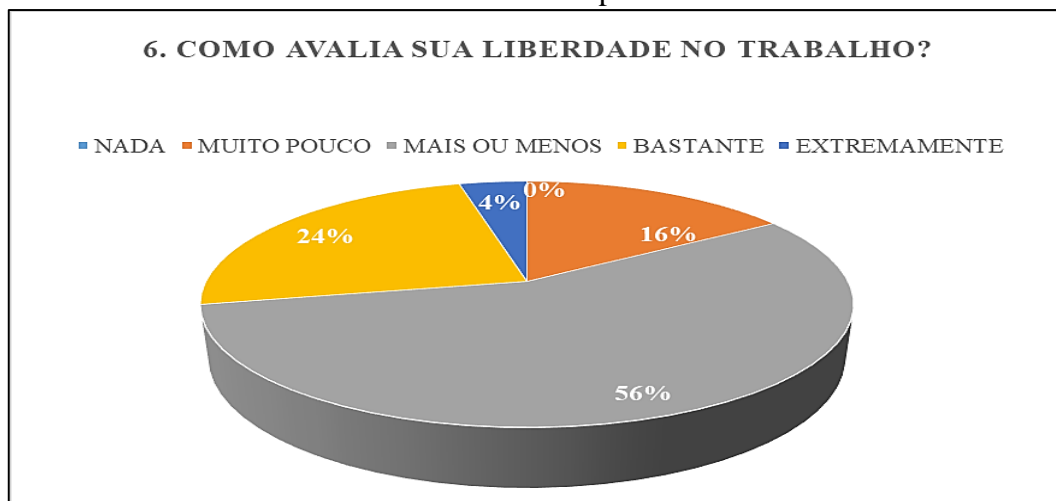


Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Essa desmotivação pela maioria dos colaboradores dentro da instituição, é oriunda de muitos fatores, como por exemplo, a impossibilidade de participar das decisões sobre o rumo do ensino, o excesso de burocracia e o controle do trabalho dos funcionários, a falta de apoio e de reconhecimento do trabalho por parte das instâncias superiores do sistema educacional, a escassez de recursos materiais, a falta de apoio técnico-pedagógico e a falta de incentivo ao aprimoramento.

Quanto a liberdade de expressão no trabalho, observa-se no Gráfico 06 que mais da metade da amostra, 56%, considerou sua liberdade de expressão como mais ou menos, 24% bastante, 16% muito pouco e 0% nada.

Gráfico 06 – Resposta 6

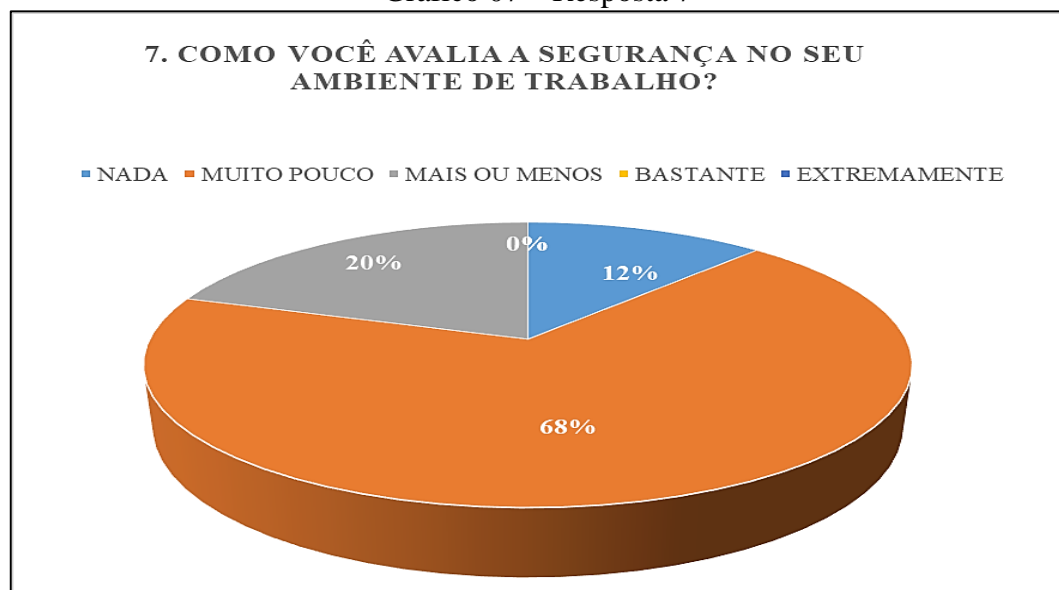


Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Conforme o gráfico, a maioria avaliou este item de forma negativa, os colaboradores não se consideram livres para expressarem suas opiniões no ambiente de trabalho, apesar de todos terem o direito à liberdade de expressão, preferem permanecer calados com medo de sofrer represálias por seu gestor.

Quanto à avaliação da segurança no ambiente de trabalho, 68% avaliaram como muito pouca segurança, 20% mais ou menos, 12% nada, tendo 0% bastante e 0% extremamente. Estes dados podem ser verificados no Gráfico 07.

Gráfico 07 – Resposta 7

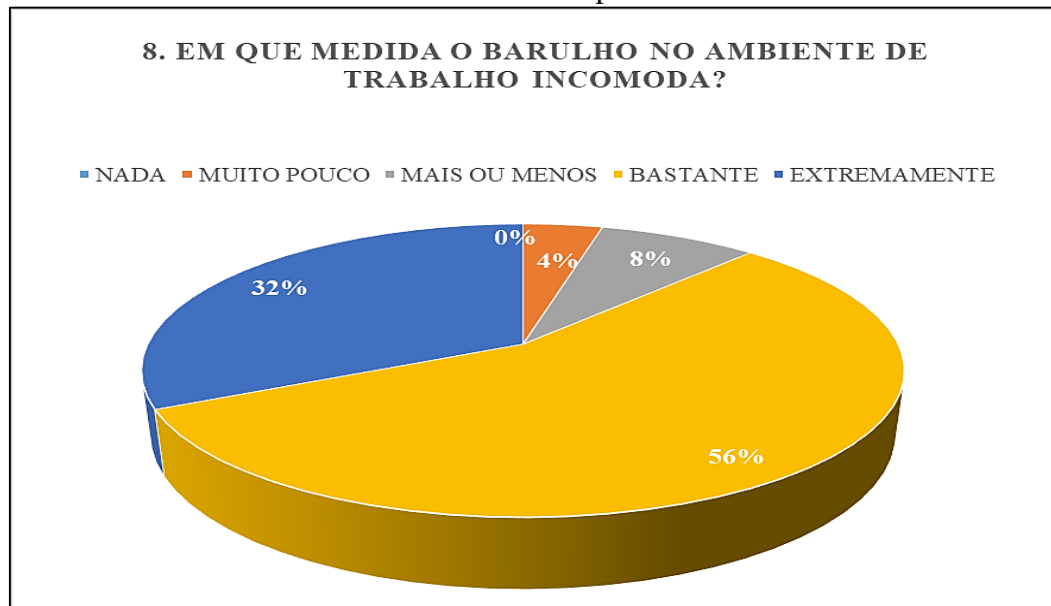


Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Tendo como destaque em relação aos demais indicadores que constituem o domínio psicológico, este critério foi avaliado pela maioria, de forma negativa, pois os funcionários não conseguem desenvolver seu trabalho com exatidão, com medo de a qualquer momento serem alvos de violência, o que vem ocorrendo constantemente nas instituições de ensino do município, que estão sendo alvejadas por meliantes, pelo fato de os mesmos saberem da vulnerabilidade das escolas quanto a segurança.

Quando instigados em que medida o barulho no ambiente de trabalho incomoda, conforme o Gráfico 08, 56% avaliaram bastante, 32% extremamente, 8% mais ou menos, 4% muito pouco e 0% nada.

Gráfico 08 – Resposta 8



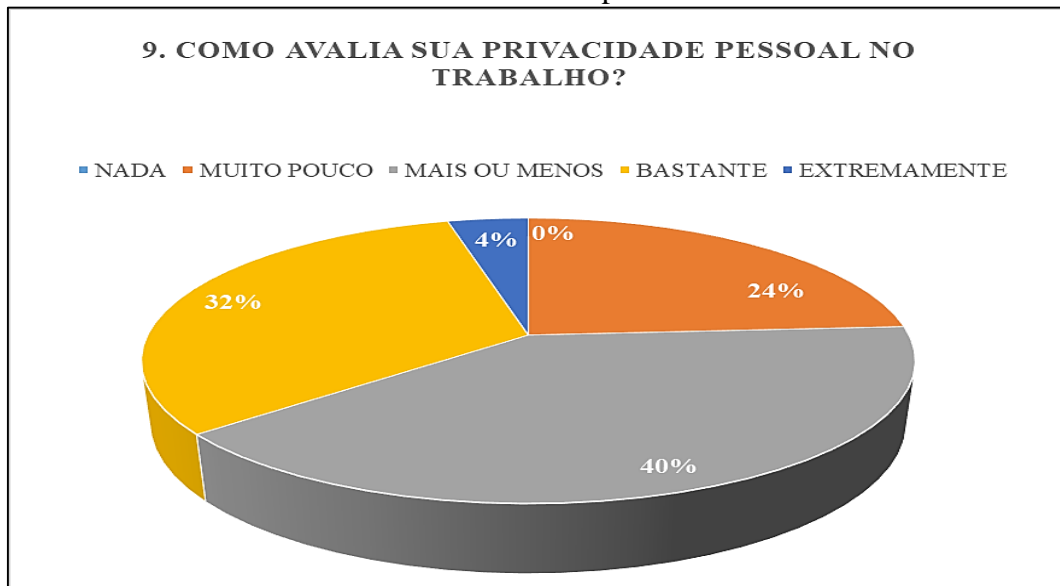
Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

3.5.3 O domínio pessoal

No domínio pessoal, questões (9, 10, 11, 12), foram avaliados aspectos como privacidade pessoal no trabalho, realização com o trabalho que faz, relação com seu gestor e em que medida é respeitado pelos colegas de trabalho

No que diz respeito a privacidade pessoal no seu trabalho, o Gráfico 09 mostra que 40% avaliaram como mais ou menos, 32% como bastante, 24% muito pouco, 4% extremamente e 0% nada. Este quesito destacou-se justamente por se tratar de um ambiente público, onde o fluxo de pessoas é constante, sendo que a maioria dos colaboradores fica parcial ou totalmente em ambientes expostos, o que não lhes permite ter o mínimo de privacidade.

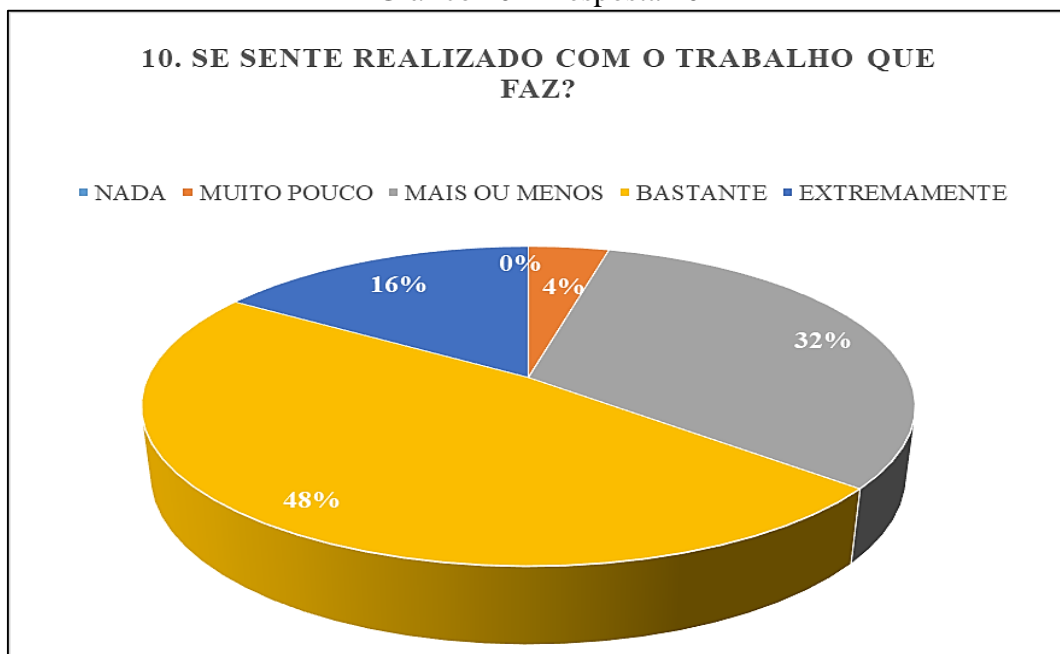
Gráfico 09 – Resposta 9



Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Quanto ao sentimento de realização com o trabalho, o Gráfico 10 mostra que 48% estão bastante realizados, 32% estão mais ou menos, 16% estão extremamente, 4% estão muito pouco e 0% nada.

Gráfico 10 – Resposta 10



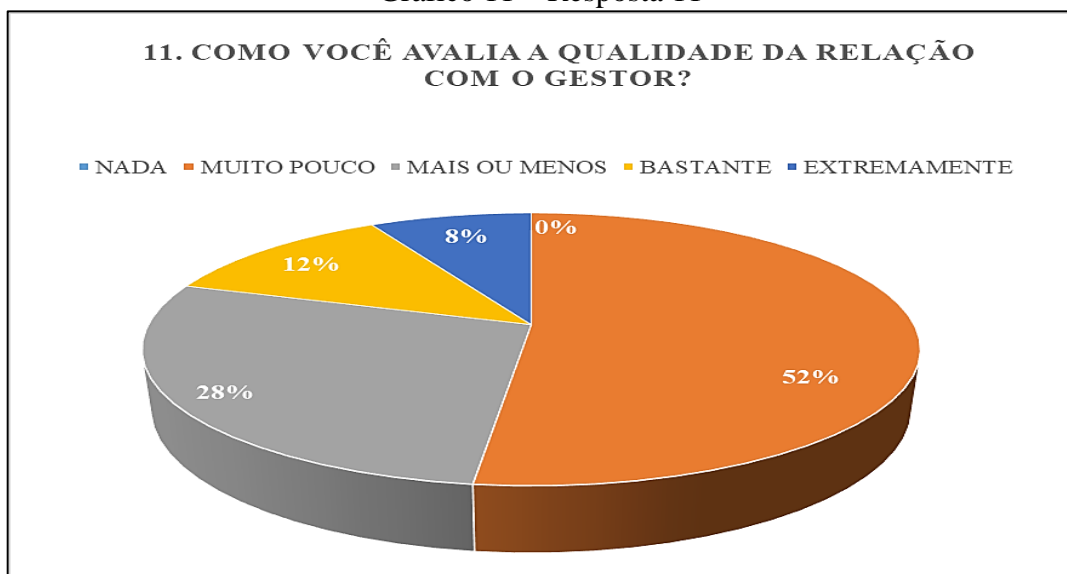
Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Sabe-se que os profissionais da área educacional enfrentam a cada dia novos desafios, principalmente os que atuam em escolas públicas. Entretanto, a maior quantidade de

funcionários (64%) avalia sua realização de forma positiva, e isso se deve ao fato de os mesmos terem orgulho de sua profissão, o sentimento de realização ao contribuir para ascensão social dos indivíduos e para o desenvolvimento da sociedade como um todo.

Já o indicador da questão seguinte, apontou uma das maiores problemáticas do domínio, que é a qualidade da relação com o gestor da instituição, onde 52% dos colaboradores avaliaram como muito pouco, 28% mais ou menos, 12% bastante, 8% extremamente e 0% nada. Segundo o Gráfico 11.

Gráfico 11 – Resposta 11

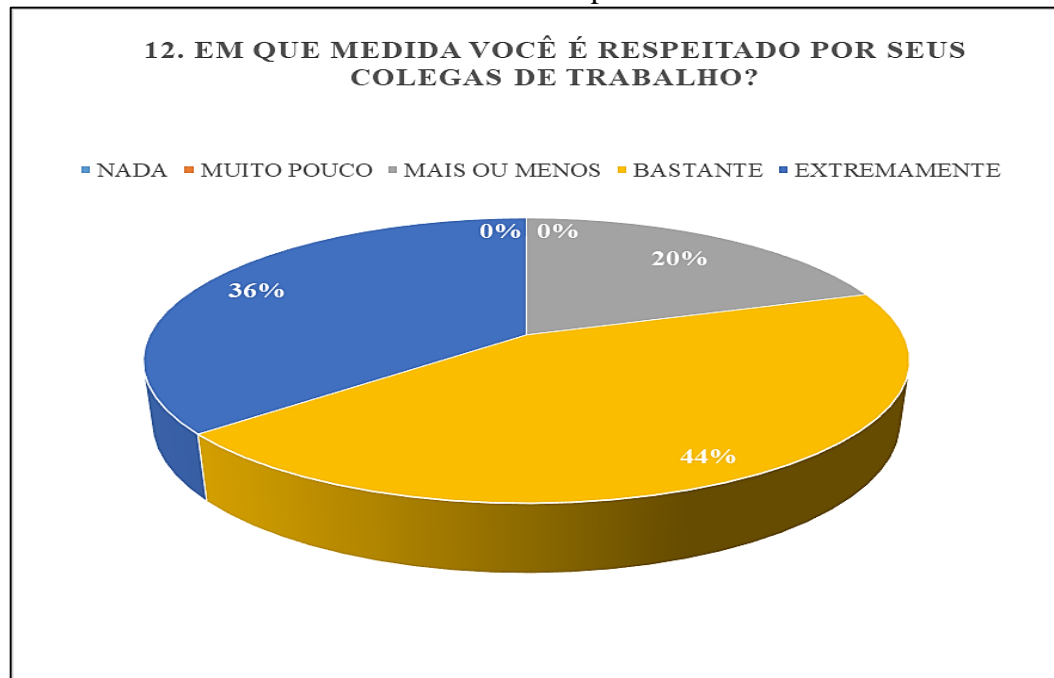


Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

A análise do gráfico acima, permite concluir que a maioria dos funcionários avaliou a qualidade da relação com o gestor da instituição, como muito pouco, o que gera um clima desagradável para se trabalhar.

Em relação ao respeito pelos colegas de trabalho, de acordo com o Gráfico 12, verifica-se que 44% consideraram-se bastante respeitados, 36% extremamente, 20% mais ou menos, 0% muito pouco e 0% nada.

Gráfico 12 – Resposta 12



Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

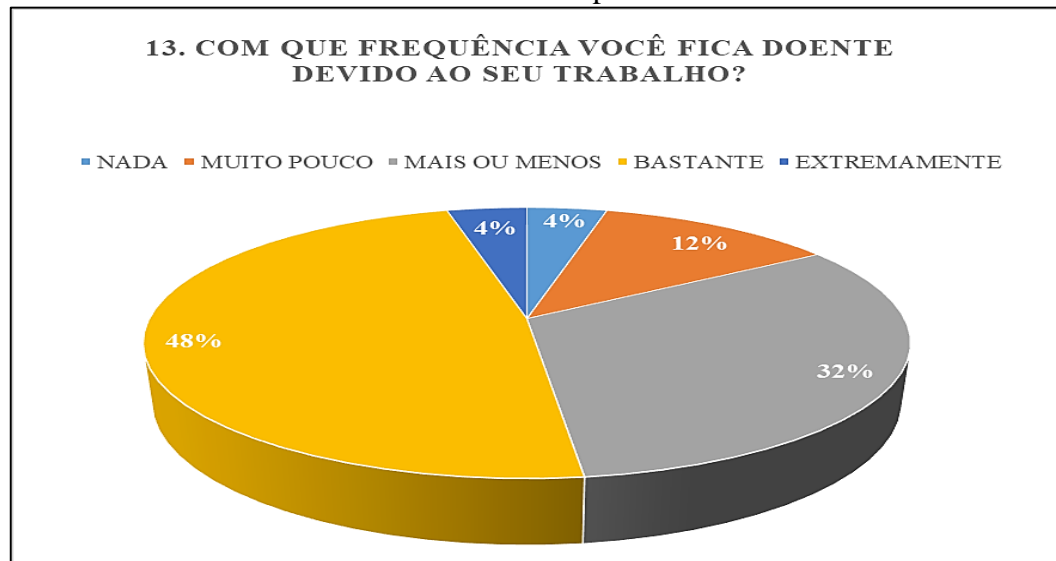
Como neste indicador, ninguém avaliou de forma negativa, pode-se afirmar que os colaboradores estão satisfeitos com o respeito existente entre si no ambiente de trabalho, o que contribui para um ambiente de trabalho agradável, refletindo positivamente na QVT.

3.5.4 O domínio profissional

O domínio profissional, questões (13, 14, 15, 16), apresenta como indicadores a frequência com que os colaboradores ficam doentes, como avaliam sua autonomia no trabalho, sua carga horária diária e a cooperação entre os níveis hierárquicos na instituição.

De acordo com o Gráfico 13, referente à frequência com que os funcionários ficam doentes devido ao seu trabalho, o índice foi preocupante, pois 48% alegaram bastante, 32% mais ou menos, 12% muito pouco, 4% extremamente e 4% nada.

Gráfico 13 – Resposta 13

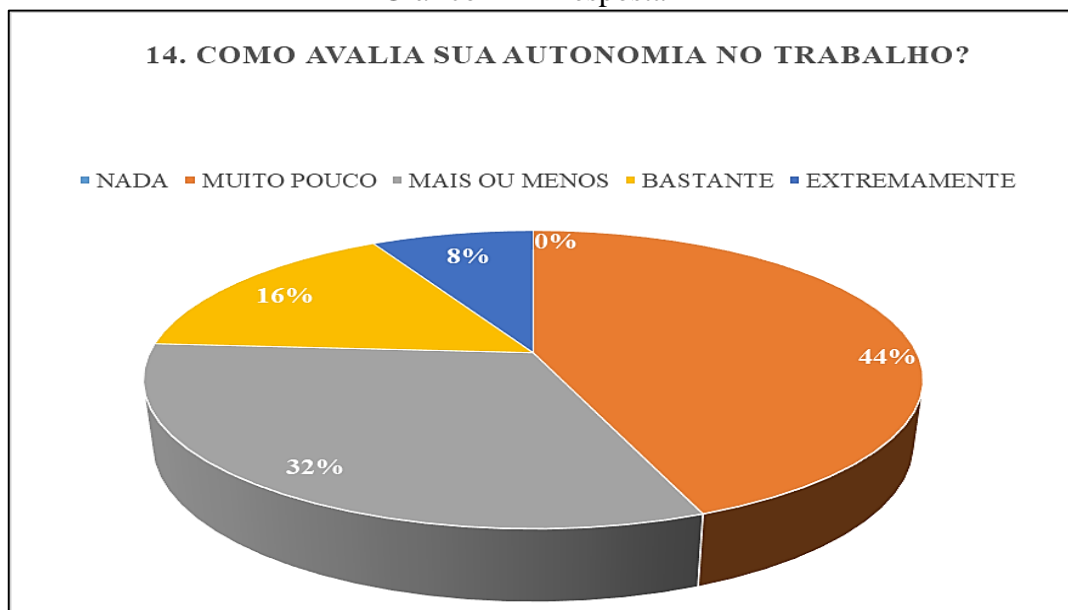


Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Isto é, mais da metade dos colaboradores (52%), tem sua saúde afetada por conta da atividade que desenvolve, sendo que essa maioria já trabalha na instituição a mais de 10 anos e isso contribui para essa problemática, afetando assim diretamente na sua qualidade de vida, pois ninguém vive bem com dores/doenças.

No que se refere ao aspecto relacionado à autonomia dos funcionários no seu ambiente de trabalho, o gráfico 14, observa-se que 44% dos entrevistados avaliam sua autonomia como muito pouco, 32% mais ou menos, 16% bastante, 8% extremamente e 0% nada.

Gráfico 14 – Resposta 14

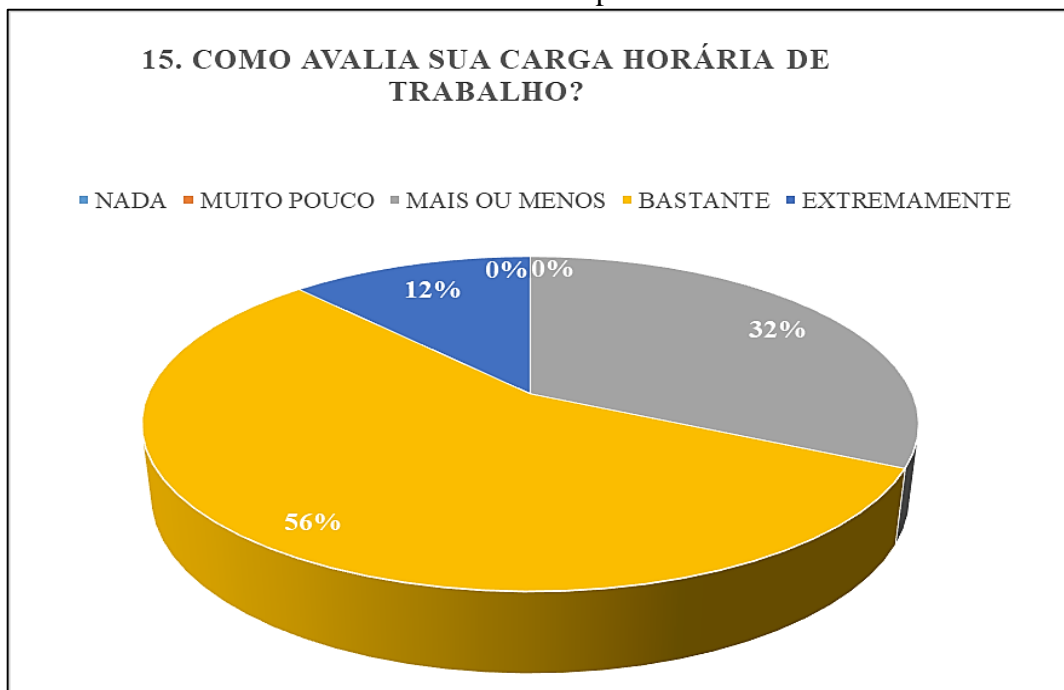


Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Diante desse resultado, percebe-se que a maioria dos funcionários entrevistados encontram-se insatisfeitos com a capacidade de planejar e decidir sobre seu trabalho, já que o fator está atuando de forma negativa na instituição e isso desenvolve no empregado a percepção de que ele é ineficaz diante do que executa e do significado do seu trabalho, tanto para o seu desempenho profissional como para quem usufrui deste trabalho.

Quando se investiga a carga horária de trabalho diária dos funcionários, apontada no Gráfico 15, percebe-se a problemática maior desse domínio, pois 56% apontam como bastante, 32% como mais ou menos, 12% extremamente, 0% muito pouco e 0% nada.

Gráfico 15 – Resposta 15

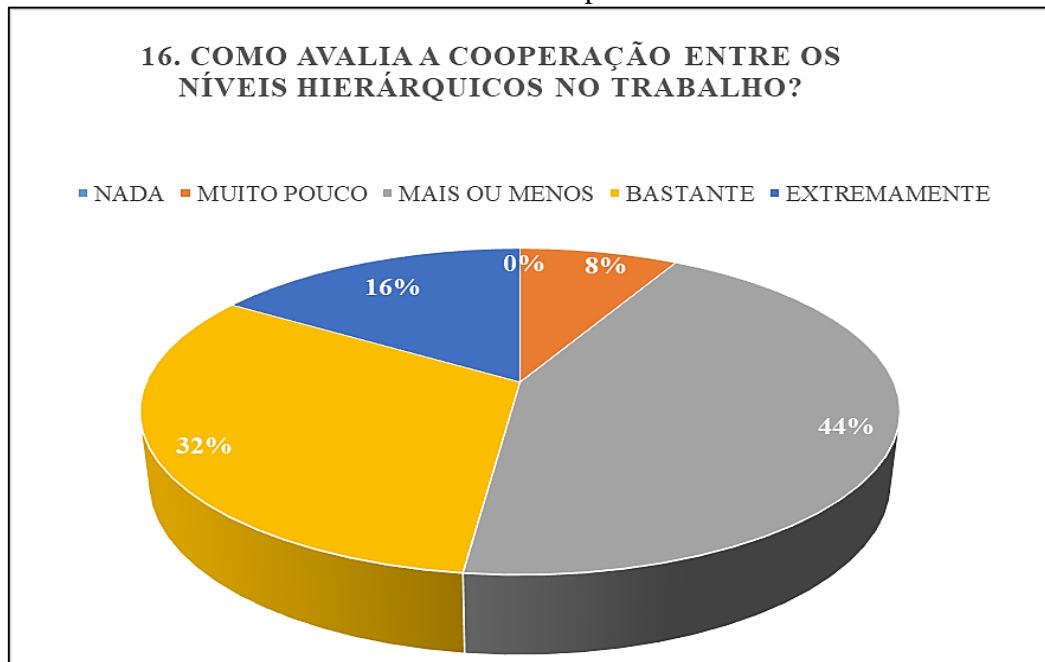


Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Analisando o gráfico, percebe-se que praticamente todos os funcionários não estão satisfeitos, considerando elevada sua jornada de trabalho, sendo um indicador que reflete negativamente na Qualidade de Vida no Trabalho, pois essa jornada de trabalho demanda mais horas do que o funcionário consegue suportar, prejudicando no seu desempenho, deixando-o muito desgastado.

No que tange a colaboração entre os níveis hierárquicos no trabalho, pode-se observar no Gráfico 16, que 44% avaliaram como mais ou menos, 32% como bastante, 16% como extremamente, 8% muito pouco e 0% nada.

Gráfico 16 – Resposta 16



Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

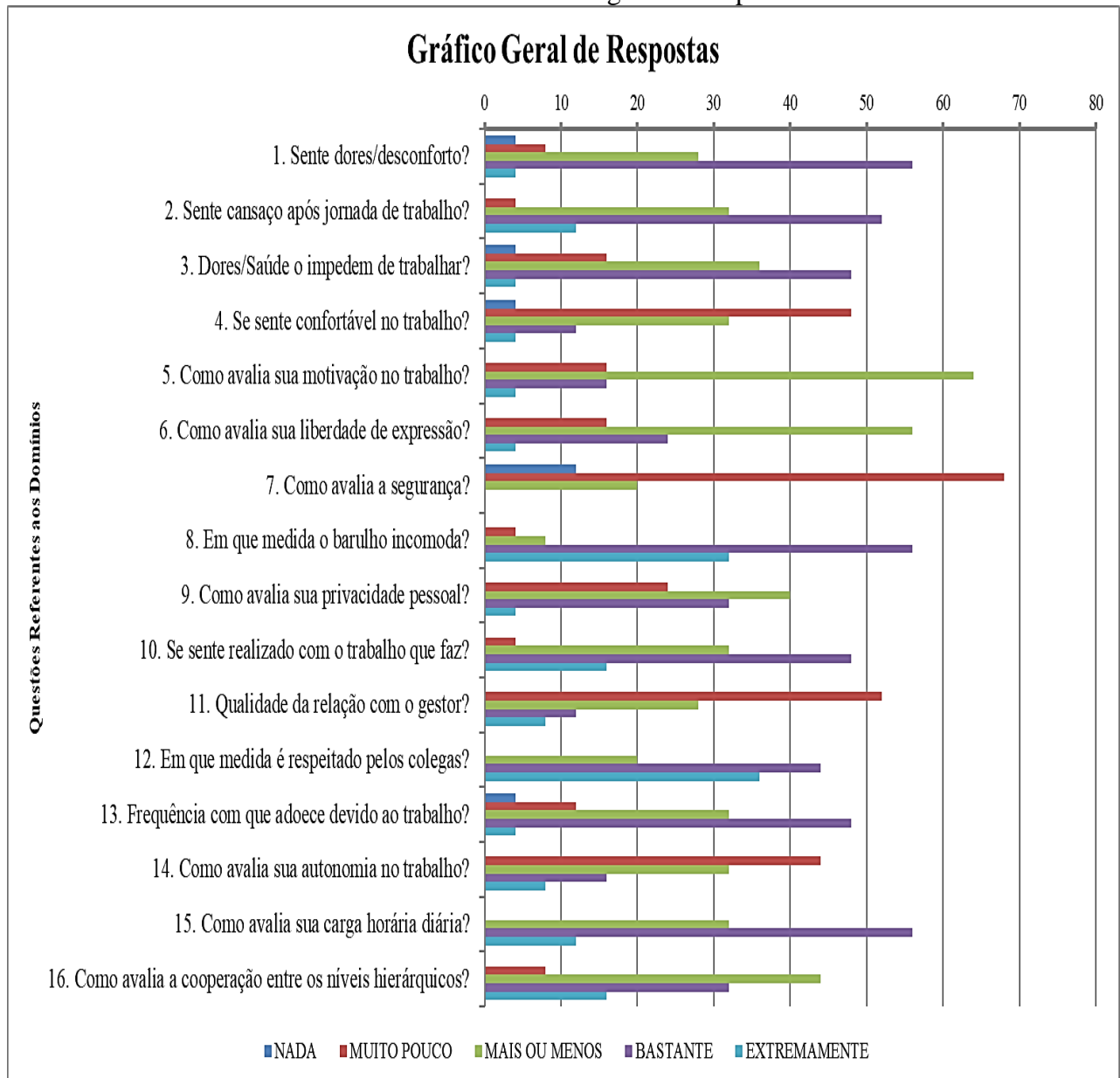
Esse aspecto na instituição, pode ser considerado como negativo já que uma somatória de 50% dos colaboradores, não consideram satisfatório o relacionamento interpessoal dos funcionários que não desenvolvem as mesmas funções.

Haja vista que, quanto mais as pessoas que integram o quadro funcional da organização estiverem conectadas, maior será sua motivação, melhorando assim, seu desempenho e sua a Qualidade de Vida no Trabalho, pois estarão mais felizes e satisfeitas naquele ambiente.

3.6 ANÁLISE DAS QUESTÕES PROBLEMA

Após a análise das respostas dadas pelos colaboradores, foi elaborado um Gráfico geral (Gráfico 17), contendo as perguntas referentes aos quatro domínios e as respostas dos funcionários, para melhor visualização dos resultados.

Gráfico 17 – Gráfico geral de respostas

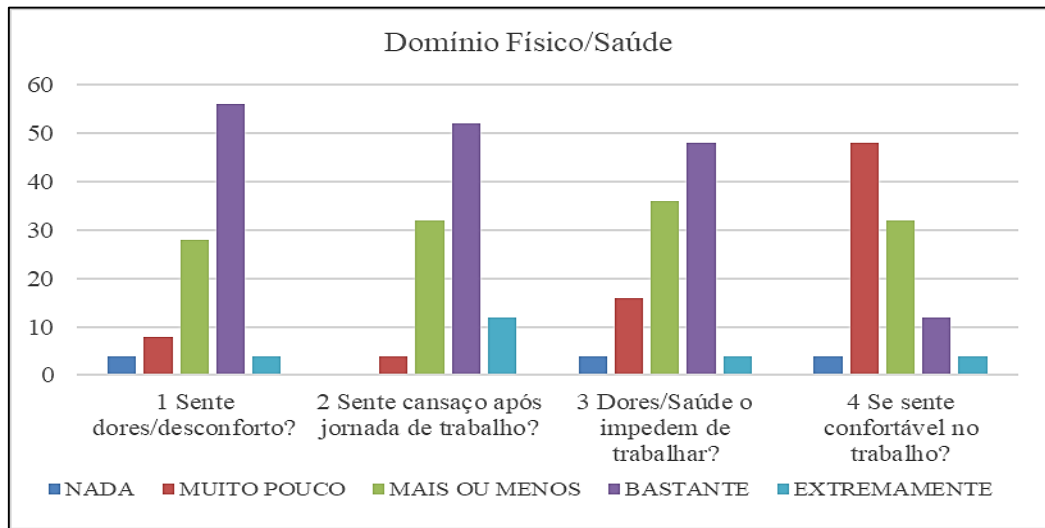


Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Levou-se em consideração a questão problema de cada domínio, isto é, com maior índice, que passaram a ser alvo de maior atenção, pois apontaram onde encontravam-se os maiores índices de insatisfação quanto a QVT da instituição.

No Gráfico 18, observa-se o domínio físico/saúde, que abrange as questões 1 a 4.

Gráfico 18 – Domínio Físico/Saúde

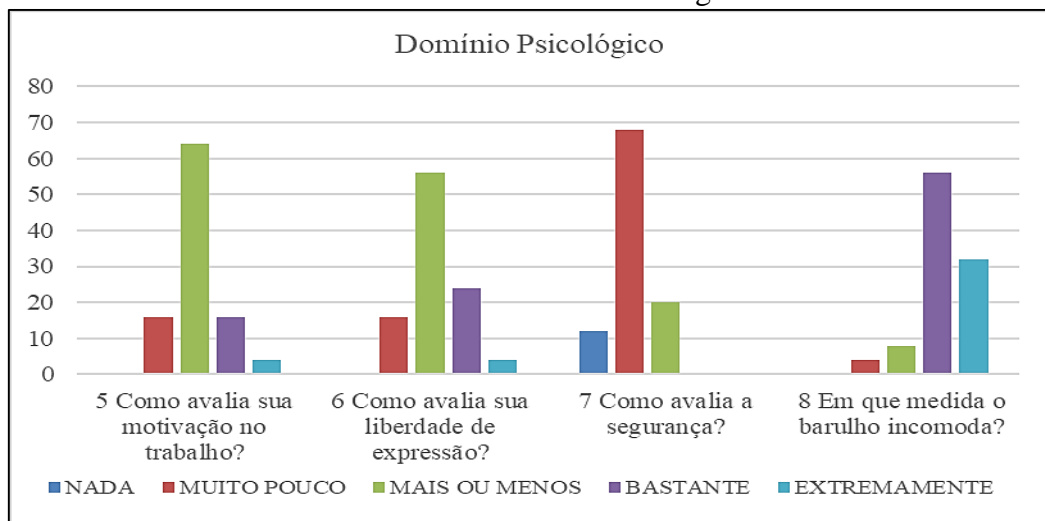


Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

A análise feita a partir do gráfico geral, apontou como relevante, no domínio físico, a questão 1, em que 56% dos funcionários sentem bastante dores e desconforto em seu ambiente de trabalho.

Para o domínio psicológico verifica-se o Gráfico 19, que engloba as questões de 5 a 8.

Gráfico 19 – Domínio Psicológico

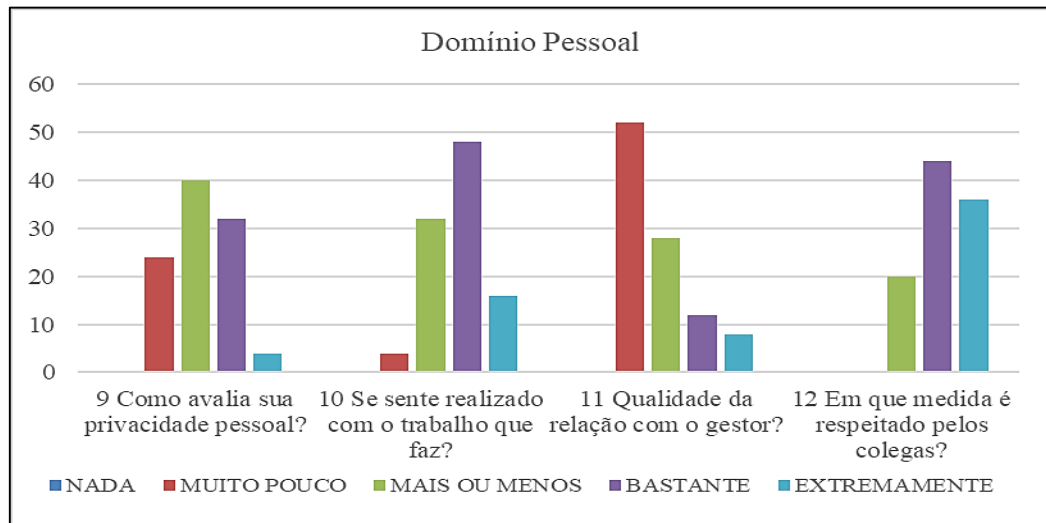


Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Já no domínio psicológico, a questão destacada foi a 7, onde 68% relatam muito pouco segurança no ambiente escolar, afetando o psicológico dos funcionários, que não conseguem trabalhar direito, o que resulta em um baixo rendimento.

No Gráfico 20, verificam-se as questões 9 a 12, de domínio pessoal.

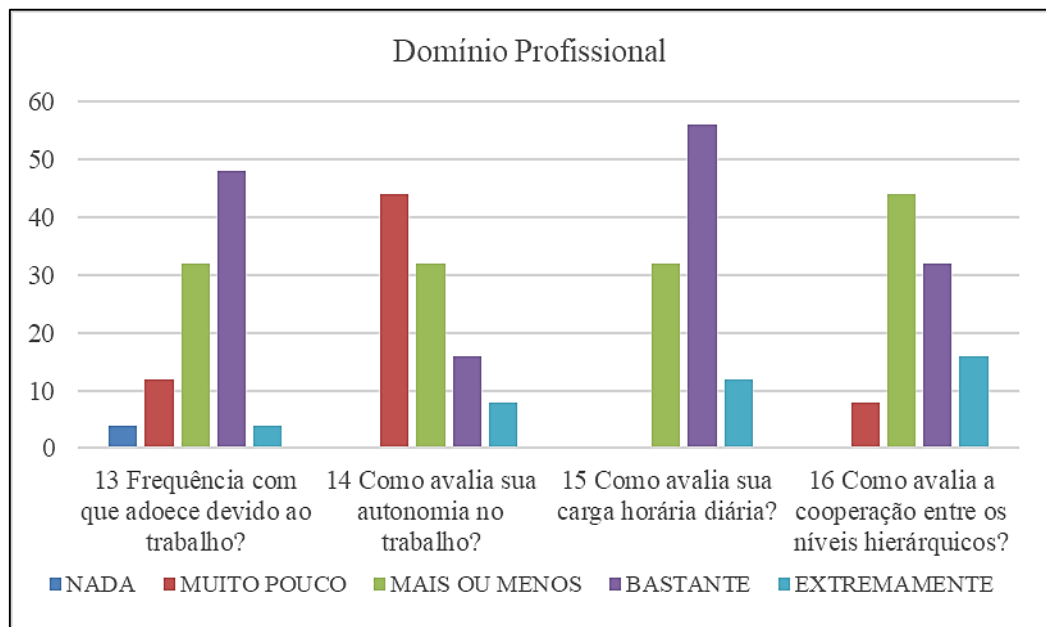
Gráfico 20 – Domínio Pessoal



Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Quanto ao domínio pessoal, com um índice de 52% dos entrevistados, a questão abordada como problema foi a 11, alegando possuir muito pouca relação com seu gestor. O Gráfico 21 apresenta as questões 13 a 16, de domínio profissional.

Gráfico 21 – Domínio Profissional



Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Por fim, no domínio profissional, a questão 15, em que 56% dos funcionários apontam sua carga horária de trabalho bastante elevada, fazendo com que os mesmos fiquem sobrecarregados.

3.7 REALIZAÇÃO DO *BRAINSTORMING*

Foi criado com o objetivo de regular a participação das pessoas em um ambiente de reunião ou mesmo local de trabalho quando se deseja ter ideias ou levantar causas de problemas ou mesmo levantar problemas (GERALDO, 2003).

Realizou-se o *brainstorming* com dez colaboradores (dois professores, dois coordenadores pedagógicos, dois assistentes administrativos, dois serventes e dois vigias), para verificar o motivo de suas insatisfações, que foram condensados nos seguintes pontos:

- 1°. Muito tempo em pé, causando dores nos membros superiores e inferiores; Dores na coluna causados por ficarem sentados em cadeiras desconfortáveis;
- 2°. Falta de segurança, quanto a sua integridade física no ambiente, a instituição possui apenas dois vigilantes, que trabalham em dias alternados, sendo que os mesmos não fazem uma inspeção eficiente, quanto as pessoas que adentram o local, pois não possuem capacitação, treinamentos, porte de armas e nem instrumentos para conter qualquer tipo de situação que venha ocorrer na instituição, como assaltos por exemplo;
- 3°. Pouca relação com o gestor da instituição, devido ao seu autoritarismo, causando nos colaboradores um sentimento de repreensão, sem domínios para realizar suas atividades livremente;
- 4°. Longas horas de trabalho, tornando a jornada de trabalho cansativa, dificultando assim, o mesmo desempenho ao longo do dia;
- 5°. Desmotivação para o trabalho pela maioria dos colaboradores devido a impossibilidade de participar nas decisões dentro da escola, o excesso de burocracia, o controle no trabalho, a falta de apoio e de reconhecimento do trabalho por parte dos superiores, a escassez de recursos materiais e a falta de incentivo ao aprimoramento;
- 6°. Muito cansaço ao final de sua jornada de trabalho, pois existem pouquíssimos funcionários para realizarem as atividades, deixando-os exaustos;
- 7°. Falta de autonomia no ambiente de trabalho, pois os colaboradores não têm a liberdade de desenvolver seu plano de trabalho e nem expor seu ponto de vista.

Após a sessão do *brainstorming* foram apontadas novamente, de maneira espontânea, as questões que geram maior insatisfação, identificadas no gráfico geral, que foram sintetizadas

nos pontos 1º, 2º, 3º e 4º, além de outros fatores que também influenciam na qualidade de vida dos trabalhadores, apontados nos pontos 5º, 6º e 7º.

3.8 PLANO DE AÇÃO

Nesta última etapa do estudo de caso, objetivou-se propor uma estratégia para a solução dos problemas analisados, incluindo um plano de ação que demonstre através de atividades as finalidades da estratégia.

3.8.1 A utilização da ferramenta 5W1H

Rossato (1996), afirma que o método 5W1H auxilia na organização com a identificação de ações e responsabilidades de forma precisa, definindo as ações e responsabilidades de execução para uma tarefa. Com a utilização desta ferramenta é possível determinar as ações a serem executadas de acordo com os recursos disponíveis pela instituição.

A partir dos problemas verificados no item anterior, o próximo passo foi elaborar um plano de ação para cada estratégia, como observa-se no Quadro 05, de forma a organizar as atividades necessárias ao alcance dos objetivos, delegando responsabilidades, métodos, recursos e prazos para execução das tarefas.

Quadro 05 – Plano de ação 5W1H

PLANO DE APLICAÇÃO DO 5W1H						
PROBLEMAS ENCONTRADOS	WHAT? O QUÊ?	WHO? QUEM?	WHEN? QUANDO?	WHERE? ONDE?	WHY? POR QUÊ?	HOW? COMO?
Muito tempo em pé, causando dores.	Redistribuir a carga horária diária de trabalho.	A gestão.	No período da lotação (janeiro 2019).	Na instituição .	Para não exceder a carga diária de cada funcionário.	Dividindo uniformemente e a carga horária de cada funcionário.
Dores na coluna causados pelas cadeiras desconfortáveis.	Comprar cadeiras ergonomicamente e corretas.	A gestão	O mais breve possível	Na loja de móveis	Para amenizar as dores na coluna.	Comprando com recursos financeiros da escola
Falta de segurança.	Aumentar o quadro de vigias.	Seduc/ PA	O mais breve possível	Na instituição .	Para que os funcionários realizem seu trabalho com tranquilidade .	Realizando concursos ou contratos
Desmotivação para o trabalho	Apoiar e reconhecer o trabalho dos funcionários	A gestão	O mais breve possível	Na instituição .	Para que os funcionários se sintam valorizados	Realizando reuniões para falar dos bons resultados e elogiar o trabalho que está sendo feito
Baixa autoestima.	Motivar relações interpessoais.	Empresa especializada em RH.	O mais breve possível	Na instituição .	Para melhorar a relação entre os funcionários e seus superiores.	Realizando encontros e palestras com os funcionários.
Pouca relação com o gestor autoritário	Dialogar com os funcionários de forma civilizada e eficiente.	A gestão	O mais breve possível	Na instituição	Para que os profissionais reconheçam suas qualidades e sintam-se incentivados a darem o melhor de si, crescendo com a instituição.	Realizando pelo menos uma vez ao mês, uma conversa informal, discutindo o que precisa ser mudado, e também o que está dando certo e deve continuar.
Baixa autonomia.	Permitir que os funcionários tenham autonomia.	A gestão.	O mais breve possível	Na instituição .	Para incentivar e valorizar o funcionário.	Delegando autonomia ao funcionário na tomada de decisão na função individual.

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Espera-se com a aplicação do plano de ação detalhado no quadro, estas problemáticas sejam solucionadas, já que influenciam diretamente na melhoria da qualidade de vida no trabalho dos colaboradores e devem ser seguidos à integra pela instituição, com o objetivo de aumentar o nível de satisfação, devido a sua importância no contexto da qualidade de vida no trabalho.

A partir da aplicação do *checklist* foi possível traçar o perfil dos funcionários, bem como identificar seus níveis de satisfação quanto à QVT na escola, em relação aos aspectos físicos, psicológicos, pessoais e profissionais, fazer o levantamento das questões com maiores índices de insatisfação e através do *brainstorming*, analisar as problemáticas e suas causas, propondo à instituição um plano de ação baseado com o objetivo de bloquear as principais causas dos problemas analisados.

A partir da execução do plano de ação proposto espera-se minimizar as problemáticas citadas anteriormente. Sendo que todas etapas foram desenvolvidas, considera-se que, o estudo de caso concluído com sucesso.

4 CONCLUSÕES, PERSPECTIVAS FUTURAS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que, com o emprego do questionário aos funcionários da instituição pública de ensino, análise de suas respostas, realização de um *brainstorming* e com o desenvolvimento de um plano de ação para melhorias, através do 5W1H, os objetivos do estudo foram alcançados.

O instrumento de avaliação da qualidade de vida utilizado na pesquisa foi capaz de apresentar resultados legítimos e representativos quanto ao perfil e QVT dos pesquisados, verificando que a instituição estudada não possui nenhum modelo de gestão formal ou informal envolvendo a qualidade de vida no trabalho de seus funcionários e não realiza ações que atendam os aspectos referentes à qualidade de vida no trabalho, conforme os modelos estudados nesta pesquisa.

Foi possível constatar alguns aspectos físicos, psicológicos, pessoais e profissionais que podem influenciar na melhoria da qualidade de vida no trabalho dos pesquisados e que devem ser revistos pela instituição com o intuito de aumentar o nível de satisfação entre os funcionários, devido a sua importância no contexto da qualidade de vida no trabalho.

É necessário que a instituição programe ações de melhorias, utilizando um modelo de gestão que busque conhecer e atender as necessidades dos funcionários, que contribuam para sua autonomia na tomada de decisão na função individual e no processo de inter-relação entre os funcionários e entre funcionários e subordinado.

Para trabalhos futuros, sugere-se o desenvolvimento de outras ações estratégicas, além das abordadas nesta pesquisa, para a melhoria da qualidade de vida no trabalho dos funcionários, aponta-se a necessidade da instituição buscar meios para proporcionar bem estar aos seus colaboradores, haja vista que o trabalho é a principal atividade das pessoas, portanto deve ser realizado com prazer e satisfação, de forma a ajudá-los ter um bom desempenho e não como um meio para adoecê-los.

Pode-se dizer que o presente trabalho, assumiu um papel importante no contexto de pesquisas, ajudando na melhor compreensão sobre a temática Qualidade de Vida no Trabalho, segundo a abordagem de autores e seus respectivos modelos de QVT.

Além de contribuir para a conclusão do curso de Engenharia Industrial, mostrou que a visão adquirida por tal profissional, ao longo do curso, como o conhecimento acerca das ferramentas da qualidade, por exemplo, dá a ele capacidade para proporcionar melhorias e atuar em qualquer âmbito, inclusive em uma instituição pública de ensino.

É essa busca pelo novo, pelo inusitado, as condições e relações de trabalho, a busca por resultados organizacionais positivos e a realização pessoal, que são relevantes para as empresas que buscam seu diferencial no mercado.

REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, Karl. BRADFORD, Lawrence J. **Serviços com qualidade: a vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books, 1992.
- ALMEIDA, Daniela. **Funcionários dos serviços de apoio: responsáveis pelas atividades que dão suporte ao ensino precisam estar integrados ao projeto político e pedagógico**. Revista Nova Escola, edição 003. 2009.
- BRASIL, **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Lei nº 9.394/96, de 20 de dezembro de 1996.
- BRASIL. **Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.
- BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2002.
- BALHEIRO, D.R. et al. **Proposta de implantação do programa 5s na secretaria da E.E.E.F.M. Professor Basílio de Carvalho-Abaetetuba/Pa**. XXIV SIMPEP - Simpósio de Engenharia de Produção. Bauru, 2017.
- BERRY, Leonard L. **Descobrimo a essência do serviço: os novos geradores do sucesso sustentável nos negócios**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2001.
- CAMARGO, Wellington. **Controle de Qualidade Total**. Curitiba-PR: (IFPR) Instituto Federal de Educação, ciência e tecnologia – Paraná, 2011.
- CIPRIANI, Lírio. **Sinais dos Tempos**. Revista Ser Humano. São Paulo: nº 36, setembro, 1998.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. Edição compacta. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 2. ed. O novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- COOPER, C. et al. **Occupational stress indicator: test sources of pressure in job**. Austin: Windsor, 1988.
- DEMING, W. E. Dr. **Demi: o americano que ensinou a qualidade total aos japoneses**. Rio de Janeiro: Record, 1993.
- DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. **Assembleia Geral das Nações Unidas em Paris**. 10 dez. 1948.
- DRUCKER, P. F. **The discipline of innovation**. Harvard Business Review. New York: Harvard Business School Press, p. 80-85, Aug. 2002.

DIÁRIO DO PARÁ. **Educação do Pará recebe as piores notas**. Belém 09 set 2018. Disponível em: <http://www.diarioonline.com.br/noticias-interna.php?nIdNoticia=538404>, Acessado em 15/09/2018.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. São Paulo: Casa da Qualidade, 1996.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

GERALDO, Vieira Filho. **GQT – Gestão da Qualidade Total: Uma abordagem prática**. São Paulo: Editora Alínea, 2003.

GOUVÊA, E. M. **CHECK-LIST como ferramenta de qualidade para soluções de problemas**. Paraná 13 mar 2011. Disponível em: <http://improveeng.blogspot.com/2011/03/check-list-como-ferramenta-de-qualidade.html>. Acessado em: 20 set. 2018.

HACKMAN, J. R., OLDHAM, G. R. **Desenvolvimento da Pesquisa de Emprego e diagnóstico**. *Jornal de psicologia aplicada*. vol. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.

HUBERT, René. **História da pedagogia**. Tradução de: DAMASCENO PENA, Luís e DAMASCENO PENA, J.B. 1ª ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1960 (Coleção Atualidades Pedagógicas, v. 75).

ISHIKAWA, Kaoru. **Controle da qualidade a maneira japonesa**. Rio de Janeiro: Campos, 1993.

IDEB_ **Índice de desenvolvimento da educação básica**. Dados disponíveis em: <http://ideb.inep.gov.br/resultado/>. Acesso em: 20 set. 2018.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing: Análise, planejamento, implementação e controle**. São Paulo: Atlas, 1998.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2003.

LONGO, R.M.J. **A revolução da qualidade total: histórico e modelo gerencial**. — Brasília: IPEA, 1994

LONGO, R.M.J. **Gestão da qualidade: evolução, conceitos e aplicação na educação**. — Brasília: IPEA, 1996

MARTINS, José do Prado. **Gestão Educacional: uma abordagem crítica do processo administrativo em educação**. 4ª ed. Rio de Janeiro: Wak. Ed 2010.

MAXIMILIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Atlas, 2007.

MICHAEL, S. O. **In search of universal principles of higher education management and applicability to Moldavian higher education system.** The International Journal of Educational Management, v. 18, n. 2, p. 118-137, 2004.

MONACO, F de F. e GUIMARÃES, V.N. **Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da gerencia de administração nos correios.** RAC, v.4, n.3, set. /dez., p.67-88, 2000.

PALACIO, A. B.; MENESES, G. D.; PÉREZ, P. J. P. **The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students.** Journal of Educational Administration, v. 40, n. 5, p. 486-505, 2002.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática.** 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 7. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

ROCHA, V. M.; FERNANDES, M. H. **Qualidade de vida de professores do ensino fundamental: uma perspectiva para a promoção da saúde do trabalhador.** Jornal Brasileiro de Psiquiatria, Rio de Janeiro, v. 57, n. 1, p. 23-27, jan./mar. 2008.

ROSSATO, I. F. **Ferramentas básicas da qualidade.** Disponível em: <<http://www.eps.ufsc.br/disserta96/rossato/cap3/capitulo3.htm>>. Acesso em: 20 set. 2018.

SILVA, Graziela Nascimento da e CARLOTTO, Mary Sandra. **Síndrome de BURNOUT: Um estudo com professores da rede pública.** Psicologia Escolar e Educacional, 2003 Volume 7 Número 2 145-153. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-85572003000200004>. Acesso em: 17 jul. 2018.

SCHEIBE, L. **Valorização e formação dos professores para a educação básica: questões desafiadoras para um novo plano nacional de educação.** Educação & Sociedade, Campinas, v. 31, n. 112, p. 981-1000, jul./set. 2010.

TEBOUL, J. **A Era dos Serviços: Uma nova abordagem de Gerenciamento.** Rio de Janeiro. Qualitymark, 1999.

_____. **A Importância dos 5S.** Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/a_importancia_dos_5_s_s/32993/>. Acesso em: 03 fev. 2017.

WALTON, R. E. **Qualidade de Vida no Trabalho: O que é isso? Comentários sobre uma gestão.** v.15, n.1, p. 11-21, 1973.

WERTHER, W.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos.** São Paulo: McGraw Hill, 1983.

WESTLEY, W. A. **Problemas e Soluções em Qualidade de Vida no Trabalho.** Human Relations; v. 32; p. 113-123. 1979.

APÊNDICES

APÊNDICE A

Questionário de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho na E.E.E.F.M. Professor Basílio de Carvalho-Abaetetuba/Pa.

Este questionário é referente a uma pesquisa amostral de um trabalho acadêmico, que tem como objetivo avaliar a qualidade de vida no trabalho, sob o ponto de vista físico/saúde, psicológico, pessoal e profissional dos funcionários desta instituição pública de ensino.

Por favor, responda **todas** as questões. Caso não tenha certeza sobre qual resposta dar, sugiro escolher entre as alternativas a que lhe parece ser a mais adequada, sendo normalmente está a primeira escolha.

Você deve marcar com um **X** o número que melhor corresponde a sua realidade.

Exemplo:

Em que medida você sente dores ou desconfortos no trabalho?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	X 5

Por favor, leia com atenção as questões e escolha a opção que representar melhor a sua realidade.

DADOS PESSOAIS:

Cargo que exerce na escola:

- () Professor
 () Coordenador Pedagógico
 () Assistente Administrativo
 () Vigia
 () Servente

Situação na escola:

- () Concursado () Contratado

Sexo:

- () Feminino () Masculino

Faixa etária:

- () Até 25 anos () De 26 a 35 anos () Acima de 40 anos

Estado civil:

- () Solteiro () Casado () Separado
 () viúvo () união estável

Quantos filhos ou dependentes:

- () Nenhum () 1 () 2 () 3 () 4 ou mais

Formação Profissional:

- () Ensino Fundamental () Ensino Médio () Ensino Superior
 () Pós Graduação () Mestrado () Doutorado

Tempo de Trabalho:

- () Menos de 1 ano () Entre 1 e 5 anos
 () Entre 6 e 10 anos () entre 11 e 15 anos
 () mais de 16 anos

Qual sua renda mensal na escola?

- () 1 salário mínimo
 () Até 2 salários mínimos
 () Até 3 salários mínimos
 () De 4 a 5 salários mínimos

Exerce outra atividade para aumentar sua renda?

- () Não
 () Sim

QUESTÕES REFERENTES AO DOMÍNIO FÍSICO/SAÚDE

1- Em que medida você sente dores ou desconfortos no trabalho?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5
2- Ao final da jornada de trabalho, o quanto você se sente cansado?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5
3- Em que medida suas dores o impedem de realizar o que precisa?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5
4- Em que medida você se sente confortável no ambiente de trabalho?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

QUESTÕES REFERENTES AO DOMÍNIO PSICOLÓGICO

5- Em que medida você avalia sua motivação para trabalhar?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5
6- Como você avalia sua liberdade de expressão no seu trabalho?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5
7- Como você avalia a segurança no seu âmbito de trabalho?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5
8-Em que medida o barulho no ambiente de trabalho lhe incomoda?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

QUESTÕES REFERENTES AO DOMÍNIO PESSOAL

9- Como você avalia a sua privacidade pessoal no seu trabalho?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5
10- Você se sente realizado com o trabalho que faz?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5
11- Como você avalia a qualidade da sua relação com seu gestor?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5
12- Em que medida você é respeitado pelos seus colegas de trabalho e gestor?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

QUESTÕES REFERENTES AO DOMÍNIO PROFISSIONAL

13- Com que frequência você fica doente devido ao seu trabalho?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5
14- Como você avalia a sua autonomia no trabalho?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5
15- Como você avalia a sua carga horária de trabalho diário?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5
16- Como você avalia a cooperação entre os níveis hierárquicos no trabalho?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5