

Qualidade de Vida no Trabalho do técnico-administrativo em IES públicas: uma análise exploratória

Quality of working life of technical-administrative employees at public universities: an exploratory analysis

André Luís Policani Freitas
Universidade Estadual do Norte Fluminense – UENF – Campos dos Goytacazes – Brasil
policani@uenf.br

Rennata Guarino Bastos de Souza
Petrobras – Macaé – Brasil
reguarino@yahoo.com.br

Heitor Luiz Murat de Meirelles Quintella
Universidade Federal Fluminense – UFF – Niterói – Brasil
hquintel@uninet.com.br

RESUMO

OBJETIVO: O objetivo deste artigo é identificar os aspectos mais críticos em termos de QVT em uma universidade estadual, segundo a percepção dos servidores técnico-administrativos.

MÉTODOS: A amostra foi composta por 64 servidores técnico-administrativos da IES. A QVT foi avaliada por meio de dois questionários propostos por Freitas e Souza (2009). O perfil dos respondentes foi caracterizado por meio do emprego de estatística descritiva composta por frequência e média. A Análise dos Quartis foi utilizada para determinar os itens mais críticos. Categorias e limites foram utilizados para classificar a QVT à luz de cada item.

RESULTADOS: Os resultados indicaram que os aspectos mais críticos em termos de QVT estão relacionados ao salário recebido, às oportunidades de carreira e às condições do ambiente de trabalho.

CONCLUSÕES: Política salarial, condições do ambiente de trabalho e planos de carreira devem ser revistos para que haja melhoria da QVT na universidade.

PALAVRAS-CHAVE: QVT. Ensino Superior. Servidores técnico-administrativos.

ABSTRACT

OBJECTIVE: This article aims to identify the most critical QWL issues in a state university concerning the perception of the technical-administrative employees.

METHODS: The sample was composed of 64 technical-administrative employees. Two questionnaires proposed by Freitas and Souza (2009) were used to assess the QWL. Descriptive statistics (frequency and average) were used in order to characterize the sample of respondents.

Quartile Analysis was used to determine the most critical items. Categories and boundaries were used to classify the QWL concerning each item.

RESULTS: The results revealed that the most critical QWL issues are related to salary, career opportunities and workplace conditions.

CONCLUSIONS: Salary policy, workplace conditions and career plans should be revised in order to improve the QWL in the university.

KEYWORDS: QWL. Higher Education. Administrative staff.

1. Introdução

Em um cenário caracterizado por crescente competição entre as organizações, um dos grandes desafios consiste em, simultaneamente, melhorar o desempenho das organizações e aumentar (ou ao menos manter) a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Para serem eficazes, é fato que as organizações dependem da participação e comprometimento de todos os indivíduos envolvidos de forma a alcançar suas metas, sendo este o princípio fundamental da Qualidade Total.

Este cenário não é diferente para o trabalho técnico-administrativo em Instituições de Ensino Superior (IES), embora a relevância e o impacto da QVT e do aspecto competitivo neste ambiente organizacional não seja tão facilmente percebido e compreendido quanto nos ambientes e setores industriais. Em especial, nas IES, o ambiente competitivo é predominantemente exercido entre pesquisadores e instituições em busca de melhores indicadores de produtividade científica, indicadores estes que são utilizados para estabelecer a qualidade de cursos e instituições.

Servidores técnico-administrativos desempenham importantes funções nas IES. Mais especificamente, os técnicos atuam em laboratórios e fornecem suporte às atividades de ensino e pesquisa, sendo co-responsáveis por estudos e experimentos que têm impacto na produção científica qualificada de pesquisadores e grupos de pesquisas das Instituições. Não por menos, a partir de 2013 o novo Diretório de Grupos de Pesquisa (DGP) do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) exigirá que todos os técnicos possuam Currículo Lattes (CNPQ, 2012). Por outro lado, servidores administrativos atuam em diversos processos nas IES e são responsáveis, dentre outras atividades, pelo trâmite de documentações de diversas naturezas. Em ambas as situações, os servidores estão submetidos ao cumprimento de prazos e metas, além da esperada qualidade dos serviços a realizar.

Estudos no âmbito da QVT em IES têm sido predominantemente focados no corpo docente. A análise da importância das condições do ambiente de trabalho no bem-estar do corpo docente (MCCOY; NEWELL; GARDNER, 2012; OLIVEIRA et al., 2012; WOODS, 2012; WOODS, 2010), a identificação de fatores que influenciam a satisfação no trabalho (VARDI, 2009) e a permanência ou abandono do emprego (KNIGHT; LEIMER, 2010; ROSSER, 2004) têm sido alguns objetivos desses estudos. Nesse contexto, observa-se uma carência de estudos focados na avaliação da QVT de servidores técnicos administrativos em IES.

Com o intuito de contribuir para o tratamento desta questão, Freitas e Souza (2009) propuseram um modelo híbrido, fundamentado em modelos e estudos científicos existentes para avaliar a QVT em IES. Neste contexto, o presente artigo apresenta um estudo exploratório realizado a partir do emprego do referido modelo em uma IES estadual, com o objetivo de identificar, na percepção de servidores técnico-administrativos, os aspectos críticos relacionados à QVT.

2. Metodologia

O estudo foi realizado em uma universidade estadual, constituída por quatro centros acadêmicos que desenvolvem atividades de ensino, pesquisa e extensão. Na ocasião do estudo, a IES oferecia cursos de graduação (10 bacharelados e 5 licenciaturas) e cursos de Pós-graduação (12 de mestrado e 9 de doutorado). Segundo a Gerência de Recursos Humanos (GRH), o quadro de

servidores técnico-administrativos concursados (população) era composto por 559 servidores técnico-administrativos para atender 307 professores doutores (A IES somente realiza concursos públicos para professores doutores. Eventualmente são realizados processos seletivos para vagas não preenchidas e que podem ser preenchidas por candidatos a professor com outros níveis de formação) e aproximadamente 1700 estudantes de graduação e 800 de pós-graduação. Compuseram a amostra deste estudo 64 servidores lotados em diversos Centros acadêmicos, dos cargos de nível elementar ao superior.

Freitas e Souza (2009) consideraram dimensões da QVT estabelecidas por Westley (1979); Werther e Davis (1983); Hackman e Oldham (1975) e Walton (1973), com a predominância desse último, por ser mais abrangente. O Quadro 1 apresenta, de forma resumida, a descrição das dimensões e aspectos abordados.

Dimensões	Aspectos considerados
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.
D ₆ . Compensação	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.

Quadro 1 - Breve descrição das dimensões e aspectos abordados

Fonte: Freitas e Souza (2009).

O instrumento de coleta de dados desenvolvido por Freitas e Souza (2009), ainda não validado, é composto de três partes:

- **Parte 1 (Identificação do respondente):** setor/departamento em que atua predominantemente; 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; idade; gênero.
- **Parte 2 (Avaliação da QVT):** As Dimensões foram decompostas em 46 questões distribuídas em dois Blocos (Ver Tabelas 4 e 5): Bloco 01, com 23 questões para avaliar a QVT segundo o Grau de Desempenho da IES, e Bloco 02, também com 23 questões para avaliar a QVT segundo a ocorrência de fatores na IES. Para tanto, foram consideradas duas escalas de mensuração com 5 pontos, não-forçadas e balanceadas (Quadro 2).

Muito Ruim	Ruim	Neutro	Bom	Muito Bom
Nunca	Raramente	Moderadamente	Frequentemente	Sempre
1	2	3	4	5

Quadro 2 – Escalas utilizadas para avaliação da QVT

Fonte: Autoria própria (2013).

- **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.

A realização do estudo foi divulgada pela GRH por toda a universidade. A abordagem de coleta de dados foi não-probabilística, com amostragem por conveniência. Justifica-se o emprego desta abordagem devido a dificuldade de encontrar servidores selecionados para compor a amostra de respondentes (alguns estavam licenciados e muitos atuavam em laboratórios técnicos ou realizavam atividades de campo em horários e locais variados), e a limitação de tempo e recursos humanos para a realização de uma amostragem probabilística. Um servidor de cada Centro se responsabilizou em distribuir e recolher os questionários, de acordo com as orientações dos pesquisadores, e devolvê-los na data estipulada. Dados, observações, sugestões e julgamentos coletados foram tabulados em planilhas para fins de análise.

Para um 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 ($i = 1, \dots, m$) à luz do item j , a avaliação da QVT pode ser obtida por meio dos índices apresentados no Quadro 3:

Índices	Significado
$QVT(X)_j = \sum_{i=1}^m QVT_{ij}(X) / m$ (1)	QVT em ‘X’ à luz do item j , segundo a percepção de m servidores
$QVT(X)_{D_r} = \sum_{j=1}^{n_i} \sum_{i=1}^m QVT_{ij}(X) / m.n_i$ (2)	QVT em ‘X’ à luz da dimensão D_r , segundo a percepção de m servidores, onde n_i é a quantidade de itens pertencentes à dimensão D_r
$QVT(X) = \sum_{j=1}^n \sum_{i=1}^m QVT_{ij}(X) / m.n$ (3)	QVT em ‘X’ à luz de todos os n itens, segundo a percepção dos m servidores
$QVT(X)_i = \sum_{j=1}^n QVT_{ij}(X) / n$ (4)	QVT em ‘X’ à luz de todos os n itens segundo a percepção do servidores i

Quadro 3 – Índices para o cálculo da QVT

Fonte: Autoria própria (2013).

A Tabela 1 apresenta cinco categorias de classificação em ordem decrescente de preferência, o conceito associado e valores referenciais que as delimitam, conforme Freitas (2004). Procedimento semelhante é utilizado para classificar a categoria de hotéis e restaurantes (representação em estrelas), classificar o desempenho de cursos de pós-graduação pela CAPES (segundo escala numérica que varia de 1 a 7) e classificar o desempenho de cursos de graduação pelo MEC (em uma escala numérica que varia de 1 a 5).

Tabela 1 - Categorias e Limites para classificação da QVT

Categorias (Conceito)	Limites
A (Muito Bom)	$4,50 \leq QVT \leq 5,00$
B (Bom)	$4,00 \leq QVT < 4,50$
C (Regular/Neutra)	$3,00 \leq QVT < 4,00$
D (Ruim)	$2,00 < QVT < 3,00$
E (Muito Ruim)	$1,00 \leq QVT \leq 2,00$

Fonte: Adaptado de Freitas (2004).

A identificação dos itens críticos foi realizada por meio da Análise dos Quartis (FREITAS; MANHÃES; COZENDEY, 2006). Segundo Larson e Faber (2010), três quartis (Q_1 , Q_2 e Q_3) dividem aproximadamente um conjunto de dados ordenado em quatro partes iguais. Entretanto, a Análise dos Quartis utiliza a medida de posição denominada Quartil como valor-limite para classificar itens de um determinado problema em quatro categorias de prioridade. Quando a direção das preferências no problema é crescente, ou seja, quanto menor o valor da variável, maior a prioridade de ações visando melhorias (nas estimativas do grau de desempenho de alternativas, do grau de satisfação do consumidor, do grau de importância dos critérios, entre outros), a composição das categorias é estabelecida da seguinte forma: **Prioridade Crítica** (itens cujos valores sejam inferiores ao valor do primeiro quartil); **Prioridade Alta** (itens cujos valores sejam superiores ao valor do primeiro quartil e inferiores ao valor do segundo Quartil); **Prioridade Moderada** (itens cujos valores sejam superiores ao valor do segundo quartil e inferiores ao valor do terceiro Quartil); e **Prioridade Baixa** (itens cujos valores sejam superiores ao valor do terceiro quartil).

3. Resultados

A Tabela 2 revela que a amostra foi predominantemente composta por servidores do gênero feminino. Quase todos exercem 40 horas de trabalho e uma parcela significativa dos respondentes ainda tem tempo razoável a cumprir com o serviço público. Existem diversas regras para a aposentadoria dos servidores público estaduais, em função da idade do servidor, do tempo mínimo de contribuição, tempo mínimo no serviço público e data de ingresso no serviço público. Conforme reportado em Rioprevidência (2013), a maioria das regras estabelece que a idade mínima para aposentadoria e o tempo de serviço são 55 e 30 anos (para mulheres) e 60 e 35 anos (para homens).

Tabela 2 – Caracterização dos respondentes

Gênero	Respostas de cada categoria (%)				
	Feminino	Masculino			
	(57,1)	(42,9)			
Carga horária semanal (horas)	40 (98,4)	20 (1,6)			
Idade (anos)	18 – 25 (1,6)	26 – 35 (31,7)	36 – 45 (52,4)	46 – 55 (11,1)	> 56 (3,2)
Nível de Instrução inicial	Elementar (1,6)	Fundamental (4,8)	Médio (50,0)	Superior (38,8)	Pós-graduação (4,8)
Nível de Instrução atual	Elementar (1,6)	Fundamental (1,6)	Médio (37,7)	Superior (36,1)	Pós-graduação (23,0)
Tempo de empresa (anos)	0 - 1 (1,6)	2 - 4 (12,9)	5 - 9 (79,0)	> 10 (6,5)	
Tempo no cargo atual (anos)	0 - 1 (1,6)	2 - 4 (12,9)	5 - 9 (79,0)	> 10 (6,5)	

Fonte: Autoria própria (2013).

Todos os respondentes ocupam o cargo para o qual prestaram concurso. A distribuição dos servidores segundo o nível do cargo que exercem, considerando o nível de instrução na ocasião da admissão na IES e o nível de instrução atual, incluindo pós-graduação é mostrada na Tabela 3.

Tabela 3 – Comparativo entre nível de instrução inicial e nível de instrução atual

Nível do Cargo	Nível de instrução inicial (na admissão)	Nível de instrução atual
Elementar (E)	E (1), F (3), M (11)	E (1), F (1), M (11), S (1), PG* (1)
Fundamental (F)	M (7), S (4)	M (4), S (6), PG* (1)
Médio (M)	M (13), S (8)	M (8), S (10), PG* (3)
Superior (S)	S (12), PG* (3)	S (10), PG* (5)

* Pós-Graduação

Fonte: Autoria própria (2013).

A Tabela 4 apresenta o percentual de atribuição dos julgamentos a respeito da QVT em relação ao desempenho da IES e a classificação da QVT em relação a cada item. A QVT obteve conceito B (bom) nas dimensões D₁ e D₈, e conceito D (ruim), na dimensão D₆. Nas demais dimensões a QVT foi considerada regular (C). Em termos de desempenho, a QVT na IES é considerada boa e regular por, respectivamente, 6% e 81% dos respondentes. Porém, 13% dos respondentes considera a QVT ruim.

Tabela 4 – Resultados da avaliação da QVT segundo o Grau de Desempenho da IES

Questões Avaliadas		Grau de Desempenho					
		MR	R	N	B	MB	
D1	P ₁ . Como você classifica o relacionamento <i>com os funcionários do mesmo nível hierárquico</i> ?	0%	5%	8%	39%	48%	B
	P ₂ . Como você classifica o relacionamento <i>com seu superior</i> ?	0%	3%	13%	42%	42%	B
	P ₃ . Como você classifica o relacionamento <i>com funcionários de outros setores ou departamentos</i> ?	0%	3%	16%	56%	25%	B
	P ₄ . Como você considera a cooperação entre os colegas de setor?	0%	9%	9%	56%	23%	C
	P ₅ . O grau de interação com outras pessoas, requerido para execução de seu trabalho, pode ser considerado:	0%	8%	8%	63%	22%	C
	P ₆ . O ponto de vista dos colegas de setor quando um membro do grupo é promovido como o líder deste, pode ser analisado como:	0%	8%	23%	55%	11%	C
D2	P ₇ . Como você considera as observações construtivas de seu superior sobre seu trabalho?	2%	2%	14%	56%	27%	B
	P ₈ . Como você classifica os meios utilizados por seu superior em extrair o melhor do seu potencial, incentivando a criatividade?	3%	9%	23%	48%	16%	C
	P ₉ . Como você avalia o grau de independência na realização de suas atividades dentro da empresa?	0%	8%	6%	66%	20%	C
	P ₁₀ . O grau de sua participação, permitido pela organização, no planejamento do seu próprio trabalho, como pode ser avaliado?	2%	5%	8%	56%	30%	B
	P ₁₁ . 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?	2%	3%	20%	56%	19%	C
	P ₁₂ . A quantidade de informações que você tem acesso para a realização de seu trabalho pode ser considerada:	2%	8%	13%	50%	28%	C
D3	P ₁₃ . A qualidade das informações que você tem acesso para a realização de seu trabalho pode ser considerada:	2%	13%	13%	52%	22%	C
	P ₁₄ . Considerando as condições ambientais de trabalho (iluminação, higiene, ventilação e organização) como você classifica o desempenho da organização?	3%	42%	14%	28%	13%	C
	P ₁₅ . Como você classifica os recursos materiais, necessários, oferecidos para execução de sua função?	8%	25%	16%	39%	8%	C
D4	P ₁₆ . A preservação de sua privacidade dentro da organização pode ser considerada:	0%	9%	22%	52%	16%	C
	P ₁₇ . Quando decisões tomadas na organização o afetam, a possibilidade de revisão destas decisões, ou seja, de recurso, pode ser considerada:	5%	16%	30%	50%	0%	C
D5	P ₁₈ . O tempo que você passa com sua família, sem ser afetado pelo trabalho levado para concluir em casa pode ser considerado:	0%	13%	19%	34%	34%	C
	P ₁₉ . 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:	2%	5%	25%	53%	16%	C

D6	P ₂₀ . Como pode ser considerado o valor de seu pagamento em relação a sua contribuição (esforço, experiência, habilidades e qualificação) para esta organização?	11%	25%	19%	39%	5%	C
	P ₂₁ . Os benefícios recebidos (vale transporte, auxílio alimentação, assistência médica e/ou odontológica) podem ser considerados:	6%	48%	25%	19%	2%	D
	P ₂₂ . 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?	5%	30%	20%	36%	9%	C
D8	P ₂₃ . Como é a imagem da Universidade perante a comunidade local?	0%	8%	14%	41%	33%	B

Fonte: Autoria própria (2013).

O percentual de atribuição dos julgamentos em relação a frequência de ocorrência de aspectos relacionados à QVT é apresentado na Tabela 5. A interpretação dos itens (F₁, F₂, F₃, F₇, F₉, F₁₁ e F₁₇) em termos de QVT deve ser realizada de forma inversa pois, quanto maior a frequência percebida nesses itens, menor a QVT. Os valores numéricos das categorias de resposta foram ajustados para fins de classificação da QVT. Nesse sentido, a QVT obteve conceito D (ruim) nas dimensões D₆ e D₇. Nas demais dimensões a QVT foi considerada regular (C). Aproximadamente 70% dos respondentes considerou a QVT regular e 30%, ruim.

Tabela 5 - Resultados da avaliação da QVT segundo a frequência de ocorrência de aspectos da QVT

	Questões Avaliadas	Grau de Frequência					
		N	R	M	F	S	
	F ₁ . O trabalho lhe traz preocupações e aborrecimentos?	5%	14%	44%	33%	5%	C
	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?	0%	0%	8%	23%	67%	A
D3	F ₃ . A poeira, o ruído e o calor causam-lhe mal estar, prejudicando sua saúde?	13%	16%	28%	28%	16%	C
	F ₄ . São utilizadas ferramentas e técnicas de proteção e segurança no trabalho?	53%	17%	14%	8%	8%	E
	F ₅ . São realizados exames médicos de admissão?	8%	0%	14%	9%	66%	B
	F ₆ . São realizados exames médicos periódicos?	86%	6%	5%	0%	2%	E
	F ₇ . São levados trabalhos para finalizar em casa?	58%	30%	11%	2%	0%	B
	F ₈ . A organização realiza confraternizações ou atividades de lazer com os funcionários e suas famílias?	20%	59%	13%	5%	3%	D
D5	F ₉ . Seu trabalho influencia em sua vida familiar?	8%	20%	33%	17%	22%	C
	F ₁₀ . Fora do seu trabalho, você tem tempo disponível para lazer e atividades sociais?	14%	9%	33%	27%	17%	C
	F ₁₁ . É necessária a realização de horas extras?	0%	3%	17%	33%	42%	B
D4	F ₁₂ . Na sua percepção, o tratamento para com os funcionários, independente de sexo ou idade ou cargo ocupado, é igualitário e sem preconceitos?	8%	19%	23%	22%	28%	C
	F ₁₃ . Você se sente à vontade para expressar sua opinião aos seus superiores?	6%	14%	20%	27%	33%	C
D6	F ₁₄ . Você recebe gratificações ou bonificações de acordo com sua produtividade?	91%	6%	3%	0%	0%	E
	F ₁₅ . Ocorrem promoções baseadas em sua competência e produtividade?	70%	14%	11%	3%	0%	E
D7	F ₁₆ . Há investimento em sua carreira através de oferecimento de cursos ou estímulo para dar continuidade aos estudos ou fazer cursos complementares, de graduação, pós-graduação ou outros cursos de especialização?	44%	28%	14%	9%	5%	D
	F ₁₇ . Necessita receber autorização do superior para decidir o que e como fazer o seu trabalho.	6%	23%	28%	33%	9%	C
D2	F ₁₈ . As informações e conhecimento sobre seu trabalho são suficientes para decidir o que e como fazer o seu trabalho.	2%	2%	19%	53%	25%	C
	F ₁₉ . É de sua responsabilidade o resultado, a qualidade e o bom desempenho de seu trabalho.	2%	5%	11%	34%	48%	B
	F ₂₀ . Dentro de sua função, você participa da realização de toda a tarefa (início, meio e fim com resultado visível)?	3%	9%	14%	31%	42%	B

D8	F ₂₁ . A Universidade é reconhecida e possui prestígio nacional?	0%	11%	19%	30%	39%	C
	F ₂₂ . Você sente orgulho de dizer onde trabalha?	0%	6%	8%	25%	61%	B
	F ₂₃ . Você participa de algum projeto social da Universidade junto à comunidade local?	78%	16%	3%	3%	0%	E

Fonte: Autoria própria (2013).

A Tabela 6 apresenta os resultados da Análise dos Quartis e também os resultados da classificação da QVT. É possível observar que os resultados da classificação da QVT não são adequados e suficientes para identificar os itens mais críticos, pois não permitem o discernimento entre os itens (situação típica que ocorreria caso todos os itens tivessem sido classificados em uma categoria). Mais especificamente, em uma situação hipotética na qual todos os itens tivessem sido atribuídos à categoria A (QVT com valor maior ou igual a 4,50), supostamente não haveria necessidade de aprimorar ainda mais a QVT à luz destes itens, pois todos estariam conceituados como muito bons – o que seria um empecilho à melhoria contínua da QVT. Por outro lado, caso os itens classificados como D (ruim) e E (muito ruim) fossem considerados críticos, no presente estudo, poucos itens estariam sujeitos a ações de melhorias.

Tabela 6 - Resultado da Análise dos Quartis

Análise dos Quartis								
Desempenho				Frequência				
Item	QVT	Classificação		Item	QVT	Classificação		
P ₂₁	2,61	D	Q ₁ = 3,445	F ₁₄	1,13	E	Q ₁ = 2,070	
P ₂₀	3,02	C		F ₆	1,22	E		
P ₁₄	3,05	C		F ₂₃	1,31	E		
P ₁₅	3,15	C		F ₁₅	1,46	E		
P ₂₂	3,16	C		F ₄	2,00	E		
P ₁₇	3,25	C		F ₁₆	2,03	D		
P ₈	3,64	C		F ₈	2,11	D		
P ₆	3,71	C		F ₁₇	3,16	C		
P ₁₆	3,75	C		F ₁	3,19	C		
P ₁₉	3,77	C		F ₃	3,19	C		
P ₁₃	3,80	C		F ₁₀	3,23	C		
P ₁₁	3,88	C		F ₉	3,25	C		
P ₁₈	3,91	C		F ₁₂	3,44	C		
P ₄	3,95	C		F ₁₃	3,66	C		
P ₁₂	3,95	C		F ₂₁	3,98	C		
P ₅	3,98	C		F ₁₈	3,98	C		
P ₉	3,98	C		F ₂₀	4,00	B		
P ₃	4,03	B		F ₁₁	4,20	B		
P ₂₃	4,03	B	F ₁₉	4,23	B			
P ₇	4,05	B	F ₅	4,29	B			
P ₁₀	4,08	B	F ₂₂	4,41	B			
P ₂	4,23	B	F ₇	4,44	B			
P ₁	4,31	B	F ₂	4,60	A			
			Q ₂ = 3,875				Q ₂ = 3,250	
			Q ₃ = 4,008				Q ₃ = 4,098	
Prioridade Crítica			Prioridade Alta	Prioridade Moderada	Prioridade Baixa			

Fonte: Autoria própria (2013).

4. Discussão

Observou-se que há técnicos que prestaram concurso para cargos de nível inferior ao seu nível de instrução e também técnicos que aprimoraram o seu nível de instrução após ingressar na IES. Apesar do aprimoramento do nível de instrução ser um aspecto positivo para a QVT, é possível que aspectos indesejados (desmotivação, baixa produtividade, divergência com a chefia, entre outros) estejam presentes no ambiente de trabalho quando o nível de conhecimento do servidor é

maior do que o necessário ao cargo exercido e/ou quando o vencimento do cargo exercido é menor do que o vencimento do cargo compatível ao nível de instrução.

A análise da QVT na IES é obtida por meio da interpretação dos resultados apresentados nas Tabelas 4 e 5. Neste contexto, não há evidências de que a QVT esteja comprometida em termos de relacionamento (dimensão **Integração Social**), pois entre servidores do mesmo nível hierárquico (P₁), com superiores (P₂), e com servidores de outros setores (P₃), este é considerado entre bom e muito bom por, respectivamente, 87%, 84% e 81% dos respondentes. O resultado da cooperação entre colegas (P₄) e da integração entre as pessoas no ambiente de trabalho (P₅) é considerado entre Bom e Muito Bom por 79% e 85% dos respondentes, respectivamente; e a ascensão de um colega a chefe (P₆) é bem compreendida por 66% dos respondentes.

Também não há evidências de que a QVT esteja comprometida em termos da dimensão **Utilização da capacidade humana**. Mais especificamente, o desempenho da IES é predominantemente considerado entre Bom e Muito Bom em termos de intervenções dos superiores nos trabalhos, com observações construtivas (P₇) e realizadas de forma a permitir o desenvolvimento do potencial e da criatividade (P₈), respectivamente segundo 83% e 64% dos respondentes. O nível de complexidade para realização das atividades em termos de conhecimento, habilidade e talento (P₁₁) é considerado entre Bom e Muito Bom por 75% dos respondentes. Além disso, a quantidade e a qualidade das informações disponíveis para realização do trabalho (P₁₂ e P₁₃) são consideradas entre boas e muito boas por 78% e 74% dos respondentes, respectivamente. Esses resultados são coerentes com o resultado de que entre frequentemente e sempre as informações e conhecimento sobre o trabalho são suficientes para decidir o que e como fazer o trabalho (F₁₈); o resultado, a qualidade e o bom desempenho do trabalho são de responsabilidade do servidor (F₁₉); o servidor participa da realização de toda a tarefa na sua função (F₂₀), segundo a percepção de 78%, 82% e 73% dos respondentes, respectivamente.

Em termos da dimensão **Segurança e saúde nas condições de trabalho**, percentual significativo de respondentes considera entre ruim e muito ruim o desempenho da IES segundo as condições do ambiente de trabalho (I₁₄) e os recursos necessários para execução da tarefa (I₁₅), cujos valores foram 45% e 33% respectivamente. É possível que a QVT esteja comprometida em termos das condições psicológicas (F₁ e F₂) e físicas (F₃ e F₄) do ambiente de trabalho e também do zelo pela saúde do trabalhador através de exames médicos (F₅ e F₆). Segundo respectivamente 38%, 90%, 44% dos respondentes, entre frequentemente e sempre o trabalho traz preocupações e aborrecimentos (F₁); considerações e observações do superior sobre o trabalho e a produtividade causam humilhação e transtornos perante os colegas (F₂); e, poeira, ruído e o calor causam mal estar (F₃). 53% dos respondentes afirmaram que nunca são utilizadas técnicas de proteção e segurança no trabalho (F₄) e, segundo 86% deles, nunca são realizados exames médicos periódicos (F₆). Uma análise conclusiva dos itens F₄ e F₅ deve verificar a natureza das atividades realizadas para saber se estas são predominantemente técnicas (realizadas em campo ou em laboratório) ou administrativas (realizadas em escritórios).

Considerando a dimensão **Constitucionalismo**, 68% dos respondentes consideraram entre bom e muito bom o desempenho da IES em termos da preservação da sua privacidade (P₁₆). Aproximadamente 49% dos respondentes consideraram entre boa e muito boa a possibilidade de recursos em decisões tomadas na organização (P₁₇). Entretanto, 21% dos respondentes consideram entre ruim e muito ruim esse desempenho e 30% consideraram Neutro. Considera-se elevado o número de respostas **Neutro**, não permitindo concluir se esse valor se refere à incapacidade do respondente avaliar o item ou se realmente o valor é resultante do equilíbrio entre as opções de respostas. É possível que haja problemas em termos de tratamento e liberdade de expressão em alguns setores, pois segundo 50% e 60% dos respondentes, respectivamente, entre frequentemente e sempre o tratamento é igualitário e sem preconceitos, independente de sexo ou idade ou cargo ocupado (F₁₂) e também se sente à vontade para expressar opinião aos superiores (F₁₃).

Não há evidências de comprometimento da QVT em relação à dimensão **Trabalho e espaço de vida**. 68% e 69% dos respondentes consideram entre bom e muito bom, respectivamente, o nível de interferência dos assuntos relacionados ao trabalho no ambiente familiar (P₁₈) e o grau de

impacto causado pelo trabalho realizado na vida de outras pessoas (P₁₉). Por outro lado, 88% e 79% dos respondentes afirmaram, respectivamente, que entre raramente ou nunca levam trabalhos para finalizar em casa (F₇) e que a organização realiza confraternizações ou atividades de lazer com servidores e famílias (F₁₀). Ou seja, dado o impacto das atividades de trabalho na vida dos servidores, atrelados ao tempo disponível para lazer e atividades sociais, é importante monitorar a intensidade e a frequência de atividades profissionais realizadas fora do ambiente de trabalho, pois caso estas sejam muito frequentes e/ou intensas, poderão contribuir para a redução do QVT.

A QVT aparenta estar comprometida em termos da dimensão **Compensação justa e adequada**, pois cerca de 35% dos respondentes considera entre ruim e muito ruim a relação entre as atividades realizadas e o valor pago pela IES (P₂₀), e também entre o valor pago para o cargo pela IES e por outras organizações do ramo (P₂₂). Também foi considerado entre ruim e muito ruim por 54% dos respondentes o desempenho da IES em termos dos benefícios concedidos (P₂₁). 91% deles afirmam que nunca recebem gratificações ou bonificações de acordo com a produtividade (F₁₄), o que, infelizmente, é usual no serviço público.

Também há evidências do comprometimento da QVT em termos das **Oportunidades de carreira**, pois 70% dos respondentes afirmaram que nunca ocorreram promoções baseadas em competência e produtividade (F₁₅). Além disso, 72% afirmaram que entre nunca e raramente há investimento na carreira através de oferecimento de cursos ou estímulo à continuidade dos estudos por meio de cursos complementares, de graduação, pós-graduação ou de especialização (F₁₆). Além de comprometer a QVT, a continuidade desses aspectos ao longo dos anos poderá impactar negativamente na qualidade dos serviços, pois podem propiciar acomodação e desinteresse do servidor pelas atividades que executam.

Em termos da dimensão **Relevância social**, 74% dos respondentes consideram entre boa e muito boa a imagem da IES perante a comunidade local (P₂₃). Corroboram com esse resultado o fato de que 69% dos respondentes consideraram que a IES é reconhecida e possui prestígio nacional (P₂₁) e que 61% destes sempre sentem orgulho de dizer onde trabalha (P₂₂). Por outro lado, 78% afirmaram que nunca participaram de projeto social da IES junto à comunidade local (P₂₃).

Os itens críticos concentram-se em três vertentes principais: compensação (relação entre o salário recebido, a contribuição do servidor para com a organização e o cargo ocupado); oportunidades de carreira; e, condições do ambiente de trabalho. A mensuração da QVT de servidores técnico-administrativos não é rica e aprofundada, como a do corpo docente. Entretanto, estudos revelam que a satisfação com o trabalho está significativamente correlacionada com a renda e com a qualidade de vida (TANG, 2007) e que a satisfação com o trabalho está significativamente correlacionada com as condições do ambiente de trabalho, com as oportunidades de crescimento na organização, e com a compensação (TABASSUM, 2012).

Em termos da primeira vertente foi constatado que o Plano de Cargos e Vencimentos (PCV) e o auxílio alimentação estavam muito defasados em relação a outras IES (A comparação salarial entre IES não é uma tarefa trivial, pois os servidores da IES em questão têm vencimentos reais incorporados ao salário. Por outro lado, servidores federais possuem uma série de gratificações incorporadas ao vencimento básico e que somados constituem o salário recebido).

Segundo a legislação estadual, a IES paga auxílio-transporte e auxílio-creche, quando requerido e comprovado que o servidor possui filhos dependentes legais. Os respondentes sugeriram que a IES poderia contribuir para o pagamento de assistência médica e odontológica (O art. 266 do estatuto do servidor público do estado prevê assistência médica, farmacêutica, dentária e hospitalar, além de outras julgadas necessárias, inclusive em sanatórios e creches). O PCV não permite a existência de bonificações e gratificações de acordo com a produtividade e competência do servidor e estabelece a progressão funcional de acordo com merecimento e antiguidade. Para que haja progressão por merecimento, o servidor deverá obter, pelo menos, o grau mínimo indispensável à progressão, fixado em regulamento próprio, quando da avaliação de seu desempenho. Os chefes imediatos são responsáveis por enviar os dados e informações necessárias à aferição do desempenho dos seus servidores. Porém, as regras de progressão funcional podem não estar claramente definidas para algumas categorias de servidores ou adequadamente implantadas.

Desde 2008, vários cursos de graduação e pós-graduação foram criados, o que aumentou a demanda por técnicos-administrativos. Ainda há o agravante de não haver concurso público para expansão do quadro de servidores técnico-administrativos desde 2001, o que representa sobrecarga de atividades. Estava previsto um concurso público para repor as vagas perdidas (aposentadoria, exoneração, falecimento, entre outros) e reestabelecer o quantitativo existente em 2001.

A segunda vertente aborda as oportunidades de carreira na IES. Informações fornecidas pela terceira parte do questionário (espaço aberto) revelaram que cursos para aperfeiçoamento de alguns cargos específicos são realizados eventualmente, mas não para cargos de técnicos de laboratório. Não há incentivo à continuidade dos estudos. Porém, a IES não impede que o servidor frequente cursos que lhe atraiam e, quando pertinente, concede a redução da carga horária de trabalho.

A terceira vertente aborda aos riscos existentes no ambiente de trabalho não tratados adequadamente. Observações e sugestões obtidas por meio do **espaço aberto** também evidenciaram relatos de que não há segurança e nem primeiros socorros e de que sejam realizados treinamentos para incêndios e acidentes químicos. Cabe ressaltar que muitos dos laboratórios utilizam produtos químicos, reagentes e equipamentos que oferecem riscos aos usuários. Se não há uso adequado de equipamentos e técnicas de proteção, servidores e estudantes estão seriamente expostos aos riscos e a ocorrência de acidentes que, se de fato acontecerem, não serão adequadamente tratados. Existem questionamentos a respeito do procedimento utilizado para avaliação dos riscos e o consequente pagamento de adicionais de Insalubridade e Periculosidade. Também foi verificado que não há uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) constituída.

Complementam os itens críticos, a possibilidade de revisão e recursos de decisões tomadas pela IES (P₁₇) e o grau de participação dos servidores em projetos que envolvem a comunidade local (F₂₃). Em relação a esses itens, é relevante questionar se realmente a IES está concedendo o direito de defesa aos servidores em termos das decisões e verificar se a IES está envolvida em problemas e pesquisas em outras esferas de atuação e não esteja se inserindo em questões de interesse regional com a participação dos servidores.

Diante do exposto, na percepção dos funcionários técnicos-administrativos, as ações prioritariamente necessárias para melhorar a QVT na IES devem estar focadas em: (i) manter os salários compatíveis com os salários pagos em outras organizações e também compatíveis com o esforço, experiência, habilidade e qualificação das atividades desempenhadas; (ii) conceder os benefícios previstos em lei e realizar exames médicos periódicos; (iii) melhorar as condições do ambiente de trabalho, incluindo a utilização de técnicas de proteção e segurança e fornecimento de materiais necessários à execução da função; (iv) realizar cursos de capacitação do servidor e/ou apoiar a continuidade dos estudos; (v) verificar a questão da impossibilidade de recursos às decisões tomadas pela organização; e (vi) promover projetos de integração do servidor à comunidade local.

Referências

CNPq. Mensagem aos líderes de Grupos de Pesquisa sobre o novo Diretório de Grupos de Pesquisa e sobre o 10º Censo do Diretório dos Grupos de Pesquisa no Brasil. OF. CIRC. PR. nº 0479/2012, 09 out. 2012, 2012.

FREITAS, A. L. P. A auto-avaliação de instituições de ensino superior: uma importante contribuição para a gestão educacional. **Revista Iberoamericana de Educación**, Espanha, p. 1-15. 2004. Disponível em: <<http://www.rieoei.org/deloslectores/660Policani.PDF>>. Acesso em: 20 jul. 2012.

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, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: ABEPRO, 2006.

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

HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.

KNIGHT, W. E.; LEIMER, C. L. Will IR staff stick? An exploration of institutional researchers' intention to remain in or leave their jobs. **Research in Higher Education**, v. 51, p. 109–131, 2010.

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

MCCOY, S. K.; NEWELL, E. E.; GARDNER, S. K. Seeking Balance: The Importance of Environmental Conditions in Men and Women Faculty's Well-being. **Innovative Higher Education** [on line], p. 1-14, 2012.

OLIVEIRA, E. R. A.; GARCIA, A. L.; GOMES, M. J.; BITTAR, T. O.; PEREIRA, A. C. Gênero e qualidade de vida percebida: estudo com professores da área de saúde. **Ciência & saúde coletiva**, v.17, n. 3, p.741-747, 2012.

RIOPREVIDENCIA. **Regras de Aposentadoria**. Disponível em: <http://www.rioprevidencia.rj.gov.br/aposentadoria/regras_aposentadoria.htm>. 2013. Acesso em: 20 fev. 2013.

ROSSER, V. Faculty members' intentions to leave: a national study on their worklife and satisfaction. **Research in Higher Education**, v. 45, n. 3, p. 285-309, 2004.

TABASSUM, A. Interrelations between quality of work life dimensions and faculty member job satisfaction in the private universities of Bangladesh. **European Journal of Business and Management**, v. 4, n. 2, p. 78-89, 2012.

TANG, T. L-P. Income and quality of life: does the love of money make a difference? **Journal of Business Ethics**, v. 72, p. 375–393, 2007.

VARDI, I. The impacts of different types of workload allocation models on academic satisfaction and working life. **Higher Education**, v. 57, n. 4, p. 499-508, 2009.

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

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

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. **Human Relations**, v. 32, p. 113-123. 1979.

WOODS, C. Exploring emotion in the higher education workplace: capturing contrasting perspectives using Q methodology. **Higher Education**, v. 64, p. 891–909, 2012.

WOODS, C. Employee wellbeing in the higher education workplace: a role for emotion scholarship. **Higher Education**, v. 60, p. 171–185, 2010.

Recebido em: 18 dez. 2012.
Aprovado em: 04 fev. 2013.