

# QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO: UM ESTUDO NO CENTRO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DE UMA UNIVERSIDADE

**Andre Luis Policani Freitas (UENF )**

policani@uenf.br

**Tulio Cremonini Entringer (UENF )**

tulio\_entringer@hotmail.com



*Em um cenário caracterizado por crescente concorrência entre as organizações, um dos maiores desafios consiste em, simultaneamente, melhorar o desempenho das organizações e aumentar, ou ao menos manter, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Este cenário não é diferente para o trabalho técnico-administrativo em Instituições de Ensino Superior (IES). Os servidores técnico-administrativos desempenham importantes funções nas IES. Mais especificamente, os técnicos atuam em laboratórios e fornecem apoio às atividades de ensino e pesquisa, sendo corresponsáveis por estudos e experimentos que têm impacto nos indicadores de produção científica qualificada de pesquisadores, indicadores estes que são utilizados para estabelecer a qualidade de cursos e instituições. Por outro lado, servidores administrativos atuam em diversos processos nas IES e são responsáveis, dentre outras atividades, pelo trâmite de documentações de diversas naturezas. Neste contexto, o presente artigo apresenta um estudo no qual o modelo desenvolvido por Freitas e Souza (2009), adicionado de alguns itens propostos, foi utilizado para mensurar a QVT dos servidores técnico-administrativos lotados no Centro de Ciências e Tecnologia de uma IES pública. Como resultado do estudo, foi possível constatar que existem evidências de comprometimento da QVT em termos das dimensões Segurança e saúde nas condições de trabalho, Constitucionalismo, Compensação justa e adequada e Oportunidade de carreira e garantia profissional. A relação entre o salário recebido, a contribuição do servidor para com a organização e o cargo ocupado; oportunidades de carreira; gratificações por produtividade; incentivo à continuidade dos estudos; condições do ambiente de trabalho; uso de equipamentos e técnicas de*

Curitiba, PR, Brasil, 07 a 10 de outubro de 2014.

*proteção aos riscos no trabalho; e a possibilidade de recursos em processos decisórios são alguns dos itens críticos identificados por meio da Análise dos Quartis. Na maioria das dimensões o instrumento mostrou-se confiável. Entretanto o valor de alfa de Cronbach se revelou baixo em algumas dimensões e negativo em uma dimensão, realçando a necessidade de realização de estudos adicionais com amostras com maior número de respondentes.*

*Palavras-chaves: Qualidade de Vida no Trabalho, Servidores técnico-administrativos, IES*

## 1. Introdução

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

Nesse contexto caracterizado por crescente concorrência, um dos maiores desafios consiste em manter um equilíbrio adequado entre melhorar o desempenho das organizações e aumentar, ou ao menos manter, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) (FREITAS; SOUZA; QUINTELLA, 2013).

Conforme 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.

De acordo com Nespeca e Cyrillo (2011), a expressão QVT pode ser relacionada à sensação que os trabalhadores desenvolvem em relação ao ambiente laboral e em relação a seu cargo; pode ainda se referir às condições físicas presentes no recinto de trabalho; e muitas vezes corresponde a programas implementados no ambiente organizacional, buscando aumentar o contentamento e bem-estar do trabalhador e sua motivação, e com isso obter um aumento da produtividade.

Em um estudo realizado por Islam (2012) foram averiguados os fatores críticos que influenciam significativamente a qualidade de vida e satisfação dos funcionários no trabalho. De acordo com o autor, carga de trabalho, vida familiar, transporte, política de remuneração e benefícios, ambiente de trabalho e condição de crescimento na carreira possuem uma expressiva influência na QVT, enquanto a relação com os colegas de trabalho e supervisores não apresentaram influência significativa sobre a qualidade de vida profissional.

Mais recentemente, Shirouyehzad *et al.* (2012) revelaram que os funcionários mais eficientes possuem um comprometimento organizacional relativamente alta e condições físicas de

trabalho adequadas. Em contraste, o estudo indicou que os empregados que ganham salários mais altos não necessariamente tem maior satisfação no trabalho.

Para Timossi (2009), no Brasil a discussão sobre a QVT 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.

Este panorama não é diferente para o trabalho técnico-administrativo em Instituições de Ensino Superior (IES). Entretanto, nota-se uma carência de estudos que focados na mensuração da QVT de servidores atuantes neste campo de atuação.

Desejando contribuir para o tratamento desta problemática, este artigo apresenta os resultados de um estudo que buscou mensurar a QVT a partir do emprego do um modelo de avaliação proposto por Freitas e Souza (2009).

O artigo está organizado da seguinte forma: a seção 2 aborda concepções teóricas sobre QVT, a seção 3 aborda o trabalho técnico-administrativo em IES, a seção 4 apresenta o estudo realizado e os resultados obtidos e, finalmente, a seção 5 apresenta as considerações finais.

## **2. QVT e servidores técnico-administrativos em IES**

Segundo Freitas *et al.* (2013), técnicos operam em laboratórios e fornecem apoio às atividades de ensino e pesquisa, sendo corresponsáveis por estudos e experimentos que têm impacto na qualidade da produção científica de pesquisadores, indicadores estes que são utilizados para estabelecer a qualidade de cursos e Instituições. 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 almejada qualidade dos serviços.

Olorunsola (2013) realizou um trabalho sobre QVT com foco no pessoal administrativo de Universidades nigerianas – federais e estaduais. O estudo revelou que a realização profissional e pessoal dos servidores é o principal fator de satisfação no trabalho e componentes como as políticas administrativas da Universidade, supervisão, remuneração, relações interpessoais, condições de trabalho e reconhecimento, também contribuíram com o nível de satisfação dos funcionários. O relacionamento entre as IES e as políticas

administrativas deve ser enriquecedor e robusto a fim de acomodar a inovação, capacitação dos funcionários, formação em serviço, promoção dos funcionários, segurança dos trabalhadores, serviços e auxílios de saúde, moradia e regime de pensão.

Organizações públicas também têm buscado adotar uma gestão mais estratégica, flexível e inovadora. Porém há desafios a se enfrentar, como o estímulo e criação de práticas que assegurem o desenvolvimento profissional, promovendo a aprendizagem e oferecendo aos servidores oportunidades reais de crescimento profissional e pessoal (DUARTE *et al.*, 2009).

Na visão de Pizzolato *et al.* (2013), a avaliação da QVT justifica-se para o indivíduo e para a organização, pela importância da identificação dos pontos falhos, valorização dos fatores essenciais para uma apropriada qualidade de vida e a partir de então, traçar estratégias de melhoria na satisfação dos colaboradores com o trabalho, conduzindo assim a maior produtividade e, conseqüentemente, contentamento dos clientes. Quando a empresa possui estas informações, pode melhor direcionar e fundamentar programas de promoção da QVT dos colaboradores, proporcionando melhores condições de trabalho ao indivíduo, oferecendo-lhe a oportunidade de empregar todo o seu potencial produtivo (SILVA; FERREIRA, 2013).

Com o intuito de contribuir para esta problemática, Freitas e Souza (2009) propuseram um modelo híbrido para avaliar a QVT em IES fundamentado nas dimensões da QVT estabelecidas por Walton (1973); Hackman e Oldham (1975); Westley (1979) e Davis e Werther (1983). O modelo foi estruturado em oito dimensões (Quadro 1) e 46 questões.

Quadro 1 - Breve descrição das dimensões e aspectos abordados

Dimensões	Aspectos considerados
D <sub>1</sub> . 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 <sub>2</sub> . 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 <sub>3</sub> . 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 <sub>4</sub> . Constitucionalismo	Direitos e deveres do servidor em termos de privacidade, livre expressão, igualdade de tratamento e possibilidade de recurso a decisões da organização.
D <sub>5</sub> . Trabalho e espaço de vida	Horas extras, tempo com a família, e realização de atividades cívicas beneficentes.
D <sub>6</sub> . 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 <sub>7</sub> . 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 <sub>8</sub> . 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)

### 3. Procedimentos metodológicos

O estudo foi realizado com servidores técnico-administrativos lotados no Centro de Ciências e Tecnologia (CCT) de uma universidade pública. Atualmente, oito Laboratórios (Departamentos) estão vinculados ao CCT, associados ao ensino e pesquisa em física, química, matemática, engenharia civil, engenharia e exploração de petróleo, engenharia de produção, materiais avançados e meteorologia, além da biblioteca setorial e de diversas secretarias e coordenações.

Segundo a Gerência de Recursos Humanos, na ocasião do estudo 66 servidores técnico-administrativos estavam lotados no CCT. O questionário foi encaminhado à chefia de todos os setores do CCT e posteriormente disponibilizado a todos os servidores. Após 15 dias, 34 questionários respondidos foram contabilizados (52% da população). O instrumento de coleta de dados, adaptado de Freitas e Souza (2009), 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; tempo médio de deslocamento da residência ao local de trabalho; idade; gênero; número de filhos; atuação em outra atividade profissional; se estuda atualmente; e se possui algum tipo de necessidade especial;
- **Parte 2 (Avaliação da QVT):** As Dimensões foram decompostas em 52 questões distribuídas em dois Blocos (Tabelas 2 e 3): Bloco 1, com 28 questões para avaliar a QVT segundo o Grau de Desempenho da IES, e Bloco 2, também com 24 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);
- **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.

Quadro 2 – 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 *et al.* (2013)

A Análise dos Quartis (Freitas *et al.*, 2006) foi utilizada para identificar os itens críticos da IES em termos de QVT. 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 Quartil como valor-limite para classificar itens de um determinado problema em quatro categorias de prioridade.

De acordo com Freitas *et al.* (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 (nas estimativas do grau de desempenho de alternativas, do grau de satisfação do consumidor, do grau de importância dos critérios etc.), 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).

Com o intuito de verificar a confiabilidade do instrumento, utilizou-se o coeficiente alfa de Cronbach (CRONBACH, 1951).

#### 4. Resultados do estudo

A Tabela 1 revela um equilíbrio no percentual de respondentes em termos de gênero e também entre a atividade predominante. Cerca de 18% dos respondentes possui outra atividade profissional e 24,2% estudam atualmente. Os respondentes são predominantemente casados (68,7%) e com formação superior ou maior (79,4%). É percebido aperfeiçoamento no nível de instrução dos servidores. Mais de 80% dos respondentes atua na empresa e estão no cargo atual há mais de 10 anos. A idade média é aproximadamente 47 anos.

Tabela 1 – Caracterização dos respondentes



Respostas de cada categoria (%)							
Gênero	Masculino (51,5)	Feminino (48,5)					
Atividade predominante	Administrativa (48,4)	Técnica (51,6)					
Possui outra atividade profissional?	Sim (18,2)	Não (81,8)					
Estuda atualmente?	Sim (24,2)	Não (75,8)					
Estado civil	Casado (68,7)	Solteiro (25,0)	Divorc. (6,3)	Vítimo (0,0)	Outro (0,0)		
Nível de Instrução inicial	Elementar (0,0)	Fundam. (0,0)	Médio (35,3)	Superior (26,5)	Espec. (17,6)	Mest. (14,7)	Dout. (5,9)
Nível de Instrução atual	Elementar (0,0)	Fundam. (0,0)	Médio (20,6)	Superior (23,5)	Espec. (17,6)	Mest. (17,7)	Dout. (20,6)
Tempo de empresa (anos)	< 1 (12,5)	1 – 4 (3,1)	5 – 9 (3,1)	10 – 14 (68,8)	> 15 (12,5)		
Tempo no cargo atual (anos)	< 1 (12,1)	1 - 4 (0,0)	5 – 9 (6,1)	10 – 14 (72,7)	> 15 (9,1)		
Possui algum tipo de deficiência especial?	Sim (6,1)	Não (93,9)					

Fonte: Autoria própria (2014)

O percentual de atribuição dos julgamentos em relação a frequência de ocorrência de aspectos relacionados à QVT é apresentado na Tabela 2. Não há evidências de que a QVT esteja comprometida em termos de **Integração Social**, pois entre servidores do mesmo nível hierárquico ( $P_1$ ), com superiores ( $P_2$ ), com subalternos ( $P_3$ ), e com servidores de outros setores ( $P_4$ ), esta é considerada entre bom e muito bom por, respectivamente, 81%, 74%, 77% e 58% dos respondentes. O resultado da cooperação entre colegas ( $P_5$ ) e da integração entre as pessoas no ambiente de trabalho ( $P_6$ ) é considerado entre bom e muito bom por 45% e 51% dos respondentes, respectivamente; e a ascensão de um colega a chefe ( $P_7$ ) é bem compreendida por 35% dos respondentes. Percentual significativo de respostas foi associado ao desempenho neutro, principalmente aquelas atribuídas aos itens  $P_4$ ,  $P_5$ ,  $P_6$ ,  $P_7$ .

A análise da dimensão **Utilização da capacidade humana** revela que o desempenho da IES é predominantemente considerado entre bom e muito bom em termos de intervenções dos superiores nos trabalhos, com observações construtivas ( $P_8$ ) e realizadas de forma a permitir o desenvolvimento do potencial e da criatividade ( $P_9$ ), respectivamente segundo 71% e 55% dos

respondentes. O grau de independência para realização do trabalho ( $P_{10}$ ) e de participação no planejamento das atividades ( $P_{11}$ ) é considerado entre bom e muito bom, respectivamente por 71% e 64% dos respondentes. O nível de complexidade para realização das atividades em termos de conhecimento, habilidade e talento ( $P_{12}$ ) é considerado entre bom e muito bom por 52% dos respondentes. Além disso, a quantidade e a qualidade das informações disponíveis para realização do trabalho ( $P_{13}$  e  $P_{14}$ ) são consideradas entre boas e muito boas por 48% e 39% dos respondentes, respectivamente (embora, 13% e 19% dos respondentes considerem ruim ou muito ruim). Nota-se também percentual significativo de respostas atribuídas com desempenho neutro.

Existem evidências de problemas de QVT relacionados à dimensão **Segurança e saúde nas condições de trabalho**, pois percentual significativo de respondentes considera entre ruim e muito ruim o desempenho da IES segundo as condições do ambiente de trabalho ( $P_{15}$ ) e os recursos necessários para execução da tarefa em termos de quantidade ( $P_{16}$ ) e qualidade ( $P_{17}$ ), cujos valores foram 58%, 22% e 22% respectivamente. A acessibilidade ao local de trabalho ( $P_{18}$ ) e o espaço disponível para o trabalho ( $P_{19}$ ) foi considerada entre ruim e muito ruim, por 58% e 29% dos respondentes.

Considerando a dimensão **Constitucionalismo**, 32% dos respondentes consideraram entre bom e muito bom o desempenho da IES em termos da preservação da sua privacidade ( $P_{20}$ ), porém 26% consideraram o desempenho da IES entre ruim e muito ruim. 45% dos respondentes consideraram entre ruim e muito ruim a possibilidade de recursos em decisões tomadas na organização ( $P_{21}$ ), e 19% entre bom e muito bom.

Em relação à dimensão **Trabalho e espaço de vida**, 45% e 35% dos respondentes consideraram entre bom e muito bom, respectivamente, o nível de interferência dos assuntos relacionados ao trabalho no ambiente familiar ( $P_{22}$ ) e o grau de impacto causado pelo trabalho realizado na vida de outras pessoas ( $P_{23}$ ).

Existem evidências de que a QVT encontra-se comprometida em termos da dimensão **Compensação justa e adequada**, pois cerca de 55% e 62% dos respondentes, respectivamente, considera entre ruim e muito ruim a relação entre as atividades realizadas e o valor pago pela IES ( $P_{24}$ ), e entre o valor pago para o cargo pela IES e por outras organizações

do ramo (P<sub>26</sub>). Também foi considerado entre ruim e muito ruim por 65% dos respondentes o desempenho da IES em termos dos benefícios concedidos (P<sub>25</sub>).

Tabela 2 – Resultados da avaliação da QVT segundo o grau de desempenho da IES

D	QVT segundo as Condições	$\alpha$	Frequência (%)				
			MR	R	N	B	MB
D <sub>1</sub>	P <sub>1</sub> . Como você classifica o relacionamento com os funcionários do mesmo nível hierárquico?	0,868	3	3	13	52	29
	P <sub>2</sub> . Como você classifica o relacionamento com seu superior?		3	0	23	32	42
	P <sub>3</sub> . Como você classifica o relacionamento com seus subordinados?		0	3	20	37	40
	P <sub>4</sub> . Como você classifica o relacionamento com funcionários de outros setores ou departamentos?		0	0	42	42	16
	P <sub>5</sub> . Como você considera a cooperação entre os colegas de setor?		6	7	42	29	16
	P <sub>6</sub> . O grau de interação com outras pessoas, requerido para execução de seu trabalho, pode ser considerado:		7	13	29	32	19
	P <sub>7</sub> . O ponto de vista dos colegas de setor quando um membro do grupo é promovido como o líder deste, pode ser analisado como:		0	13	52	29	6
D <sub>2</sub>	P <sub>8</sub> . Como você considera as observações construtivas de seu superior sobre seu trabalho?	0,788	0	3	26	32	39
	P <sub>9</sub> . Como você classifica os meios utilizados por seu superior em extrair o melhor do seu potencial, incentivando a criatividade?		3	10	32	29	26
	P <sub>10</sub> . Como você avalia o grau de independência na realização de suas atividades dentro da empresa?		3	3	23	48	23
	P <sub>11</sub> . O grau de sua participação, permitido pela organização, no planejamento do seu próprio trabalho, como pode ser avaliado?		3	10	23	27	37
	P <sub>12</sub> . 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?		0	3	45	29	23
	P <sub>13</sub> . A quantidade de informações que você tem acesso para a realização de seu trabalho pode ser considerada:		3	10	39	26	22
	P <sub>14</sub> . A qualidade das informações que você tem acesso para a realização de seu trabalho pode ser considerada:		0	19	42	23	16
D <sub>3</sub>	P <sub>15</sub> . Considerando as condições ambientais de trabalho (iluminação, higiene, ventilação e organização) para a realização do seu trabalho, como você classifica o desempenho da organização?	0,596	16	42	13	23	6
	P <sub>16</sub> . Como você avalia a quantidade de recursos materiais, necessários, oferecidos para execução de sua função?		6	16	39	39	0
	P <sub>17</sub> . Como você avalia a qualidade de recursos disponíveis para execução de sua função?		6	16	42	29	7
	P <sub>18</sub> . Como você avalia a acessibilidade do local de trabalho? ( <i>para pessoas que possuam necessidade especial</i> ).		17	41	24	14	4
	P <sub>19</sub> . A área do local de trabalho (espaço suficiente para todos) pode ser considerada:		3	26	32	32	7
D <sub>4</sub>	P <sub>20</sub> . A preservação de sua privacidade dentro da organização pode ser considerada:	0,681	10	16	42	22	10
	P <sub>21</sub> . Quando decisões tomadas na organização o afetam, a possibilidade de revisão destas decisões, ou seja, de recurso, pode ser considerada:		29	16	36	16	3
D <sub>5</sub>	P <sub>22</sub> . O tempo que você passa com sua família, sem ser afetado pelo trabalho levado para concluir em casa pode ser considerado:	0,546	0	7	48	26	19
	P <sub>23</sub> . 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:		3	13	49	19	16
D <sub>6</sub>	P <sub>24</sub> . Como pode ser considerado o valor de seu pagamento em relação a sua contribuição (esforço, experiência, habilidades e qualificação) para esta organização?	0,694	13	42	29	13	3
	P <sub>25</sub> . Os benefícios recebidos (vale transporte, auxílio alimentação, auxílio creche, assistência médica e/ou odontológica) podem ser considerados:		23	42	23	6	6
	P <sub>26</sub> . 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?		23	39	19	16	3
D <sub>8</sub>	P <sub>27</sub> . Como pode ser considerado o grau de importância que seu trabalho tem na sua vida?	0,148	0	3	13	42	42
	P <sub>28</sub> . Como é a imagem da Universidade perante a comunidade local?		0	10	13	55	22

Fonte: Autoria própria (2014)

O percentual de atribuição dos julgamentos em relação à frequência de ocorrência de aspectos relacionados à QVT é apresentado na Tabela 3. Conforme reportado por Freitas *et al.* (2013), a interpretação dos itens (F<sub>1</sub>, F<sub>2</sub>, F<sub>3</sub>, F<sub>7</sub>, F<sub>9</sub>, F<sub>11</sub> e F<sub>18</sub>) em termos de QVT deve ser realizada de forma inversa pois, quanto maior a frequência percebida nesses itens, menor a QVT.

É possível que a QVT esteja comprometida em termos das condições psicológicas (F<sub>1</sub>) e físicas (F<sub>3</sub> e F<sub>4</sub>) do ambiente de trabalho e também do zelo pela saúde do trabalhador através de exames médicos (F<sub>5</sub> e F<sub>6</sub>). Segundo respectivamente 27% e 47% dos respondentes, entre frequentemente e sempre o trabalho traz preocupações e aborrecimentos (F<sub>1</sub>); e, poeira, ruído e o calor causam mal estar (F<sub>3</sub>). 55% dos respondentes afirmaram que nunca são utilizadas técnicas de proteção e segurança no trabalho (F<sub>4</sub>) e, segundo 94% deles, nunca são realizados exames médicos periódicos (F<sub>6</sub>).

Por outro lado, 79% e 71% dos respondentes afirmaram, respectivamente, que entre raramente ou nunca levam trabalhos para finalizar em casa (F<sub>7</sub>) e que a organização realiza confraternizações ou atividades de lazer com servidores e famílias (F<sub>8</sub>).

É possível que haja problemas em termos de tratamento e liberdade de expressão em alguns setores, pois segundo 59% dos respondentes, entre frequentemente e sempre o tratamento é igualitário e sem preconceitos, independente de sexo ou idade ou cargo ocupado (F<sub>12</sub>) e estes se sentem à vontade para expressar opinião aos superiores (F<sub>13</sub>). 94% deles nunca recebem gratificações ou bonificações de acordo com a produtividade (F<sub>14</sub>).

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 (F<sub>16</sub>). Além disso, 71% 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 (F<sub>17</sub>). 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.

Entre frequentemente e sempre informações e conhecimento sobre o trabalho são suficientes para decidir o que e como fazer o trabalho (F<sub>19</sub>); o resultado, a qualidade e o bom desempenho

da tarefa são de responsabilidade do servidor ( $F_{20}$ ); o servidor participa da realização de toda a tarefa na sua função ( $F_{21}$ ), segundo 79%, 91% e 85% dos respondentes, respectivamente.

Tabela 3 - Resultados da avaliação da QVT segundo a frequência de ocorrência de aspectos da QVT

D	QVT segundo a Frequência	$\alpha$	Frequência (%)				
			N	R	M	F	S
D <sub>3</sub>	F <sub>1</sub> . O trabalho lhe traz preocupações e aborrecimentos?	0,344	9	30	34	21	6
	F <sub>2</sub> . 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?		81	13	3	3	0
	F <sub>3</sub> . A poeira, o ruído e o calor causam-lhe mal estar, prejudicando sua saúde?		18	6	29	18	29
	F <sub>4</sub> . São utilizadas ferramentas e técnicas de proteção e segurança no trabalho?		55	18	12	3	12
	F <sub>5</sub> . São realizados exames médicos de admissão?		6	0	10	3	81
	F <sub>6</sub> . São realizados exames médicos periódicos?		94	0	3	0	3
D <sub>5</sub>	F <sub>7</sub> . São levados trabalhos para finalizar em casa?	0,586	24	55	12	6	3
	F <sub>8</sub> . A organização realiza confraternizações ou atividades de lazer com os funcionários e suas famílias?		18	53	26	3	0
	F <sub>9</sub> . Seu trabalho influencia em sua vida familiar?		3	19	25	28	25
	F <sub>10</sub> . Fora do seu trabalho, você tem tempo disponível para lazer e atividades sociais?		0	23	38	21	18
	F <sub>11</sub> . É necessária a realização de horas extras?		30	58	6	6	0
D <sub>4</sub>	F <sub>12</sub> . O tratamento para com funcionários, independente de sexo ou idade ou cargo, é igualitário e sem preconceitos?	0,570	15	12	15	23	35
	F <sub>13</sub> . Você se sente à vontade para expressar sua opinião aos seus superiores?		6	15	21	26	32
D <sub>6</sub>	F <sub>14</sub> . Você recebe gratificações ou bonificações de acordo com sua produtividade?	0,223	94	0	3	0	3
	F <sub>15</sub> . Você recebe os vencimentos de acordo com o calendário de pagamento da IES, sem atrasos e parcelamentos?		3	3	0	25	69
D <sub>7</sub>	F <sub>16</sub> . Ocorrem promoções baseadas em sua competência e produtividade?	-0,078	70	6	9	6	9
	F <sub>17</sub> . Há investimento em sua carreira através de oferecimento de cursos ou estímulo para dar continuidade aos estudos ou fazer cursos complementares?		35	35	18	6	6
D <sub>2</sub>	F <sub>18</sub> . Necessita receber autorização do superior para decidir o que e como fazer o seu trabalho.	0,747	6	47	20	18	9
	F <sub>19</sub> . Informações e conhecimento sobre seu trabalho são suficientes para decidir o que e como fazer o seu trabalho.		3	0	18	41	38
	F <sub>20</sub> . É de sua responsabilidade o resultado, a qualidade e o bom desempenho de seu trabalho.		0	0	9	26	65
	F <sub>21</sub> . Dentro de sua função, você participa da realização de toda a tarefa (início, meio e fim com resultado visível)?		0	3	12	44	41
D <sub>8</sub>	F <sub>22</sub> . A Universidade é reconhecida e/ou possui prestígio nacional?	0,514	0	0	26	47	27
	F <sub>23</sub> . Você sente orgulho de dizer onde trabalha?		0	0	18	32	50
	F <sub>24</sub> . Você participa de algum projeto social da Universidade junto à comunidade local?		65	26	3	3	3

Fonte: Autoria própria (2014)

Em termos da dimensão **Relevância Social**, 74% dos respondentes consideraram que a IES é reconhecida e possui prestígio nacional (F<sub>22</sub>) e que 82% destes sempre sentem orgulho de dizer onde trabalha (F<sub>23</sub>). Por outro lado, 65% afirmaram que nunca participaram de projeto social da IES junto à comunidade local (F<sub>24</sub>).

As Tabelas 2 e 3 também apresentam a confiabilidade de cada dimensão em relação aos dois questionários. Apesar haver dimensões presentes nos dois questionários, os itens não foram agrupados para mensurar a confiabilidade, pois o significado semântico das escalas é diferente (desempenho e frequência). Neste sentido, em quase todas as dimensões o valor do alfa foi superior a 0,60 ou próximo deste valor, considerado por Hair *et al.* (2006) e Malhotra (2006) como o valor mínimo aceitável para estudos exploratórios. Entretanto, o alfa para algumas dimensões foi muito baixo e um deles, negativo (dimensão D<sub>8</sub> ( $\alpha = 0,148$ ), em termos da QVT segundo o desempenho da IES e, D<sub>3</sub> ( $\alpha = 0,343$ ), D<sub>6</sub> ( $\alpha = 0,223$ ) e D<sub>7</sub> ( $\alpha = -0,078$ ), em termos da QVT em função da frequência de fatores).

Segundo Maroco e Garcia-Marques (2006), valores negativos de  $\alpha$  ocorrem quando as correlações inter-itens de uma dada dimensão são, elas próprias, negativas e normalmente refletem um erro sério na codificação dos pontos dos itens. Adicionalmente, um  $\alpha$  muito baixo pode refletir a codificação errada de itens ou a mistura de itens de dimensões diferentes, exigindo a reavaliação da base teórica que motivou a construção da escala. Ou seja, na primeira condição enquadra-se a dimensão D<sub>7</sub> e, na segunda condição, D<sub>3</sub>, D<sub>6</sub> e D<sub>8</sub>. Mesmo para as dimensões cujos valores de alfa foram maiores, são recomendados outros estudos para verificar a confiabilidade do instrumento pelas seguintes razões: no presente estudo foram consideradas simultaneamente os pontos de vista de servidores administrativos e técnicos, fato que pode ter influenciado a análise com o alfa; e, apesar da amostra de respondentes corresponder a 52% da população, o quantitativo não é muito grande (34 respondentes).

A Análise dos Quartis (Figura 1) revela que os itens mais críticos estão relacionados à relação entre o salário recebido, a contribuição do servidor para com a organização e o cargo ocupado; oportunidades de carreira; gratificações por produtividade; incentivo à continuidade dos estudos; condições do ambiente de trabalho; uso de equipamentos e técnicas de proteção aos riscos no trabalho; preservação da privacidade na organização; possibilidade de recursos em processos decisórios na organização; e, participação do servidor em atividades comunitárias. Esses resultados são muito próximos aos encontrados por Freitas *et al.* (2013).

Em relação a esses resultados, também é recomendada uma análise estratificada das respostas provenientes de servidores técnicos e servidores administrativos.

Figura 1 – Resultado da Análise dos Quartis



ANÁLISE DOS QUARTIS					
Desempenho			Frequência		
Item	QVT		Item	QVT	
P <sub>25</sub>	2,32	Q <sub>1</sub> = 3,089	F <sub>6</sub>	1,18	Q <sub>1</sub> = 2,140
P <sub>26</sub>	2,39		F <sub>14</sub>	1,18	
P <sub>18</sub>	2,45		F <sub>24</sub>	1,53	
P <sub>21</sub>	2,48		F <sub>16</sub>	1,79	
P <sub>24</sub>	2,52		F <sub>4</sub>	2,00	
P <sub>15</sub>	2,61		F <sub>17</sub>	2,12	
P <sub>20</sub>	3,06		F <sub>8</sub>	2,15	
P <sub>16</sub>	3,10	F <sub>9</sub>	2,47	Q <sub>2</sub> = 3,426	
P <sub>17</sub>	3,13	F <sub>3</sub>	2,65		
P <sub>19</sub>	3,13	F <sub>1</sub>	3,15		
P <sub>7</sub>	3,29	F <sub>18</sub>	3,24		
P <sub>23</sub>	3,32	F <sub>10</sub>	3,32		
P <sub>14</sub>	3,35	F <sub>12</sub>	3,53		
P <sub>5</sub>	3,42	F <sub>13</sub>	3,65		
P <sub>6</sub>	3,45	F <sub>7</sub>	3,91		
P <sub>13</sub>	3,55	F <sub>22</sub>	4,00		
P <sub>22</sub>	3,58	F <sub>19</sub>	4,12		
P <sub>9</sub>	3,65	F <sub>11</sub>	4,12	Q <sub>3</sub> = 4,150	
P <sub>12</sub>	3,71	F <sub>21</sub>	4,24		
P <sub>4</sub>	3,74	F <sub>23</sub>	4,32		
P <sub>11</sub>	3,83	F <sub>5</sub>	4,53		
P <sub>10</sub>	3,84	F <sub>15</sub>	4,53		
P <sub>28</sub>	3,90	F <sub>20</sub>	4,56		
P <sub>1</sub>	4,00	F <sub>2</sub>	4,72		
P <sub>8</sub>	4,06				
P <sub>2</sub>	4,10				
P <sub>3</sub>	4,13				
P <sub>27</sub>	4,23				
<b>Prioridade Crítica</b>		<b>Prioridade Alta</b>	<b>Prioridade Moderada</b>	<b>Prioridade Baixa</b>	

Fonte: Autoria própria (2014)

## 5. Considerações Finais

É inegável a importância do trabalho técnico-administrativo em IES, Entretanto, estudos focados nesta categoria de trabalhadores ainda são incipientes no Brasil e no mundo. Neste sentido, este artigo buscou mensurar a QVT de servidores técnico-administrativos por meio

do emprego do modelo proposto por Freitas e Souza (2009), tendo sido incorporados alguns itens de avaliação. Por meio de um estudo realizado no Centro de Ciências e Tecnologias de uma IES pública, foi possível mensurar a QVT dos servidores; identificar os itens mais críticos em termos de QVT (por meio da Análise dos Quartis); e mensurar a confiabilidade do instrumento, por meio do uso do alfa de Cronbach.

Como resultados, constata-se que existem evidências de comprometimento da QVT em termos das dimensões Segurança e saúde nas condições de trabalho, Constitucionalismo, Compensação justa e adequada e Oportunidade de carreira e garantia profissional, mais bem percebidas pela criticidade associada à relação entre o salário recebido, a contribuição do servidor para com a organização e o cargo ocupado; oportunidades de carreira; gratificações por produtividade; incentivo à continuidade dos estudos; condições do ambiente de trabalho; uso de equipamentos e técnicas de proteção aos riscos no trabalho; dentre outros itens.

No contexto de estudos exploratórios, os instrumentos se mostraram confiáveis na maioria das dimensões. Entretanto, o valor de alfa se revelou baixo em algumas dimensões e negativo em uma dimensão, realçando a necessidade de realização de estudos adicionais com amostras com maior número de respondentes e estratificação dos respondentes em termos da função predominante na IES (técnica ou administrativa). Essa estratificação se torna relevante também para determinar os itens críticos distintivamente entre servidores técnicos e servidores administrativos.

Observou-se um elevado o número de respostas **Neutro** para alguns itens, 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. Neste sentido, em estudos futuros será incluída uma categoria de respostas “Não se Aplica (NA)”.

Apesar dos servidores da IES estarem em greve desde março deste ano, a continuidade deste estudo está focada nessas três vertentes.

## REFERÊNCIAS

- CRONBACH, L. J. Coefficient alpha and the internal structure of tests. **Psychometrika**. 16, 297-334, 1951
- DAVIS, K.; WERTHER, W. B. Administração de pessoal e recursos humanos. **McGraw Hill** São Paulo, 1983.

- DUARTE, M.; FERREIRA S. A.; LOPES, S. P. A gestão por competências como ferramenta para o desenvolvimento dos servidores técnico-administrativos: Case da Universidade Federal do Tocantins. **APGS. Administração Pública e Gestão Social**. Viçosa, v. 1, n. 2, p. 101-120, abr./jun. 2009.
- FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, L. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal O Descompasso entre Problemas e Práticas Gerenciais. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 25, n. 3, jul./set., p. 319-327, 2009.
- 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.
- FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. B.; QUINTELLA, H. L. M. M. Qualidade de Vida no Trabalho do técnico-administrativo em IES públicas: uma análise exploratória. **Revista Brasileira de Qualidade**. Ponta Grossa, v. 5, n. 2, p. 1-12, abr./jun., 2013.
- HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**. v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.
- HAIR, J.F.; BLACK, W.C.; BABIN, B.J.; ANDERSON, R.E.; TATHAM, R.L. Multivariate data analysis, sixth ed. **Pearson Prentice Hall**, New Jersey, 2006.
- ISLAM, M. B. Factors Affecting Quality of Work Life: An Analysis on Employees of Private Limited Companies in Bangladesh. **Global Journal of Management and Business Research. Global Journal Inc. (US)**. v. 12, n. 18, 2012.
- LARSON, R.; FARBER, B. Estatística aplicada. 4. ed. **Prentice Hall**. São Paulo, 2010.
- MALHOTRA, N. K. Marketing Research: An Applied Orientation. 5<sup>th</sup>. ed. **Pearson Prentice Hall**, 2006.
- MAROCO, J.; GARCIA-MARQUES, T. Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? **Laboratório de Psicologia**, v.4, n.1, p. 65-90, 2006.
- 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.
- OLORUNSOLA, E. O. Job Satisfaction and its Predictive Measures on Job Satisfaction of Administrative Staff in South West Nigeria Universities. **European Scientific Journal**. v. 9, n. 23, p. 167-174, ago., 2013.
- PIZZOLATO, P. B., DE MOURA, G. HENNING, S. A. Qualidade de vida no trabalho: uma discussão sobre os modelos teóricos. **Contribuciones a la Economía**, abr., 2013.
- SILVA, S. A.; FERREIRA, M. C. Dimensões e Indicadores da Qualidade de Vida e do Bem-Estar no Trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 29, n. 3, jul./set., p. 331-339, 2013.
- SHIROUYEHZAD, Hadi; HOSSEINZADEH LOTFI, F.; ARYANEZHAD, Mir. B; DABESTANI, Reza. A data envelopment analysis approach for measuring the efficiency of employees: a case study. **South African Journal of Industrial Engineering**. v. 23, n. 1, p. 191-201. 2012.
- TIMOSSI, L. S.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; FRANCISCO, A. C. Adaptação do Modelo de Walton para a Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista da Educação Física/UEM**, v. 20, n. 3, p. 395-405, Maringá, 2009.

TIMOSSO, L.; FRANCISCO, A. C.; JUNIOR, G. S.; XAVIER, A. A. P. Análise da qualidade de vida no trabalho de colaboradores com diferentes níveis de instrução através de uma análise de correlações. **Produção**, v. 20, n. 3, jul./set., p. 471-480, 2010.

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

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