

Análise da qualidade de vida no trabalho técnico-administrativo em uma instituição de ensino superior

RESUMO

Tulio Cremonini Entringer
tulio_entringer@hotmail.com
orcid.org/0000-0001-7180-6341
Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro (UENF), Campos dos Goytacazes, Rio de Janeiro, Brasil

André Luis Policani Freitas
policani@uenf.br
orcid.org/0000-0002-7616-5560
Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro (UENF), Campos dos Goytacazes, Rio de Janeiro, Brasil

OBJETIVO: Avaliar a percepção de qualidade de vida no trabalho (QVT) de servidores que predominantemente realizam atividades administrativas e de servidores que predominantemente realizam atividades técnicas em uma instituição de ensino superior (IES).

MÉTODOS: A amostra foi composta por 277 servidores técnico-administrativos lotados em centros acadêmicos e unidades administrativas da IES, dos cargos de nível elementar ao superior, representando 51,39% da população. Para mensurar a QVT, aplicou-se o modelo híbrido (modelo de desempenho e frequência) desenvolvido por Freitas e Souza (2009) e algumas questões foram adicionadas. A análise de quartis foi usada para identificar as questões mais críticas em termos do nível da QVT.

RESULTADOS: Os servidores classificaram a QVT, em sua maioria, como regular, tanto em termos de desempenho, quanto em frequência de ocorrência de fatores na IES. Entretanto, porcentagem expressiva de servidores administrativos avaliou como ruim a QVT na IES em termos de frequência de ocorrência de fatores. Ações prioritárias para melhorar a QVT na IES devem estar focadas nas questões críticas que se concentram em três vertentes: compensação justa e adequada, oportunidades de carreira e condições do ambiente de trabalho. Normas de finanças públicas direcionadas à responsabilidade na gestão fiscal podem limitar o aprimoramento da QVT em termos de compensação justa e adequada e oportunidades de carreira nas IES públicas.

CONCLUSÕES: As questões atribuídas aos quatro níveis de prioridade são aproximadamente as mesmas, segundo a percepção de servidores técnicos e servidores administrativos, o que indica que as melhorias em termos de QVT poderão beneficiar ambas as categorias de servidores. Entretanto, é relevante empregar a metodologia para analisar a QVT em cada Centro (e possivelmente em cada setor), devido às condições particulares e específicas nos ambientes de trabalho em cada unidade administrativa.

PALAVRAS-CHAVE: Instituições de ensino superior públicas. Qualidade de vida no trabalho. Servidor público.

INTRODUÇÃO

As instituições estão inseridas em um cenário complexo, marcado por alta competitividade e fortes mudanças. As mudanças afetam diretamente a vida do trabalhador. A constante busca pela sobrevivência e pelo avanço da produtividade das organizações pode ser marcada por diferentes formas de precarização do trabalho, gerando repercussões nocivas aos indivíduos (PINTO, 2013). Com efeito, a gestão da qualidade vem se tornando um dos ramos de atividades mais importantes para as organizações.

Diante do exposto, emerge o desafio de manter o desempenho organizacional e, simultaneamente, disponibilizar condições necessárias para que o trabalhador se sinta satisfeito e motivado com o trabalho. Nesse contexto, a qualidade de vida no trabalho (QVT) vem ganhando, cada vez mais, destaque dentro das organizações, bem como no meio acadêmico, visando acompanhar esses processos de mudança (FREITAS; SOUZA; QUINTELLA, 2013).

Desde a década de 1970, vários pesquisadores têm se dedicado à elaboração de modelos que buscam compreender e avaliar a QVT sob diversos aspectos, dentre esses se destacam: Walton (1973); Hackman e Oldham (1975); Westley (1979); e, Werther e Davis (1983).

A QVT relaciona a mobilização, o comprometimento pessoal e a participação com o bem-estar do funcionário na execução da tarefa, visando o alcance das metas da qualidade total (QT) (FREITAS; SOUZA, 2009). Sendo assim, um ambiente de trabalho onde existe gestão eficaz e contingencial de fatores físicos, sociológicos, psicológicos e tecnológicos do próprio trabalho torna-se saudável e mais propício ao aumento de produtividade.

Nas organizações, os indivíduos são considerados recursos, ou seja, possuem habilidades e conhecimentos que influenciam no processo produtivo e no crescimento organizacional. Contudo, é fundamental notar que esses indivíduos são humanos, possuem personalidade, expectativas, necessidades e objetivos pessoais.

Para Nespeca e Cyrillo (2011), o termo QVT pode estar relacionado à percepção que os trabalhadores possuem do ambiente laboral e da relação com o cargo; pode, ainda, se referir às condições físicas presentes no recinto de trabalho, e, muitas vezes, corresponde a programas implementados pela organização, buscando aumentar o contentamento e o bem-estar do trabalhador e sua motivação, visando o aumento da produtividade.

Adicionalmente, Heiskanen e Jokinen (2014) argumentam que a QVT está relacionada com elementos distintivos como a preocupação com o impacto do trabalho sobre as pessoas, a eficácia organizacional, e a ideia de participação na solução de problemas da organização e na tomada de decisões. Com efeito, a avaliação da QVT evidencia os impactos individuais e organizacionais do trabalho e fornece ferramentas para medidas corretivas ou prospectivas.

Embora a maioria das pesquisas na área da QVT estejam relacionadas a organizações industriais e de serviços, no meio acadêmico tem havido interesse crescente acerca da satisfação dos colaboradores.

A realidade das instituições de ensino superior (IES), operacionalizada com trabalhos intensivos, orçamentos predominantemente destinados ao pessoal e com eficácia, em grande parte, dependente da performance de seus funcionários, passou a ser perquirida (TOKEN, 2011).

Nas IES, o ambiente competitivo é predominantemente exercido entre pesquisadores e instituições em busca de melhores indicadores de produtividade científica, indicadores estes que, dentre outros, são utilizados para estabelecer a qualidade de cursos e de instituições.

Nesse cenário, observa-se a necessidade de estudos focados na mensuração da QVT de servidores técnico-administrativos atuantes em IES. Os servidores administrativos atuam em diferentes processos nas IES e são responsáveis, dentre outras atividades, pelo trâmite de documentações de diversas naturezas.

Por outro lado, embora possam desempenhar atividades administrativas, os servidores técnicos predominantemente atuam em laboratórios e fornecem suporte às atividades de ensino e pesquisa, sendo corresponsáveis por estudos e experimentos. Em comum, servidores técnico-administrativos desempenham importantes funções nas IES e estão submetidos ao cumprimento de prazos e metas, além da esperada qualidade dos serviços a realizar (FREITAS; SOUZA; QUINTELLA, 2013).

É importante destacar que, na estrutura administrativa federal brasileira, conforme a Lei nº 10.871/2004 (art. 1º, inciso XVIII) (BRASIL, 2004), a carreira de Técnico Administrativo é composta de cargos de nível intermediário, com atribuições voltadas para o exercício de atividades administrativas e logísticas de nível intermediário relativas ao exercício das competências constitucionais e legais a cargo das autarquias especiais denominadas Agências Reguladoras, fazendo uso de todos os equipamentos e recursos disponíveis para a consecução dessas atividades.

Entretanto, em instituições não federais, como por exemplo nas universidades estaduais do Estado do Rio de Janeiro, a carreira de técnico-administrativo é subdividida em três níveis de escolaridade (fundamental, médio e superior). Neste contexto, salvo em situações específicas, sugere-se o uso do termo servidor técnico administrativo de maneira mais abrangente, sem restrições quanto ao nível de escolaridade.

Diante do exposto, avaliar a percepção de qualidade de vida no trabalho (QVT) de servidores que predominantemente realizam atividades administrativas e de servidores que predominantemente realizam atividades técnicas em uma instituição de ensino superior (IES). Adicionalmente, intenta-se identificar os aspectos mais críticos em termos de QVT em uma universidade pública.

QVT DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS NAS IES

A QVT vem ganhando cada vez mais relevância, uma vez que é crescente a necessidade de cuidar do bem-estar dos profissionais durante o exercício de suas atividades laborais, visando à conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações. No Brasil, assim como globalmente, o assunto passou a ganhar maior atenção de empresários e administradores (LIMONGI-FRANÇA, 2010).

Ao final do século XX, em um ambiente cada vez mais competitivo, as mudanças organizacionais e no caráter do trabalho se aprofundaram em decorrência, principalmente, da globalização, da aceleração do desenvolvimento tecnológico, das fusões e reestruturações das entidades e da necessidade da sobrevivência (SILVA; FERREIRA, 2013).

Nesse cenário, um dos maiores desafios contemporâneos consiste em: manter o equilíbrio, aprimorar o desempenho das organizações e aumentar, ou ao menos manter, o nível da QVT (FREITAS; SOUZA; QUINTELLA, 2013).

Para Timossi *et al.* (2010), os mecanismos que as instituições utilizam para investir recursos na ampliação e na manutenção de seu capital humano são de grande valor, uma vez que a atenção e o cuidado com a saúde dos funcionários podem estar inteiramente relacionados a performance da organização.

Segundo os mesmos autores, para algumas empresas, os conceitos de satisfação no trabalho, de qualidade pessoal e de valorização do capital humano passaram a estar associados ao desenvolvimento da qualidade de serviços e produtos. Atentando a isso, algumas organizações optam por investigar alguns fatores relacionados à saúde dos colaboradores, como: estilo de vida, satisfação, qualidade de vida, lazer e hábitos cotidianos.

A discussão sobre a QVT no Brasil ainda é recente, e, em geral, os estudos visam à compreensão a respeito de situações individuais dos trabalhadores em seus ambientes laborais, incluindo aspectos comportamentais e de contentamento profissional (TIMOSSI *et al.*, 2009).

O panorama não é diferente para o trabalho técnico-administrativo em IES, ainda que a importância e o impacto da QVT e do aspecto competitivo neste ambiente organizacional não sejam tão facilmente percebidos e compreendidos quanto nos ambientes industriais ou corporativos.

Para Nair, Pawley e Mertova (2010), o valor das práticas de alto compromisso de recursos humanos foi recentemente reconhecido também pelo setor de serviços, com destaque para as IES. Para os mesmos autores, a realização de progressos no sentido de cumprir a visão da organização só pode ser alcançada através dos esforços de equipes comprometidas com os objetivos da universidade e que são reconhecidas, recompensadas e apoiadas no seu trabalho.

Um estudo realizado em universidades inglesas e australianas revelou que os seus funcionários estavam dispostos a dar feedback útil em várias dimensões pesquisadas visando melhorar as suas oportunidades de desenvolvimento e crescimento, e, em troca, esperavam que essas informações fossem utilizadas de forma construtiva pelas IES em prol da promoção da QVT (NAIR; PAWLEY; MERTOVA, 2010).

Em outro estudo, Mark e Smith (2012) mostram que os funcionários de IES podem sofrer de altos níveis de ansiedade, depressão e doenças relacionadas ao estresse.

Olorunsola (2013), em estudo com foco na QVT de pessoal administrativo de universidades nigerianas (federais e estaduais), revelou que a realização profissional e pessoal dos servidores é o principal fator de satisfação no trabalho, e que componentes como as políticas de gestão de pessoas da universidade (supervisão, remuneração, relações interpessoais, condições de trabalho e reconhecimento) também contribuem com o nível de satisfação desses funcionários.

Klein, Pereira e Lemos (2019) buscaram analisar os parâmetros de avaliação da QVT em uma universidade pública e a percepção dos servidores (docentes e técnico-administrativos) em relação a esses fatores. O estudo revelou aspectos a serem considerados para a compreensão do ambiente de trabalho dos servidores e que impactam na qualidade de vida deles, tais como:

- a) a satisfação com o espaço físico é inversamente proporcional ao nível de escolaridade;
- b) a percepção de oportunidade de crescimento profissional é maior nos grupos que possuem pouco tempo de instituição e/ou de serviço público;
- c) quanto maior é o tempo na instituição e/ou no serviço público, maior é a percepção sobre a sobrecarga de tarefas e a pressão para a realização;
- d) o reconhecimento pelo trabalho individual e coletivo é mais considerado pelos servidores mais recentes na instituição;
- e) a percepção de cobrança por resultados e prazos e a fiscalização do desempenho são maiores para servidores com pouco tempo no cargo público.

As políticas de gestão de pessoas das IES devem ser enriquecedoras e robustas a fim de promover a inovação, capacitação e promoção dos funcionários, formação em serviço, segurança dos trabalhadores, serviços e auxílios de saúde, moradia e regime de pensão. Se todos estes elementos pudessem ser incorporados às políticas das universidades e fossem bem implementados, o nível de satisfação do trabalho seria aprimorado (AYODELE; OLORUNSOLA, 2012).

No Brasil, as IES, em especial as universidades públicas, possuem um importante papel no progresso do país, pois são responsáveis por grande parte da ciência e da tecnologia produzida, bem como pela formação dos quadros de profissionais de nível superior, além de mestres e doutores.

Com o intuito de contribuir para o tratamento deste problema, Freitas e Souza (2009) propuseram um modelo híbrido (modelo de desempenho e frequência), fundamentado em estudos científicos existentes na área para avaliar a QVT em IES. Para compor o instrumento de avaliação, os autores consideraram as dimensões da QVT estabelecidas por Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Walton (1973), com a predominância do último, o mais abrangente.

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA QVT

Ao investigar a formulação dos modelos de Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Walton (1973), Freitas e Souza (2009) inferiram que nenhum estudo incorporou todas as dimensões da QVT cientificamente identificadas.

De acordo com a natureza da organização investigada e das atividades nela realizadas, o modelo de avaliação deve ser adaptado para captar mais precisamente a QVT (FREITAS; SOUZA, 2009).

Segundo Pizzolato, Moura e Silva (2013), a avaliação da QVT justifica-se para o indivíduo e para a organização pela importância da identificação dos pontos falhos e valorização dos fatores essenciais para apropriada qualidade de vida. A partir de então, traça-se estratégias de melhoria na satisfação dos colaboradores com o trabalho, conduzindo assim a maior produtividade e, conseqüentemente, contentamento dos clientes.

A partir do momento em que as instituições possuem estas informações, podem melhor direcionar e fundamentar programas de promoção da QVT, proporcionando condições adequadas de trabalho e oferecendo a oportunidade do trabalhador utilizar todo seu potencial produtivo (SILVA; FERREIRA, 2013).

O modelo de Freitas e Souza (2009) incorpora as principais dimensões da QVT em IES, com a finalidade de determinar:

- a) a QVT de uma IES segundo os funcionários dos vários níveis de instrução (do nível elementar ao nível superior), atuantes nas diversas unidades administrativas;
- b) quais são as fraquezas e/ou potencialidades em termos de QVT;
- c) quais são os pontos críticos e que devem ser priorizados em prol da melhoria da QVT da IES.

Freitas e Souza (2009) propuseram um instrumento com 8 dimensões (fatores) e 46 questões, com uma escala cujo diferencial é a composição de equações matemáticas para o estabelecimento de escalas pré-definidas e análise de dados; identificação das questões mais críticas, através da análise de quartis; e classificação do nível de satisfação em relação à QVT. O Quadro 1 apresenta, de forma resumida, a descrição das dimensões da QVT e aspectos abordados.

Quadro 1 – Descrição das dimensões e aspectos abordados no instrumento de Freitas e Souza (2009)

Dimensões	Aspecto considerado
D ₁ . Integração social na organização	Relacionamento pessoal entre pares no mesmo departamento, com outros departamentos e com superiores em termos de igualitarismo, ausência de preconceitos, facilidade de mobilidade social, apoio social, e condições de abertura interpessoal
D ₂ . Utilização da capacidade humana	Condições de uso da capacidade do servidor em termos de autonomia, uso de habilidades múltiplas, quantidade e qualidade de informações recebidas, execução de tarefas completas, planejamento do trabalho, e <i>feedback</i> (comentários a respeito do trabalho realizado)
D ₃ . Segurança e saúde nas condições de trabalho	Condições físicas, ambientais e psicológicas que podem afetar o bem-estar do servidor em termos de: horários; condições de segurança; limites de idade para o trabalho; qualidade e quantidade de recursos materiais, e; condições psicológicas
D ₄ . Constitucionalismo	Direitos e deveres do servidor em termos de privacidade, livre expressão, igualdade de tratamento e possibilidade de recurso a decisões da organização
D ₅ . Trabalho e espaço de vida	Horas extras, tempo com a família, e realização de atividades cívicas beneficentes

Dimensões	Aspecto considerado
D ₆ . Compensação justa e adequada	Relação entre o pagamento e a contribuição do servidor para com a organização (esforço, experiência, habilidades e qualificações) e relação existente entre o salário e o cargo ocupado
D ₇ . Oportunidade de carreira e garantia profissional	Oportunidade de continuidade dos estudos, incentivos ou investimentos em cursos complementares ou de especialização, estabilidade no emprego ou renda e oportunidade de expansão na carreira
D ₈ . Relevância social do trabalho	Prestígio obtido pela organização por ser socialmente responsável e pelos benefícios proporcionados à comunidade na qual está inserida

Fonte: Freitas e Souza (2009).

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo foi realizado com servidores técnico-administrativos (lotados no: Centro de Ciências e Tecnologia (CCT), Centro de Ciências e Tecnologias Agropecuárias (CCTA), Centro de Ciências do Homem (CCH), Centro de Biociências e Biotecnologia (CBB) e, também, na Reitoria) de uma universidade pública, durante o primeiro semestre letivo de ano de 2014.

Na ocasião do estudo, a IES oferecia cursos de graduação (11 bacharelados e 5 licenciaturas) e cursos de pós-graduação (13 mestrados e 11 doutorados). Segundo a Gerência de Recursos Humanos (GRH), o quadro era composto por 534 servidores técnico-administrativos concursados (população). Compuseram a amostra deste estudo 277 servidores lotados em diversos centros acadêmicos e laboratórios (departamentos), dos cargos de nível elementar ao superior que representaram 51,39% da população.

O modelo híbrido (modelo de desempenho e frequência) para avaliação da QVT dos servidores técnico-administrativos desenvolvido por Freitas e Souza (2009) é composto por três partes, com questões para:

- a) captar o perfil dos respondentes;
- b) avaliação da QVT propriamente dita, segundo a percepção dos respondentes;
- c) para captar sugestões, críticas e comentários elaborados pelos respondentes.

O presente artigo mantém as três partes do instrumento, conforme apresentado no Quadro 2. Entretanto, algumas modificações foram implementadas:

- a) na Parte 1, uma questão foi inserida para o respondente indicar qual a atividade que este exerce predominantemente na IES: técnica ou administrativa. Para fins de análise, as respostas dos respondentes serão estratificadas segundo esta questão;

- b) na Parte 2, seis questões foram adicionadas: a questão F15 verifica se os servidores recebem os vencimentos de acordo com o calendário de pagamento da IES, sem atrasos e parcelamentos. A questão P3 verifica o relacionamento do servidor com seus subalternos (Sugere-se que, além do relacionamento do servidor com seus superiores e com servidores do mesmo nível hierárquico, é relevante mensurar a percepção da QVT do servidor quanto ao seu relacionamento com subalternos). As questões P16 e P17 verificam a quantidade e a qualidade dos recursos materiais necessários e que estão disponíveis para a execução da função. A questão P18 avalia a acessibilidade do local de trabalho, para pessoas que possuem necessidade especial. Finalmente, a questão P19 verifica a existência de espaço suficiente para todos realizarem as atividades no local de trabalho.

Quadro 2 – Descrição do instrumento de coleta de dados

Descrição		
Parte 1: identificação do respondente	Questões	Setor e departamento em que atua predominantemente
		Atividade predominante (técnica ou administrativa)
		Cargo inicial, quando admitido na IES
		Cargo atual, ocupado na ocasião da pesquisa;
		Tempo em que trabalha na IES
		Tempo em que ocupa o mesmo cargo na ocasião da pesquisa
		Nível de instrução inicial, quando admitido pela IES
		Nível de instrução atual, na ocasião da pesquisa
		Carga horária semanal, exceto hora extra
		Tempo médio de deslocamento da residência ao local de trabalho
		Idade
		Gênero
		Número de filhos
		Atuação em outra atividade profissional
Se estuda atualmente		
Se possui algum tipo de necessidade especial		
Parte 2: avaliação da QVT (Vide Anexo)	As dimensões foram decompostas em 52 questões distribuídas em dois blocos	Bloco 1: com 28 questões para avaliar a QVT segundo o grau de desempenho da IES ¹
		Bloco 2: com 24 questões para avaliar a QVT segundo a ocorrência de fatores na IES ¹
Parte 3: observações e sugestões	Espaço aberto para o respondente apresentar informações (aspectos positivos, aspectos negativos, observações e sugestões de melhoria) acerca da QVT na IES	

Fonte: Autoria própria (2016).

Nota: ¹ Para mensuração dos resultados foram consideradas duas escalas de 5 pontos, não-forçadas e balanceadas apresentadas no Quadro 3.

Quadro 3 – Escalas utilizadas para avaliação da QVT

QVT segundo o desempenho da IES	QVT segundo a ocorrência de fatores na IES	Valor
Muito Ruim	Nunca	1
Ruim	Raramente	2
Neutro	Moderadamente	3
Bom	Frequentemente	4
Muito Bom	Sempre	5

Fonte: Adaptado de Freitas, Souza e Quintella (2013).

A abordagem de coleta de dados foi não-probabilística, com amostragem por conveniência. Justifica-se o emprego desta abordagem devido à dificuldade de encontrar servidores selecionados para compor a amostra (alguns estavam licenciados e muitos atuavam em laboratórios técnicos ou realizavam atividades de campo em horários e locais variados) para a realização de uma amostragem probabilística.

Os questionários foram distribuídos para todos os servidores técnico-administrativos de cada centro. Um servidor ficou responsável por recolher os questionários, de acordo com as orientações do pesquisador, e devolvê-los na data estipulada. Dados, observações, sugestões e julgamentos coletados foram tabulados em planilhas eletrônicas (*Microsoft Excel*) para fins de análise.

O objetivo da análise de dados foi identificar as questões mais críticas em termos do nível da QVT. Para melhor entendimento do nível de QVT existente na IES, os julgamentos dos servidores foram agregados em índices e os valores resultantes comparados com valores que delimitam categorias de classificação. Mais especificamente, considerando que X pode significar uma IES, um departamento, ou um setor, e dado que $QVT_{ij}(X)$ representa a QVT de X segundo a percepção do servidor ($i=1, \dots, m$) à luz do item j, a avaliação da QVT pode ser obtida por meio dos índices apresentados no Quadro 4.

Quadro 4 – Indicadores para o cálculo da QVT

Índices	Significado
$QVT(X)_j = \frac{\sum_{i=1}^m QVT_{ij}(X)}{m} \quad (1)$	QVT em 'X' à luz da questão j, segundo a percepção de m servidores
$QVT(X)_{D_t} = \frac{\sum_{j=1}^{n_t} \sum_{i=1}^m QVT_{ij}(X)}{m \times n_t} \quad (2)$	QVT em 'X' à luz da dimensão D_t segundo a percepção de m servidores, onde n_t é a quantidade de questões pertencentes à dimensão D_t
$QVT(X) = \frac{\sum_{j=1}^n \sum_{i=1}^m QVT_{ij}(X)}{m \times n} \quad (3)$	QVT em 'X' à luz de todas as n questões, segundo a percepção dos m servidores
$QVT(X)_i = \frac{\sum_{j=1}^n QVT_{ij}(X)}{n} \quad (4)$	QVT em 'X' à luz de todas as n questões segundo a percepção do servidor i

Fonte: Freitas, Souza e Quintella (2013).

A Tabela 1 apresenta cinco categorias de classificação em ordem decrescente de preferência, o conceito associado e os valores referenciais que as delimitam, conforme Freitas, Souza e Quintella (2013).

Tabela 1 – Categorias e limites para a classificação da QVT

Categoria	Limites	Classificação (conceito)
A	$4,50 \leq QVT \leq 5,00$	Muito Bom
B	$4,00 \leq QVT < 4,50$	Bom
C	$3,00 \leq QVT < 4,00$	Regular
D	$2,00 < QVT < 3,00$	Ruim
E	$1,00 \leq QVT \leq 2,00$	Muito Ruim

Fonte: Adaptado de Freitas, Souza e Quintella (2013).

A análise dos quartis, proposta por Freitas, Manhães e Cozendey (2006), foi utilizada para identificar as questões críticas da IES em termos de QVT. Segundo Larson e Farber (2010), três quartis (Q1, Q2 e Q3) dividem aproximadamente um conjunto de dados ordenados em quatro partes iguais. Entretanto, a análise dos quartis utiliza a medida de posição quartil como valor-limite para classificar questões de um determinado problema em quatro categorias de prioridade.

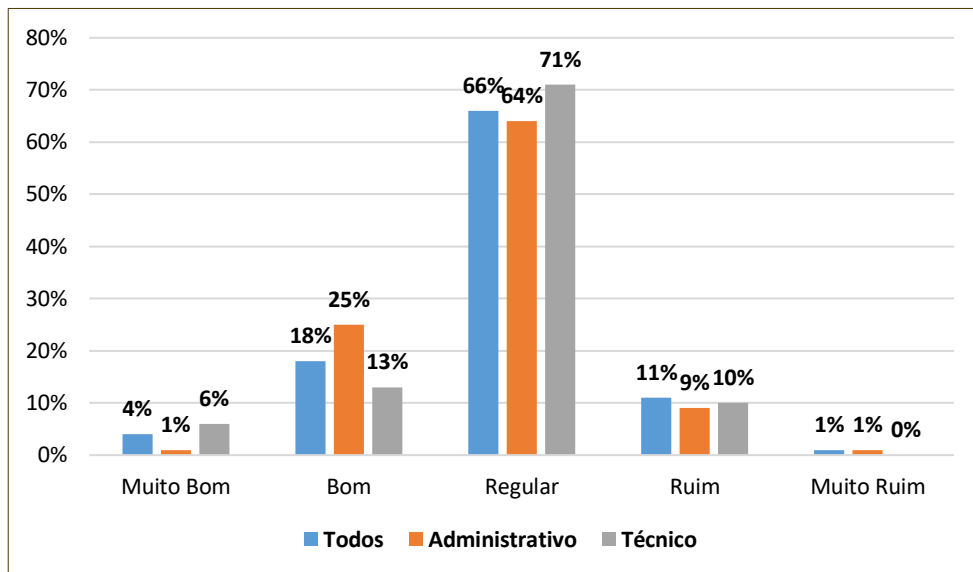
De acordo com Freitas, Souza e Quintella (2013), quando a direção das preferências no problema é crescente, ou seja, quanto menor o valor da variável, maior a prioridade de ações visando melhorias. A composição das categorias é estabelecida da seguinte forma:

- a) prioridade crítica: questões cujos valores sejam inferiores ao valor do primeiro quartil;
- b) prioridade alta: questões cujos valores sejam superiores ao valor do primeiro quartil e inferiores ao valor do segundo quartil;
- c) prioridade moderada: questões cujos valores sejam superiores ao valor do segundo quartil e inferiores ao valor do terceiro quartil;
- d) prioridade baixa: questões cujos valores sejam superiores ao valor do terceiro quartil.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O Gráfico 1 revela que a classificação geral da QVT quanto ao desempenho da IES é predominantemente considerada regular, segundo a percepção de todos os respondentes e por parte dos servidores técnicos e administrativos. Entretanto, o percentual da classificação da QVT da IES com conceito bom ou muito bom é maior segundo os servidores administrativos.

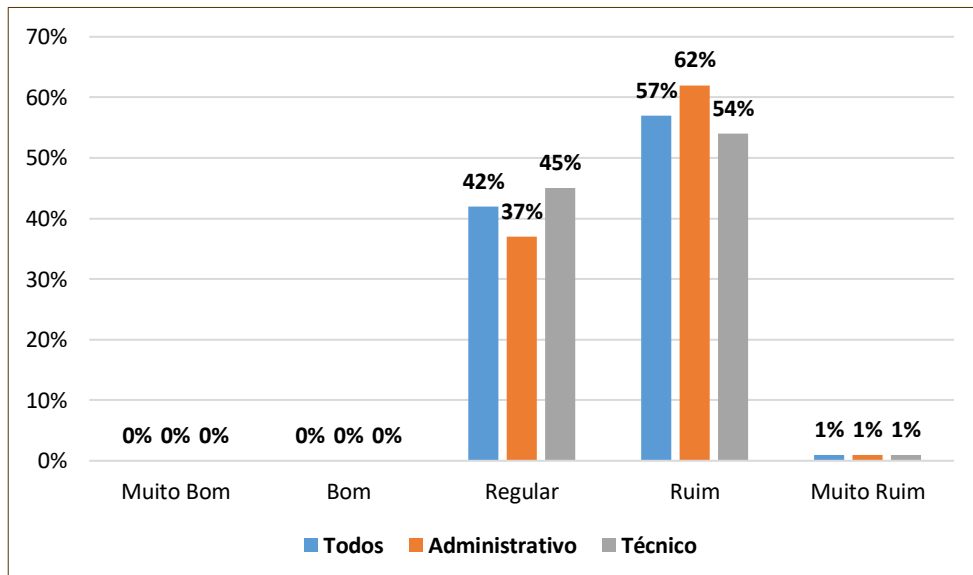
Gráfico 1 – Comparativo da classificação da QVT em termos de desempenho da IES



Fonte: Autoria própria (2020).

Por outro lado, o Gráfico 2 indica que a classificação geral da IES segundo a frequência de aspectos relacionados à QVT é predominantemente considerada ruim. Nenhum respondente avaliou a QVT da IES com conceito bom ou muito bom.

Gráfico 2 – Comparativo da classificação da QVT de acordo com a frequência de ocorrência de aspectos na IES



Fonte: Autoria própria (2020).

A classificação geral da QVT da IES ilustrada nos Gráficos 1 e 2 é uma medida-resumo que sintetiza o nível de QVT na IES segundo a percepção dos respondentes. Contudo, é conveniente analisar a classificação da QVT da IES à luz de cada dimensão incorporada no estudo, segundo o grau de desempenho, conforme a Tabela 2.

Os resultados indicam que, apesar da QVT ter sido considerada regular na maioria das dimensões, o desempenho da QVT da IES foi considerado bom em termos da **relevância social do trabalho** e em termos da **integração social na organização**. Além disso, o conceito ruim atribuído à dimensão D6 indica que a QVT da IES pode estar comprometida em termos de **compensação justa e adequada**.

Tabela 2 – Classificação da QVT da IES à luz das dimensões segundo o grau de desempenho

Dimensão	Avaliação da QVT	Classificação	Conceito
D ₁	4,01	B	Bom
D ₂	3,83	C	Regular
D ₃	3,27	C	Regular
D ₄	3,32	C	Regular
D ₅	3,78	C	Regular
D ₆	2,47	D	Ruim
D ₈	4,18	B	Bom

Fonte: Autoria própria (2020).

Os resultados apresentados na Tabela 3 evidenciam que a QVT obteve conceitos **ruim** e **muito ruim** nas dimensões **compensação justa e adequada** e **oportunidade de carreira e garantia profissional**, respectivamente, demonstrando que essas dimensões se configuram como fraquezas da IES em termos da ocorrência de aspectos relacionados à QVT. Nas demais dimensões a QVT foi considerada **regular**.

Tabela 3 – Classificação das dimensões da QVT segundo a frequência de ocorrência de aspectos na IES

Dimensão	Avaliação da QVT	Categoria	Conceito
D ₃	3,15	C	Regular
D ₅	3,39	C	Regular
D ₄	3,79	C	Regular
D ₆	2,84	D	Ruim
D ₇	1,99	E	Muito Ruim
D ₂	3,80	C	Regular
D ₈	3,55	C	Regular

Fonte: Autoria própria (2020).

É possível observar que os resultados da classificação da QVT por dimensão não são adequados e suficientes para identificar as questões mais críticas, pois não permitem o discernimento entre as questões. Mais especificamente, segundo Freitas, Souza e Quintella (2013), em uma situação hipotética na qual todos as questões tivessem sido atribuídas à categoria A (QVT com valor maior ou igual a 4,50), supostamente não haveria necessidade de aprimorar ainda mais a QVT à luz destas questões, pois todas estariam conceituadas como muito boas – o que seria um empecilho à melhoria contínua da QVT.

Além disso, o cálculo da QVT à luz de uma dimensão é composto pela média aritmética dos valores da QVT das questões que a compõem. Segundo Vincke (1992), a média aritmética é um método compensatório de auxílio à tomada de decisão sob múltiplos critérios. Ou seja, considerando a problemática desse estudo, ao se calcular a QVT de uma dimensão, um valor baixo de QVT em uma determinada questão pode ser compensado pelo valor alto de QVT em uma ou mais questões pertencentes à mesma dimensão, não evidenciando a fraqueza da QVT da IES à luz de tal questão. Esses argumentos fundamentam a necessidade de analisar a QVT à luz de cada questão e de utilizar a análise dos quartis para classificar a prioridade das questões em termos de QVT.

Neste contexto, os Quadros 5 e 6 apresentam os resultados da análise dos quartis – revelando as questões mais críticas segundo os servidores – e, também, os resultados da classificação da QVT a partir da estratificação da atividade predominante do funcionário da IES.

Quadro 5 – Resultado da análise de quartis em termos de desempenho de aspectos da QVT na IES

DESEMPENHO											
Geral			Q ₁ = 3,409	Administrativo			Q ₁ = 3,474	Técnico			Q ₁ = 3,378
Questão	QVT	Class.		Questão	QVT	Class.		Questão	QVT	Class.	
P ₂₅	2,35	D	Q ₂ = 3,739	P ₂₅	2,35	D	Q ₂ = 3,757	P ₂₆	2,32	D	Q ₂ = 3,744
P ₂₆	2,38	D		P ₂₆	2,43	D		P ₂₅	2,36	D	
P ₂₄	2,58	D		P ₂₄	2,50	D		P ₂₄	2,72	D	
P ₁₈	2,85	D		P ₁₈	2,76	D		P ₁₈	2,97	D	
P ₂₁	3,05	C		P ₂₁	3,00	C		P ₂₁	3,11	C	
P ₁₅	3,26	C		P ₁₉	3,39	C		P ₁₅	3,15	C	
P ₁₉	3,37	C		P ₁₅	3,40	C		P ₁₉	3,36	C	
P ₁₇	3,42	C		P ₁₇	3,50	C		P ₁₇	3,39	C	
P ₂₀	3,48	C		P ₂₀	3,50	C		P ₁₆	3,47	C	
P ₁₆	3,48	C		P ₉	3,53	C		P ₂₀	3,53	C	
P ₉	3,58	C		P ₁₆	3,55	C		P ₂₃	3,69	C	
P ₁₄	3,69	C		P ₁₄	3,69	C		P ₉	3,70	C	
P ₂₃	3,71	C		P ₂₃	3,72	C		P ₁₂	3,72	C	
P ₇	3,72	C		P ₇	3,74	C		P ₁₄	3,74	C	
P ₁₂	3,76	C		Q ₃ = 3,932	P ₁₃	3,77		C	Q ₃ = 3,956	P ₇	
P ₁₃	3,81	C	P ₁₂		3,83	C	P ₆	3,86		C	
P ₁₁	3,88	C	P ₅		3,83	C	P ₁₀	3,87		C	
P ₅	3,89	C	P ₁₁		3,90	C	P ₁₁	3,87		C	
P ₁₀	3,89	C	P ₁₀		3,90	C	P ₂₂	3,87		C	
P ₆	3,90	C	P ₄		3,93	C	P ₁₃	3,89		C	
P ₂₂	3,93	C	P ₆		3,94	C	P ₄	3,94		C	
P ₄	3,94	C	P ₂₂		4,00	B	P ₅	3,97		C	
P ₈	4,07	B	P ₂		4,08	B	P ₈	4,05		B	
P ₂	4,12	B	P ₈		4,13	B	P ₁	4,17		B	
P ₂₇	4,18	B	P ₂₇		4,16	B	P ₂	4,17		B	
P ₃	4,19	B	P ₃		4,18	B	P ₂₈	4,17		B	
P ₁	4,20	B	P ₂₈		4,23	B	P ₂₇	4,18		B	
P ₂₈	4,21	B	P ₁		4,24	B	P ₃	4,20		B	
Prioridade	Prioridade Alta				Prioridade Moderada			Prioridade Baixa			

Fonte: Autoria própria (2020).

Quadro 6 – Resultado da análise de quartis em termos de frequência de ocorrência de aspectos da QVT na IES

Frequência											
Geral			Administrativo			Técnico					
Questão	QVT	Class.	Questão	QVT	Class.	Questão	QVT	Class.			
F ₁₄	1,25	E	F ₆	1,24	E	F ₁₄	1,28	E			
F ₆	1,30	E	F ₁₄	1,25	E	F ₆	1,36	E			
F ₁₆	1,62	E	F ₁₆	1,49	E	F ₁₆	1,83	E			
F ₂₄	1,75	E	F ₂₄	1,61	E	F ₂₄	1,92	E			
F ₈	2,18	D	F ₄	1,97	E	F ₁₇	2,14	D			
F ₁₇	2,19	D	F ₈	2,17	D	F ₈	2,23	D			
F ₄	2,40	D	F ₁₇	2,23	D	F ₄	2,79	D			
F ₉	2,99	D	F ₉	2,98	D	F ₃	2,97	D			
F ₃	3,12	C	F ₁₈	3,20	C	F ₉	3,00	C			
F ₁₈	3,19	C	F ₁	3,28	C	F ₁₈	3,15	C			
F ₁	3,31	C	F ₃	3,33	C	F ₁	3,35	C			
F ₁₂	3,73	C	F ₁₀	3,80	C	F ₁₀	3,64	C			
F ₁₀	3,74	C	F ₁₂	3,86	C	F ₁₂	3,68	C			
F ₁₃	3,91	C	F ₁₃	3,92	C	F ₁₉	3,81	C			
F ₁₉	3,99	C	F ₁₁	4,04	B	F ₁₃	3,90	C			
F ₁₁	4,02	B	F ₁₉	4,11	B	F ₂₁	3,99	C			
F ₂₁	4,09	B	F ₅	4,18	B	F ₅	4,01	B			
F ₅	4,10	B	F ₂₁	4,20	B	F ₁₁	4,03	B			
F ₇	4,16	B	F ₂₀	4,26	B	F ₇	4,04	B			
F ₂₀	4,26	B	F ₇	4,27	B	F ₂₀	4,26	B			
F ₂₂	4,38	B	F ₂₃	4,38	B	F ₂₂	4,31	B			
F ₂₃	4,40	B	F ₂₂	4,39	B	F ₁₅	4,40	B			
F ₁₅	4,42	B	F ₂	4,50	A	F ₂₃	4,42	B			
F ₂	4,45	B	F ₁₅	4,52	A	F ₂	4,43	B			
Prioridade Crítica			Prioridade Alta			Prioridade			Prioridade Baixa		

Fonte: Autoria própria (2020).

Considerando os resultados apresentados nos Quadros 5 e 6, as questões críticas concentram-se em três vertentes principais: **compensação justa e adequada; oportunidades de carreira;** e condições do ambiente de trabalho.

Nas instituições públicas, a contratação de servidores geralmente é realizada por concurso público e os reajustes salariais são implementados após aprovação de propostas de atualização de Planos de Cargos e Vencimentos (PCV) dos servidores pela União, Estados ou municípios.

Entretanto, a realização de concursos públicos e atualização de salários e vencimentos é limitada pela Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, popularmente conhecida como Lei da responsabilidade fiscal (BRASIL, 2000). Essa Lei estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e define que a despesa total da União com pessoal em cada período de apuração não poderá exceder 50% da receita corrente líquida. Os percentuais aplicáveis aos Estados e municípios são de 60% da receita corrente líquida. Tais limitações podem tornar a carreira do servidor público federal mais ou menos atraente frente à carreira do servidor público estadual (e vice-versa) e em relação aos funcionários da iniciativa privada.

Esses aspectos evidenciam que o aprimoramento da QVT em termos das dimensões **oportunidade de carreira** e **compensação justa e adequada** é um grande desafio de gestão.

Em termos das **condições do ambiente de trabalho**, o instrumento permite um nível de detalhamento necessário para estratificar os resultados específicos por Centro, departamento ou setor da IES, pois essas informações foram solicitadas ao respondente na ocasião do preenchimento do instrumento. Esses resultados podem ser relevantes para os gestores de tais unidades administrativas.

De maneira precisa, as questões consideradas de prioridade crítica estão associadas a:

- a) relação entre pagamento e a contribuição do servidor para com a organização (esforço, experiência, habilidade e qualificação);
- b) relação existente entre salário e cargo ocupado;
- c) condições físicas e ambientais de trabalho;
- d) acessibilidade do local de trabalho para pessoas portadoras de algum tipo de necessidade especial;
- e) possibilidade de recursos em processos decisórios na organização;
- f) realização de exames médicos periódicos;
- g) realização de confraternizações e/ou atividades de lazer com os funcionários e seus familiares;
- h) gratificações e/ou bonificações de acordo com a produtividade;
- i) promoções baseadas em competência e produtividade;
- j) incentivo à continuidade dos estudos;
- k) uso de equipamentos e técnicas de proteção;
- l) participação do servidor em atividades comunitárias.

Observa-se que as questões atribuídas aos quatro níveis de prioridade são aproximadamente as mesmas, segundo a percepção de servidores técnicos e servidores administrativos, apesar da ordem das questões não ser igual. Em outros termos, caso as questões críticas sejam tratadas em conjunto, será possível melhorar a QVT de ambas as categorias de servidores. Neste contexto, na percepção dos funcionários técnico-administrativos, as ações prioritariamente necessárias para melhorar a QVT na IES devem estar focadas em:

- a) manter os salários compatíveis com os salários pagos em outras organizações e, também, compatíveis com esforço, experiência, habilidade e qualificação das atividades desempenhadas;
- b) conceder os benefícios previstos em lei e realizar exames médicos periódicos;
- c) melhorar as condições do ambiente de trabalho, incluindo a utilização de técnicas de proteção e segurança;
- d) realizar cursos de capacitação do servidor e/ou apoiar a continuidade dos estudos;

- e) verificar a questão da impossibilidade de recursos às decisões tomadas pela organização;
- f) promover projetos de integração do servidor à comunidade local e confraternizações com os colegas de trabalho e familiares;
- g) estabelecer critérios e parâmetros técnicos a serem observados quanto ao projeto, à construção, à instalação e à adaptação de edificações e espaços quanto às condições de acessibilidade.

Particularmente, os servidores que realizam predominantemente atividades técnicas consideraram crítico o item relacionado ao aperfeiçoamento da carreira por meio de treinamentos e cursos, ou estímulo para dar continuidade aos estudos.

É importante destacar que os servidores que predominantemente realizam atividades administrativas consideraram crítico o item relacionado à utilização de ferramentas e técnicas de proteção e segurança no trabalho. Este resultado deve ser interpretado com parcimônia, pois o estudo incorporou a percepção de servidores administrativos que atuam em diferentes unidades da IES. As unidades administrativas podem estar expostas a diferentes níveis de riscos no ambiente de trabalho e requererem, por conseguinte, técnicas e equipamentos de proteção adequados para cada nível de risco.

Por meio de um estudo exploratório realizado em uma universidade pública estadual, foi possível observar pro meio da análise dos quartis que ambas as categorias de servidores (técnicos e administrativos) classificam a QVT, em sua maioria, como regular, tanto em termos de desempenho da IES, quanto em frequência de ocorrência de aspectos na IES. Entretanto, observou-se porcentagem expressiva de servidores administrativos que avaliou a QVT em termos de frequência de ocorrência de aspectos na IES como ruim. Mais do que isso, há questões à luz dos quais a QVT da IES foi classificada como muito ruim.

Os resultados da análise dos quartis também revelam também que a classificação da QVT à luz das questões nos quatro níveis de prioridade foi aproximadamente a mesma, segundo a percepção dos servidores técnicos e dos servidores administrativos. Para ambas as categorias de servidores, constata-se que existem evidências de comprometimento da QVT em termos das dimensões Oportunidade de carreira e garantia profissional, Segurança e saúde nas condições de trabalho e Compensação justa e adequada.

Em uma análise abrangente, os resultados deste estudo indicam que as melhorias em termos de QVT na IES podem ser direcionadas às questões segundo os níveis de prioridade de acordo com a percepção de toda a amostra de respondentes, pois estes beneficiarão ambas as categorias de servidores.

Em uma análise específica, é relevante empregar a metodologia proposta para analisar a QVT em cada Centro (e possivelmente em cada setor) da IES pesquisada, devido às condições particulares e específicas nos ambientes de trabalho em cada unidade administrativa. Acrescenta-se também que este estudo faz parte de um estudo mais amplo, que visa mensurar a QVT em toda a IES, incorporando também a percepção dos docentes (o instrumento foi utilizado em uma pequena amostra de respondentes e os resultados estão sendo analisados). Essas duas vertentes indicam os direcionamentos futuros desta pesquisa.

A abordagem metodológica e o instrumento de coleta de dados empregados são simples e de fácil implementação, permitindo aos gestores de instituições públicas e privadas avaliar e monitorar a QVT em suas instituições. Entretanto é importante ressaltar que os resultados de estudo são representativos da análise de QVT de uma IES pública estadual específica. Durante a realização do estudo, a IES vivenciou um período de greve de servidores por questões salariais, com atraso no pagamento dos salários. Neste sentido, os resultados deste estudo podem ter sido influenciados por este evento e, por esta razão, a comparação destes resultados com os resultados de outros estudos deve ser realizada com cautela.

Analysis of quality of life in technical-administrative work in a higher education institution

ABSTRACT

OBJECTIVE: Evaluate the perception of quality of life at work (QWL) of civil servants who predominantly carry out administrative activities and of servants who predominantly carry out technical activities in a higher education institution (HEI).

METHODS: The sample consisted of 277 technical-administrative employees who work in academic centers and administrative units of the HEI, from elementary to higher positions and representing 51.39% of the population. To assess the QWL, the hybrid model (performance and frequency model) developed by Freitas and Souza (2009) was applied and some questions were added. Quartile analysis was used to identify the most critical issues in terms of QWL level.

RESULTS: Most employees classified the QWL as regular, both in terms of the performance of the HEI, and in the frequency of occurrence of factors in the HEI. However, a significant percentage of administrative employees rated QWL as bad in the HEI concerning the frequency of occurrence of factors. Priority actions to improve QWL in the HEI must be focused on critical issues related to three aspects: fair and adequate compensation, career opportunities and conditions in the work environment. Public finance regulations for fiscal management can limit the improvement of QWL in terms of fair and adequate compensation and career opportunities in public HEIs.

CONCLUSIONS: The questions assigned to the four priority levels are approximately the same, according to the perception of technical employees and administrative employees, which indicates that improvements in QWL could benefit both categories of employees. However, it is important to use the methodology to analyze QWL in each academic center (and possibly in each sector) of the HEI, due to the particular and specific conditions in the work environment in each administrative unit.

KEYWORDS: Educational institutions. Quality of working life. Public employees.

REFERÊNCIAS

AYODELE, J. B.; OLORUNSOLA, E. O. The relationship between job satisfaction and performance of administrative staff in South West Nigeria universities. **Journal of Social Sciences**, Haryana, v. 30, n. 3, p. 313-316, 2012. Disponível em:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09718923.2012.11893008>.

Acesso em: 10 nov. 2019. 

BRASIL. Lei complementar nº 101, de 4 de maio de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 138, n. 86, p. 1-11, 5 maio 2000. Disponível em:

<https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=82&data=05/05/2000>. Acesso em: 10 nov. 2019.

BRASIL. Lei nº 10.871, de 20 de maio de 2004. Dispõe sobre a criação de carreiras e organização de cargos efetivos das autarquias especiais denominadas Agências Reguladoras, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 141, n. 97, p. 1-4, 21 maio 2004. Disponível em:

<https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=21/05/2004&jornal=1&pagina=1&totalArquivos=208>. Acesso em: 10 nov. 2019.

FREITAS, A. L. P.; MANHÃES, N. R. C.; COZENDEY, M. I. Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de tecnologia da informação: uma análise experimental. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 26., Salvador. **Anais [...]**. Salvador: ENEGEP, 2006. Disponível em:

http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_tr530352_7613.pdf. Acesso em: 10 nov. 2019.

FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. B. de. Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. **Sistemas & Gestão**, Niteroi, v. 4, n. 2, p. 136-154, ago. 2009. Disponível em:


<https://www.revistasg.uff.br/sg/article/view/V4N2A4>. Acesso em: 10 nov. 2019.





FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. B. de; QUINTELLA, H. L. M. de M. Qualidade de vida no trabalho do técnico-administrativo em IES públicas: uma análise exploratória. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, Ponta Grossa, v. 5, n. 2, p. 1-12, abr./jun. 2013. Disponível em:

<https://periodicos.utfpr.edu.br/rbqv/article/view/1382>. Acesso em: 10 nov.

2019. 


HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, Washington, DC, v. 60, n. 2, p. 159-170, Apr. 1975. Disponível em: <https://content.apa.org/record/1975-22031-001>. Acesso em: 10 nov. 2019. 


HEISKANEN, T.; JOKINEN E. Stability and change of the quality of working life in restructuring municipalities. **Social Indicators Research**, New York, v. 118, n. 2, p. 579-599, Sept. 2014. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs11205-013-0429-1>. Acesso em: 10 nov. 2019. 


KLEIN, L. L.; PEREIRA, B. A. D.; LEMOS, R. B. Qualidade de vida no trabalho: parâmetros e avaliação no serviço público. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 20, n. 3, eRAMG190134, 2019. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1678-69712019000300303&lng=en&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 10 nov. 2019. 

LARSON, R.; FARBER, B. **Estatística aplicada**. 4. ed. São Paulo: Pearson, 2010.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARK, G.; SMITH, A. P. Effects of occupational stress, job characteristics, coping, and attributional style on the mental health and job satisfaction of university employees. **Anxiety, Stress, & Coping**, Oxfordshire, v. 25, n. 1, p. 63-78, May 2012. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10615806.2010.548088>. Acesso em: 10 nov. 2019. 


NAIR, C. S.; PAWLEY, D.; MERTOVA, P. Quality in action: closing the loop. **Quality Assurance in Education**, Bingley, v. 18, n. 2, p. 144-155, Apr. 2010. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09684881011035358/full/html>. Acesso em: 10 nov. 2019. 


NESPECA, M.; CYRILLO, D. C. Qualidade de vida no trabalho de funcionários públicos: papel da nutrição e da qualidade de vida. **Acta Scientiarum. Health Sciences**, Maringá, v. 33, n. 2, p. 187-195, 2011. Disponível em: <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/ActaSciHealthSci/article/view/7885>. Acesso em: 10 nov. 2019. 


OLORUNSOLA, E. O. Job satisfaction and its predictive measures on job satisfaction of administrative staff in South West Nigeria universities. **European Scientific Journal**, Kocani, v. 9, n. 23, p. 167-174, Aug. 2013. Disponível em: <http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/1679>. Acesso em: 10 nov. 2019.


PINTO, L. B. **Qualidade de vida no trabalho para os servidores técnico-administrativos de uma Universidade Federal em Minas Gerais**. 2013. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2013. Disponível em: <http://repositorio.ufla.br/jspui/handle/1/1238>. Acesso em: 6 out. 2019.

PIZZOLATO, P. B.; MOURA, G. L. de; SILVA, A. H. Qualidade de vida no trabalho: uma discussão sobre os modelos teóricos. **Contribuciones a la Economía**, Madri, abr. 2013. Disponível em: <http://www.eumed.net/ce/2013/qualidade-vida-trabalho.html>. Acesso em: 10 nov. 2019.

SILVA, C. A. da; FERREIRA, M. C. Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do bem-estar no trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 331-339, jul./set. 2013. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722013000300011&lng=pt&tling=pt. Acesso em: 10 nov. 2019. 

TIMOSSI, L. da S. *et al.* Análise da qualidade de vida no trabalho de colaboradores com diferentes níveis de instrução através de uma análise de correlações. **Production**, São Paulo, v. 20, n. 3, p. 471-480, jul./set. 2010. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132010000300014&lng=pt&tling=pt. Acesso em: 10 nov. 2019. 


TIMOSSI, L. da S. *et al.* Adaptação do modelo de Walton para a avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista da Educação Física/UEM**, Maringá, v. 20, n. 3, p. 395-405, jul./set. 2009. Disponível em: <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/RevEducFis/article/view/5780>. Acesso em: 10 nov. 2019. 

TOKEN, B. Job satisfaction of academy staff: an empirical study on Turkey. **Quality Assurance in Education**, Bingley, v. 19, n. 2, p. 156-169, Apr. 2011. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09684881111125050/full/html>. Acesso em: 10 nov. 2019. 

VINCKE, P. **Multicriteria decision-aid**. New York: Wiley, 1992.

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

WERTHER, W. B.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos: a qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: McGraw Hill do Brasil, 1983.

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. **Human Relations**, London, v. 32, n. 2, p. 113-123, Feb. 1979. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001872677903200202>. Acesso em: 10 nov. 2019. 

ANEXO

Bloco 1: Questões para avaliar a QVT segundo o desempenho da IES

D ₁	P ₁ . Como você classifica o relacionamento com os funcionários do mesmo nível hierárquico?
	P ₂ . Como você classifica o relacionamento com seu superior?
	P ₃ *. Como você classifica o relacionamento com seus subalternos?
	P ₄ . Como você classifica o relacionamento com funcionários de outros setores ou departamentos?
	P ₅ . Como você considera a cooperação entre os colegas de setor?
	P ₆ . O grau de interação com outras pessoas, requerido para execução de seu trabalho, pode ser considerado:
	P ₇ . O ponto de vista dos colegas de setor quando um membro do grupo é promovido como o líder deste, pode ser analisado como:
D ₂	P ₈ . Como você considera as observações construtivas de seu superior sobre seu trabalho?
	P ₉ . Como você classifica os meios utilizados por seu superior em extrair o melhor do seu potencial, incentivando a criatividade?
	P ₁₀ . Como você avalia o grau de independência na realização de suas atividades dentro da empresa?
	P ₁₁ . O grau de sua participação, permitido pela organização, no planejamento do seu próprio trabalho, como pode ser avaliado?
	P ₁₂ . O grau em que seu trabalho envolve tarefas complexas, ou seja, que contém em si outras atividades utilizando sua variedade de conhecimento, habilidades e talentos, como pode ser avaliado?
	P ₁₃ . A quantidade de informações que você tem acesso para a realização de seu trabalho pode ser considerada:
	P ₁₄ . A qualidade das informações que você tem acesso para a realização de seu trabalho pode ser considerada:
D ₃	P ₁₅ . Considerando as condições ambientais de trabalho (iluminação, higiene, ventilação e organização) para a realização do seu trabalho, como você classifica o desempenho da organização?
	P ₁₆ *. Como você avalia a quantidade de recursos materiais, necessários, oferecidos para execução de sua função?
	P ₁₇ *. Como você avalia a qualidade de recursos disponíveis para execução de sua função?
	P ₁₈ *. Como você avalia a acessibilidade do local de trabalho? (<i>para pessoas que possuam necessidade especial</i>).
	P ₁₉ *. A área do local de trabalho (espaço suficiente para todos) pode ser considerada:
D ₄	P ₂₀ . A preservação de sua privacidade dentro da organização pode ser considerada:

	P ₂₁ . Quando decisões tomadas na organização o afetam, a possibilidade de revisão destas decisões, ou seja, de recurso, pode ser considerada:
D ₅	P ₂₂ . O tempo que você passa com sua família, sem ser afetado pelo trabalho levado para concluir em casa pode ser considerado:
	P ₂₃ . O grau do impacto causado pela atividade exercida por você na empresa na vida de outras pessoas dentro ou fora da organização pode ser considerado:
D ₆	P ₂₄ . Como pode ser considerado o valor de seu pagamento em relação a sua contribuição (esforço, experiência, habilidades e qualificação) para esta organização?
	P ₂₅ . Os benefícios recebidos (vale transporte, auxílio alimentação, auxílio creche, assistência médica e/ou odontológica) podem ser considerados:
	P ₂₆ . Como pode ser considerado o valor de seu salário em relação ao cargo ocupado, quando comparado ao valor pago por este mesmo cargo em outras organizações do mesmo ramo?
D ₈	P ₂₇ *. Como pode ser considerado o grau de importância que seu trabalho tem na sua vida?
	P ₂₈ . Como é a imagem da Universidade perante a comunidade local?
*Questões adicionadas ao modelo proposto por Freitas e Souza (2009).	

Bloco 2: Questões de avaliação segundo a frequência de ocorrência de aspectos relacionados à QVT

D ₃	F ₁ . O trabalho lhe traz preocupações e aborrecimentos?
	F ₂ . A maneira como seu superior faz considerações e observações sobre seu trabalho e sua produtividade causa-lhe humilhação ou outros transtornos perante colegas de trabalho?
	F ₃ . A poeira, o ruído e o calor causam-lhe mal estar, prejudicando sua saúde?
	F ₄ . São utilizadas ferramentas e técnicas de proteção e segurança no trabalho?
	F ₅ . São realizados exames médicos de admissão?
	F ₆ . São realizados exames médicos periódicos?
D ₅	F ₇ . São levados trabalhos para finalizar em casa?
	F ₈ . A organização realiza confraternizações ou atividades de lazer com os funcionários e suas famílias?
	F ₉ . Seu trabalho influencia em sua vida familiar?
	F ₁₀ . Fora do seu trabalho, você tem tempo disponível para lazer e atividades sociais?
	F ₁₁ . É necessária a realização de horas extras?
D ₄	F ₁₂ . O tratamento para com funcionários, independente de sexo ou idade ou cargo, é igualitário e sem preconceitos?
	F ₁₃ . Você se sente à vontade para expressar sua opinião aos seus superiores?
D ₆	F ₁₄ . Você recebe gratificações ou bonificações de acordo com sua produtividade?
	F ₁₅ *. Você recebe os vencimentos de acordo com o calendário de pagamento da IES, sem atrasos e parcelamentos?
D ₇	F ₁₆ . Ocorrem promoções baseadas em sua competência e produtividade?
	F ₁₇ . Há investimento em sua carreira através de oferecimento de cursos ou estímulo para dar continuidade aos estudos ou fazer cursos complementares?
D ₂	F ₁₈ . Necessita receber autorização do superior para decidir o que e como fazer o seu trabalho.

	F ₁₉ . Informações e conhecimento sobre seu trabalho são suficientes para decidir o que e como fazer o seu trabalho.
	F ₂₀ . É de sua responsabilidade o resultado, a qualidade e o bom desempenho de seu trabalho.
	F ₂₁ . Dentro de sua função, você participa da realização de toda a tarefa (início, meio e fim com resultado visível)?
D₈	F ₂₂ . A Universidade é reconhecida e/ou possui prestígio nacional?
	F ₂₃ . Você sente orgulho de dizer onde trabalha?
	F ₂₄ . Você participa de algum projeto social da Universidade junto à comunidade local?
*Questões adicionadas ao modelo proposto por Freitas e Souza (2009)	

Recebido: 02 out. 2019.

Aprovado: 01 mar. 2020.

DOI: <http://dx.doi.org/10.3895/rbqv.v12n2.10914>.

Como citar:

ENTRINGER, T. C.; FREITAS, A. L. P. Análise da qualidade de vida no trabalho técnico-administrativo em uma instituição de ensino superior. **R. bras. Qual. Vida**, Ponta Grossa, v. 12, n. 2, e10914, abr./jun. 2020. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rbqv/article/view/10914>. Acesso em: XXX.

Correspondência:

Tulio Cremonini Entringer

Avenida Cesar Hilal, número 1335, Edifício Maciel, apartamento 508, Santa Lucia, Espírito Santo, Brasil.

Direito autoral:

Este artigo está licenciado sob os termos da Licença Creative Commons-Atribuição 4.0 Internacional.

