

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
IFPB - CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

KALINE LUCENA GOMES SANTOS

**AS CONDIÇÕES DE TRABALHO COMO CRITÉRIO DE
HUMANIZAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:**

Um estudo na Coordenação de Administração de Pessoas do IFPB, Campus João Pessoa

João Pessoa

2015

KALINE LUCENA GOMES SANTOS

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**



Relatório Final do Estágio Obrigatório/Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, Curso Superior de Bacharelado em Administração, como parte das atividades para obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

João Pessoa

2015

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP
Biblioteca Nilo Peçanha – IFPB, *Campus* João Pessoa

S237c

Santos, Kaline Lucena Gomes Santos

As condições de trabalho como critério de humanização e qualidade de vida no trabalho: um estudo na Coordenação de Administração de Pessoas no IFPB, *campus* João Pessoa / Kaline Lucena Gomes Santos. - 2015.

76 f.: il.

TCC (Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB) – Coordenação do Curso Superior de Bacharelado em Administração, 2015.

Orientador: Profa. Dra. Maria Luiza Costa dos Santos.

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Modelo de QVT. 3. Administração de pessoas. 4. Instituição pública. 5. Humanização no trabalho. I. Título.

CDU 331.45

KALINE LUCENA GOMES SANTOS

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**AS CONDIÇÕES DE TRABALHO COMO CRITÉRIO DE
HUMANIZAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:**

Um estudo na Coordenação de Administração de Pessoas do IFPB, Campus João Pessoa

Kaline Lucena Gomes Santos

Relatório aprovado em 13 de Janeiro de 2015

Prof.^a Dr.^a. Maria Luiza da Costa Santos

Orientadora

Prof.^a Dr.^a. Alice Inês Guimarães Araújo

Examinadora

Prof.^o Glauco Barbosa de Oliveira

Examinador

Dedico este trabalho a minha mãe Maria da Luz
por tudo o que sou e por acreditar em mim.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus acima de tudo a minha pequena e tão amada minha mãe Maria da Luz Santos da Silva, pessoa iluminada por Deus para conduzir meus passos e ensinar valores indissociáveis e a quem dedico esta realização.

Ao meu esposo Vinícius Lucena Gomes por tamanha paciência e cumplicidade que me apoiou neste caminho.

Aos meus sogros Sr. Afrânio Alves Gomes e Sra. Maria da Conceição Lucena Gomes, pela forma sempre amável e carinhosa que me acolheu.

A minha orientadora, Prof.^a Dr.^a Maria Luiza da Costa Santos, por acreditar na minha proposta, pelo o seu carinho, atenção e doçura de sempre.

A Alecsandro Monteiro Kramer e Carlos André Neves Sampaio, respectivamente chefe do Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas e o coordenador da Coordenação Administrativa de Pessoas, por me receber de braços abertos e a todos os amigos e colegas de trabalho do IFPB. O aprendizado e a diversão proporcionada por vocês são inesquecíveis.

A Gercica de Sousa Alves e Larissa Lucena Almeida, fieis companheiras de curso e amigas para todas as horas, minha gratidão e admiração.

Aos amigos (a) que no decorrer dessa jornada puderam compartilhar momentos de alegrias, frustrações, as descobertas, enfim por tudo o que aprendemos. Em especial: Diego Ferreira, Mirtes Araújo, Raiza Pessoa, Isabellí Geovanutti, Elaine Henrique, Edson Braga, Lilian Frency, Francisco Junior, Andrezza Carla, Marília Cavalcante, Caio Maia, Guilherme Gonzalez, Valter Alves, Ricardo Alves, Aline Karla, Kelton Lisboa, Marcelo Carneiro, Valderi Netto, Bruno Roberto, Joel Araujo (Kel), Patrício Araújo, Jandel Ferreira, Katarina Lourdes, Thiago Mendes, Kamila Lourdes, Adriane Menezes e Priscilla Freitas.

Ao fim desta conquista vivi muitas emoções, experiências, aprendi a viver, a conviver, a lutar, a não desistir, a superar, a tentar e reinventar.

Muito obrigada a todos.

“Quando penso que cheguei ao meu limite
descubro que tenho forças para ir além”

Ayrton Senna

AS CONDIÇÕES DE TRABALHO COMO CRITÉRIO DE HUMANIZAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:

Um estudo na coordenação de administração de pessoas do IFPB, Campus João Pessoa

RESUMO

A qualidade de vida no trabalho (QVT), através do estudo de diversos autores, ganhou mais importância e se tornou uma prioridade nas organizações. A partir desse pressuposto, buscou-se através do presente estudo analisar a percepção acerca das condições de trabalho dos servidores na coordenação de administração de pessoas no IFPB – Campus João Pessoa e sua relação com o desempenho, a qualidade de vida no trabalho e a humanização dos colaboradores, tendo como referência o modelo de Walton e Westley, esta pesquisa posiciona, do ponto de vista teórico, as origens da qualidade de vida no trabalho nas teorias administrativas. Para atingir tal objetivo a metodologia utilizada foi de caráter descritivo e com abordagem qualitativa, onde utilizou-se de um roteiro para realizar a entrevista semiestruturada contendo doze questões. Além disso, utilizou-se também a observação o que permitiu a obtenção de determinados aspectos da realidade. O resultado obtido através das entrevistas apresentou uma sintonia na percepção, a relação das condições ambientais de trabalho é muito boa, os entrevistados conseguem exercer funções complexas que exigem habilidades e conhecimentos mais sofisticados e por fim eles não são apenas executores de atividades/tarefas, independente da função ou nível da hierarquia organizacional, eles são pessoas, são, em essência, pessoas trabalhando para pessoas.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de vida no trabalho; Modelo de QVT; Instituição Pública;

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAP	Coordenação de Administração Pessoas
CEFET-PB	Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba
COMPEC	Comissão Permanente de Concursos Públicos
DAP	Diretoria de Administração e Planejamento
CDP	Coordenação de Desenvolvimento Profissional
CPQV	Coordenação de Promoção Social e Qualidade de Vida
DGDP	Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas
EAA	Escola de Aprendizes Artífices
EAF	Escola Agrotécnica Federal de Sousa
ETF-PB	Escola Técnica Federal da Paraíba
IESP	Instituto de Educação Superior da Paraíba
IFPB	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
NR	Norma Regulamentadora
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
SIAPE	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SUAP	Sistema Unificado de Administração Pública
UEPB	Universidade Estadual da Paraíba
UFCG	Universidade Federal de Campina Grande
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UNEPI	União de Ensino e Pesquisa Integrada
UNIPÊ	Centro Universitário de João Pessoa

LISTA DE ANEXOS

ANEXOS A – Modelo de Emissão de Declaração por Tempo de Serviço utilizado na CAP.....	73
ANEXOS B – Modelo de Requerimento de Ressarcimento de Plano de Saúde utilizado na CAP	74

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A – Roteiro para a realização de entrevista individual	75
---	----

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figuras

Figura 1 - Organograma Geral IFPB – Campus João Pessoa.....	17
Figura 2 - Organograma do Campus João Pessoa com destaque para a Coordenação de Administração de Pessoas	30
Figura 3 - Fluxograma descritivo da atividade A – Emissão de declaração por tempo de serviço.....	33
Figura 4 – Fluxograma descritivo da atividade B – Requerimento de ressarcimento de plano de saúde	35

Quadros

Quadro 1: Tipos e características dos organogramas	16
Quadro 2: Comparação entre Marketing 1.0, 2.0 e 3.0	23
Quadro 3: Evolução do conceito de QVT	47
Quadro 4: Categorias conceituais de QVT	50
Quadro 5: Indicadores de QVT	52
Quadro 6: Modelo de Werther e Davis - elementos de QVT	53
Quadro 7: Modelo de Belanger (1973).....	54
Quadro 8: Critérios, variáveis e modelos	59

SUMÁRIO

CAPÍTULO I - A ORGANIZAÇÃO	13
1.1 Identificação do Estagiário e da Organização	14
1.2 Histórico da Empresa.....	14
1.3 Organograma Geral da Organização	15
1.4 Setor Econômico de Atuação e Segmento de Mercado.....	18
1.5 Descrição da Concorrência	18
1.6 Organização e Principais Fornecedores.....	19
1.7 Relacionamento organização-clientes	20
1.8 Procedimentos Administrativos e suas Divisões	20
1.8.1 Área de Recursos Humanos.....	21
1.8.2 Área de Marketing	22
1.8.3 Área de Finanças	24
1.8.4 Área de Produção.....	25
1.8.5 Área de Materiais e Patrimônio	26
1.8.6 Área de Sistemas de Informação	27
CAPÍTULO II - A ÁREA DE REALIZAÇÃO DO ESTÁGIO	28
2.1 Caracterização da Área de Desenvolvimento do Estágio.....	29
2.2 Aspectos Estratégicos da Organização	31
2.3 Atividades Desempenhadas – Fluxograma de Atividades	31
2.3.1 Atividade A – Emissão de Declaração por Tempo de Serviço.....	32
2.3.2 Atividade B – Requerimento de ressarcimento de plano de saúde.....	34
3.0 Relacionamento da Área de Estágio com outras Áreas da Empresa	36
CAPÍTULO III - LEVANTAMENTO DIAGNÓSTICO	37
3.1 Identificação de Problemas na Área de Estágio	38
3.2 Problema de Estudo	38
3.3 Características do Problema de Estudo	39

CAPÍTULO IV - PROPOSTA DE TRABALHO	40
4.1 Objetivos.....	41
4.1.1 Objetivo geral	41
4.1.2 Objetivos específicos.....	41
4.2 Justificativa.....	42
CAPÍTULO V - DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA DE TRABALHO	43
5.1 Breve histórico da QVT.....	44
5.2 Conceituações da QVT.....	46
5.3 Modelos e fatores determinantes da QVT	49
5.4 Relação entre as condições de trabalho e QVT	55
5.5 Aspectos Metodológicos.....	58
5.6 Análise de Dados e Interpretação de Resultados.....	60
5.7 Aspectos Conclusivos.....	65
5.8 Contribuição do Estágio para a vida Acadêmica.....	67
REFERÊNCIAS	68
APÊNDICE	75

CAPÍTULO I

A Organização

1.1 Identificação do Estagiário e da Organização

Kaline Lucena Gomes Santos, inscrita no Curso Superior de Bacharelado em Administração sob a matrícula nº 2010.2.46.0110 no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, Campus João Pessoa, desenvolveu atividades profissionais sob a relação de trabalho de Estágio Supervisionado Obrigatório no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, Campus João Pessoa, inscrita no CNPJ sob o número 10.783.898/0002-56, com sede no endereço Avenida 1º de Maio, 720, no bairro de Jaguaribe, na Cidade de João Pessoa, Estado – PB. A sua atividade fim é oferecer cursos de formação inicial e continuada e de extensão, além dos cursos regulares de ensino médio e técnico e cursos superiores, e tem como responsável no cargo/função de diretor o Sr. Neilor Cesar dos Santos.

1.2 Histórico da Empresa

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB é uma instituição de educação federal vinculada ao Ministério da educação, que oferece educação superior e educação profissional técnica de nível médio. O IFPB foi criado, a partir da integração de duas instituições: o Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba - CEFET-PB e a Escola Agrotécnica Federal de Sousa - EAF Sousa (IFPB, 2014).

O CEFET-PB teve sua história iniciado no governo do presidente Nilo Peçanha, a partir do Decreto nº 7.566 de 23 de Setembro de 1909, que criou um grupo de 19 instituições, dentre elas a Escola de Aprendizes Artífices - EAA na Paraíba começou seu funcionamento com cursos que na época atendia a necessidade do mercado, cursos como alfaiataria, serralharia entre outros.

A partir da Lei nº 378, que trata de ensino técnico, profissional e industrial, em 1973 a escola passou a ser chamada de Liceu Industrial, porém em 1941 após o Decreto 4.127/42 esse nome transformou-se em Liceu Industrial em Escola Industrial de João Pessoa, que ficou com esse nome até 1959. Nos primeiros anos da década de 60, já denominada Escola Técnica Federal da Paraíba - ETF-PB, foram implantados alguns cursos técnicos como construção de máquinas e estradas, bem como os primeiros cursos em nível 2º grau. No ano de 1965, algo muito marcante acontece na história do ETF-PB, é permitido o ingresso de mulheres no seu corpo discente.

Nos anos 80 a Rede Federal de Educação Tecnológica foi marcada por dois acontecimentos muito significativos, que foram a oferta de cursos técnicos especiais, hoje denominados de cursos subsequentes e a utilização de computadores para fins acadêmicos e administrativos (IFPB, 2014).

Em 1999 a então Escola Federal da Paraíba transformou-se em Centro federal de Educação da Paraíba, permaneceu com essa denominação até 2008. No ano de 2007, o Ministério da Educação o Plano de Desenvolvimento de Educação Pública - PDE, exibindo concessões e metas sobre a educação nacional, determina diretrizes para os processos de integração de instituições federais de educação tecnológica, que tem por finalidade a composição de uma rede de institutos federais (IFPB, 2014).

E em 2008, foi implantado o Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia da Paraíba-IFPB, que busca colaborar para o estado, oferecendo educação profissionalização, tecnológica e superior de qualidade.

Atualmente o IFPB é considerado referência em educação profissional, no estado da Paraíba, pois ofertam cursos de técnicos profissionalizantes, cursos regulares de ensino médio, tecnológicos, bem como cursos superiores nas modalidades presenciais e a distância.

Tem projetos futuro de ampliação do campus João Pessoa, com instalações previstas para o bairro de Mangabeira, que tem o objetivo de dar oportunidade profissionalizante a um maior número de estudante na capital paraibana.

1.3 Organograma Geral da Organização

O organograma ele estabelece a divisão do trabalho, o tipo de relação de autoridade, relações de comando, níveis hierárquicos. De uma forma geral o organograma ele representa a estrutura formal de uma organização, o que permite ter a visão de todos os setores que a compõem. Caravantes (2005, p. 485) vislumbra que o “organograma pode ser imaginado como um retrato ou um mapa da organização”. Para Oliveira (2010, p. 101), define o organograma como uma “representação gráfica de determinados aspectos da estrutura organizacional”. Stoner e Freeman (2012, p. 231), complementam que o organograma é o “diagrama da estrutura de uma organização, mostrando as funções, os departamentos ou as posições na organização, e como estes elementos se relacionam”. Há vários tipos de organograma cada um apresenta suas particularidades, contudo os mais utilizados são o estrutural, circular ou radial, funcional, estrutural-funcional e o matricial.

Conforme o exposto tem-se no quadro 1, os tipos de organogramas e suas características os de uso mais frequentes:

Quadro 1: tipos e características dos organogramas.

TIPOS DE ORGANOGRAMAS	CARACTERÍSTICAS
Estrutural	No alto da folha do organograma deve constar obrigatoriamente o título da organização.
Circular ou radial	A autoridade hierárquica é representada do centro para a periferia.
Funcional	O quadro funcional não tem um chefe hierárquico.
Estrutural-funcional	Só pode ser elaborado por partes, devido ao espaço que ocupa cada uma das unidades.
Matricial	A autoridade maior da organização deve ser vista em dois ângulos diferentes. As equipes vivem em constante mutação.

Fonte: Araújo (2009).

No IFPB Campus João Pessoa existe o organograma oficial que está disponível no *site* da instituição, e para melhor explicação nesse estudo foi feita uma adaptação a partir do original, com a intenção de facilitar a visualização dos setores alocados.

1.4 Setor Econômico de Atuação e Segmento de Mercado

Nas organizações os setores econômicos de atuação são divididos em três: o primeiro setor que tem origem e destinação os recursos públicos e se destina a fins coletivos, insere-se nesse setor as instituições públicas, prefeituras municipais, governos dos estados e a presidência da república, além das entidades a estes entes ligadas; o segundo setor incide de recursos privados e tem por finalidade o benefício próprio e particular, como empresas comerciais e o terceiro setor que provém de iniciativas privadas, voluntários e sem fins-lucrativos, como ONGs (Organizações Não Governamentais).

O IFPB está inserido no primeiro setor econômico, por se tratar de uma instituição pública federal e tem a finalidade de atender à coletividade.

Conforme Kotler e Keller (2006, p. 237) “um segmento de mercado consiste em um grande grupo de consumidores que possuem as mesmas preferências”. É por meio da segmentação de mercado que é identificado os seguimentos existentes e com isso a organização tem a facilidade de direcionar para suprir as necessidades específicas a cada grupo. O segmento de mercado da empresa IFPB é voltado à educação de jovens e adultos. Por segmento de mercado entende-se que seja a atitude de identificados grupos diferente de clientes que mostrem comportamentos de aquisição relativamente parecidos.

1.5 Descrição da Concorrência

O mercado atualmente tem um ambiente de negócio extremamente competitivo. Para sobreviver à concorrência é preciso estudá-la, identificando os tipos mais comuns as suas forças e fraquezas.

Conforme Kotler e Keller (2006, p. 24) “concorrência inclui todas as ofertas e os substitutos rivais, reais e potenciais que um comprador possa considerar”. Os autores contribuem para a questão afirmando que a análise dos concorrentes deve contemplar um estudo das estratégias, objetivos, forças e fraquezas dos concorrentes e seus padrões de reações frente a eventos do ambiente.

Isto vem ao encontro de que Las Casas (2009) ao analisar a concorrência alude três tipos mais comuns de concorrência, que são: a concorrência de marcas, onde esse tipo de concorrentes lida com produtos ou serviços semelhantes; produtos substitutos, que são os vários tipos de produtos que disputam a preferência dos consumidores e buscam satisfazer a necessidades do seu público alvo e tem também os produtos gerais, que são representados por

todas as empresas do mercado disputando entre si para conseguirem um maior número de consumidores.

O IFPB tem como concorrentes às universidades públicas federais e estaduais como a Universidade Federal da Paraíba - UFPB, a Universidade Estadual da Paraíba - UEPB, A Universidade Federal de Campina Grande – UFCG e as faculdades privadas como a Maurício Nassau e o Centro Universitário de João Pessoa - UNIPÊ, o Instituto de Educação Superior da Paraíba - IESP, a União de Ensino e Pesquisa Integrada - UNEPI, escolas públicas e privadas que oferecem ensino do nível médio como o Lyceu Paraibano, Polígono, bem como as empresas que ofertam cursos profissionalizantes e técnicos como a Microlins e o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI. Essas organizações podem ser consideradas como concorrência de marca, pois lidam com serviços similares ao do IFPB e disputam os mesmos clientes.

1.6 Organização e Principais Fornecedores

Fornecedores são representados por pessoas ou empresas que tem em comum um determinado fim de suprir algo para outras empresas ou sociedades. Chiavenato (2011) considera fornecedores os provedores de todos os tipos de recursos de que uma organização necessita para trabalhar, tais como recursos materiais, financeiros, tecnológicos, dentre outros.

Conforme Dias (2010) existem três tipos de fornecedores que são eles: fornecedores monopolistas, fornecedores habituais e fornecedores especiais.

Porém o IFPB não utiliza esses tipos de fornecedores citados, pois trata-se de uma instituição pública de ensino e executa suas compras por processos de licitação, conforme a Lei 8.666 de 1993 e suas alterações posteriores. E seguindo a lei sugerida seus fornecedores são aqueles que concorrem e vencem no processo licitatório e os mais utilizados são: a concorrência: nessa modalidade de licitação, quaisquer interessados podem concorrer, pois para tal basta atender os requisitos básicos de qualificações exigidos no edital para execução do objeto; tomada de preço: nessa modalidade de licitação, os interessados convenientemente cadastrados ou que se cadastrem três dias antes do recebimento da proposta e que tenham a qualificação necessária, concorrem entre si e convite: nessa modalidade de licitação, todos os interessados concorrem entre si, escolhidos em um número mínimo de três pela unidade administrativa e qual pregará em local apropriado, cópias do instrumento convocatório e o estenderá aos demais cadastrados na correspondente especialidade, esse interesse só poderá ser manifestado com antecedência de 24 horas da apresentação das propostas.

Existe um portal de compras no site do Governo Federal, que é conhecido como Portal Compras Net e todos os fornecedores que tiverem interesse em concorrer os processos licitatórios devem efetuar um cadastro previamente. No IFPB o setor responsável pelos processos de compras e licitação é a Coordenação de Compras e Licitação.

1.7 Relacionamento organização-clientes

Um bom relacionamento entre organização e cliente é o principal foco para ter excelentes resultados para a organização. Conforme afirmar Kotler e Keller (2006 p. 165) “os clientes maximizam valor. Eles criam uma expectativa de valor e agem com base nela”. E sobre os compradores os mesmos autores relatam que eles comprarão da empresa que melhor custo/benefício oferecer para eles, ou seja, não há uma relação de expectativa de valor, bem como fidelidade.

Os clientes e consumidores do IFPB são compostos por cliente parceiros que são os servidores em geral e os clientes potenciais que são os alunos, esses oriundos do Exame Nacional do Ensino Médio - ENEM, do Processo Seletivo para Cursos Técnicos - PSCT e Processo Seletivo Especial - PSE, que através de um processo seletivo buscam qualificação profissional, o IFPB por sua vez busca atender as necessidades dessa clientela.

O IFPB mantém um site atualizado onde esses clientes podem ter informações institucionais ou pessoais, por meio do portal do IFPB ou do Q-acadêmico, tem uma central telefônica, que direciona a ligação conforme questionamento/solicitação do cliente tem uma biblioteca física e outra de acesso virtual, que dar a possibilidade de entrada a todos os clientes, bem como preserva quadros de avisos com informações pertinentes a esse público. Os conflitos ocorrentes são direcionados aos setores competentes, como coordenações, departamentos e direção para serem solucionados.

1.8 Procedimentos Administrativos e suas Divisões

O IFPB tem um modelo de gestão descentralizada em seus campi e despõem da seguinte estrutura administrativa:

O nível estratégico no IFPB é denominado de Órgãos Deliberativos e Consultivos da Administração Superior é composto por: Conselho Superior e Colégio de Dirigentes compõem o nível estratégico.

O nível tático da instituição é denominado de Órgão de Assessoramento à Administração Superior ele é composto pelo conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão.

Já no nível operacional, que no IFPB é denominado de Órgão Executivo é composto pela Reitoria, Pró-Reitorias (Pró-reitora de Ensino; Pró-reitora de Extensão; Pró-reitora e Pesquisa, inovação e Pós-Graduação; Pró-reitora de Administração e Planejamento e Pró-reitora de Desenvolvimento Institucional e interiorização); Diretorias Sistêmicas, Auditoria Interna; Procuradoria Federal, Ouvidorias e os Campis e suas divisões.

1.8.1 Área de Recursos Humanos

Existe uma infinidade de conceitos sobre recursos humanos, gestão de pessoas, área de RH e gestão de talentos. Na visão de alguns autores essas expressões têm semelhanças, o que as diferenciam são alguns particularidades. A soma de empregados e colaboradores que compõem uma organização pode ser chamada de recursos humanos. Chiavenato (2009, p. 2) destaca “a expressão ‘recursos humanos’ a qual refere-se as pessoas que participam das organizações e que nelas desempenham determinados papéis no sentido de dinamizar os recursos organizacionais”.

Por sua vez, a gestão de pessoas está unida a ajudar a organização a atingir suas metas, objetivos e a realizar sua missão. Chiavenato (2009, p. 11) enfatiza que “o conceito de gestão de pessoas está ligado à colaboração eficaz das pessoas – empregado, funcionários, recursos humanos, talentos ou qualquer denominação que seja utilizada – para alcançar os objetivos organizacionais e individuais”.

Já a gestão de talentos, com o crescimento da globalização, o avanço da tecnologia, muitas empresas nos dias de hoje elas alinham as suas estratégias de gestão de talentos com a natureza mutável de estratégias de negócios. Arcoverde (2014), “considerada a estratégia de negócios mais importante para uma corporação por executivos do mundo todo”. Contudo, um talento deve possuir uma característica especial e bastante útil para a organização, Chiavenato (2010) explica que um indivíduo precisar possuir um diferencial competitivo para ser considerado um talento.

De um modo geral o setor de recursos humanos ele executa algumas funções na organização tais como: planejamento de recursos humanos; recrutamento e seleção; integração dos recursos humanos; análise e descrição de funções; avaliação de desempenho; remunerações e incentivos; higiene e segurança no trabalho; formação profissional e

desenvolvimento pessoal; análise, controle e auditoria de recursos humanos; dentre outras práticas.

No IFPB, o setor responsável pela área de Recursos Humanos é o Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas - DGDP e existem três coordenações que são subordinadas a esse departamento que são a Coordenação de Administração de Pessoas - CAP, a Coordenação de Desenvolvimento Profissional - CDP e a Coordenação de Promoção Social e Qualidade de Vida - CPQV.

As prioridades do DGDP são respectivamente, preparação das folhas de pagamento dos servidores, desenvolvimento dos servidores, com progressões e promoções, incentivos a qualidade de vida, bem como desenvolvimento de eventos relacionados à saúde dos servidores. Também é de competência desse Departamento a alocação dos funcionários contratados pela IFPB. O recrutamento desses servidores é realizado por meio de concursos público e o setor responsável é a Comissão Permanente de Concursos Públicos - COMPEC.

A instituição também conta com a colaboração de prestadores de serviços que são contratados por meio de empresas terceirizadas, no instituto o setor responsável por esse pessoal é a Diretoria de Administração.

1.8.2 Área de Marketing

O *Marketing*, na visão de Kotler e Keller (2006), é a ação de identificação e satisfação das necessidades humanas e sociais, por meio do talento e a do conhecimento de selecionar mercados-alvo e obter, manter e fidelizar clientes através da criação, do empenho e comunicação de um valor superior para o cliente. Para Las Casas (2007, apud ROSSO, 2009, p.15), *marketing* é

a área do conhecimento que engloba todas as atividades concernentes às relações de troca, orientadas para a satisfação dos desejos e necessidades dos consumidores, visando alcançar determinados objetivos da organização ou indivíduo e considerando sempre o meio ambiente de atuação e o impacto que estas relações causam no bem estar da sociedade.

A função do marketing é lidar com clientes, entender, criar, comunicar e proporcionar aos mesmos, valor e satisfação na forma de benefícios, seus dois principais objetivos são atrair ou conquistar novos clientes e manter os clientes atuais. O marketing pode ser definido como um processo administrativo e social através do qual as pessoas ou grupos obtêm o que necessitam e desejam, por meio da criação, oferta e troca de produtos ou serviços de valor com os outros (KOTLER e ARMSTRONG, 2003).

Existem vários tipos de *marketing*. De acordo com Oliveira (2013) os mais comuns são o *marketing* direto, onde o seu objetivo é atingir um volume grande de pessoas e obter lucros rápidos para a organização; o *marketing* indireto tem ligação direta da marca ou produto através da publicidade em telejornais, revistas, novelas; o *marketing* de resposta visa identificar problemas e satisfazer as necessidades dos seus consumidores, o *marketing* de previsão utiliza-se de pesquisas de mercados para prever fatos ou situações; e por último, o *marketing* de criação de necessidades, tem visão de oferecer um produto sem demanda ou desconhecido, para um mercado consumidor.

No decorrer dos anos o *Marketing* passou por inúmeras fases para almejar a sua versão 3.0, também definida de *marketing pull*. Conforme o quadro logo abaixo que explana as diferentes fases do *marketing*, onde têm como destaque os seus objetivos, forças propulsoras, as empresas vêem o mercado, conceito, diretrizes, proposta de valor e interação com os consumidores.

Quadro 2 – Comparação entre Marketing 1.0, 2.0 e 3.0

	<i>Marketing 1.0</i> <i>Marketing centrado no produto</i>	<i>Marketing 2.0</i> <i>Marketing voltado para o consumidor</i>	<i>Marketing 3.0</i> <i>Marketing voltado para os valores</i>
Objetivo	Vender produtos	Satisfazer e reter os consumidores	Fazer do mundo um lugar melhor
Forças propulsoras	Revolução Industrial	Tecnologia da Informação	Nova onda de tecnologia
Como as empresas vêem o mercado	Consumo de massa, necessidades tangíveis	Consumidor inteligente, dotado de coração e mente	Ser humano pleno, com coração, mente e espírito
Conceito de <i>marketing</i>	Desenvolvimento de produto	Diferenciação	Valores
Diretrizes de <i>marketing</i> da empresa	Especificação de produto	Posicionamento do produto e da empresa	Missão, visão e valores da empresa
Proposta de valor	Funcional	Funcional e emocional	Funcional, emocional e espiritual
Interação com os consumidores	Transação do tipo um-para-um	Transação do tipo um-para-um	Colaboração um-para-muitos

Fonte: Kotler (2010, p. 6).

A Publicidade e a propaganda são bem distintas uma da outra, a publicidade é um conjunto formado por ações, onde o seu intuito é informativo. Já a propaganda utiliza-se de anúncios que tem como finalidade a persuasão/convencimento. Ou seja, apesar da circunstância, podemos entender os termos publicidade e propaganda como sinônimo, possibilitando serem utilizados no dia-a-dia.

Para as tarefas da administração do *Marketing* Kotler e Keller (2006) citam algumas, são elas: o desenvolvimento de estratégias e planos de *marketing*, a captura de oportunidades de *marketing*, a conexão com os clientes, o desenvolvimento de marcas fortes, o desenvolvimento das ofertas ao mercado, a entrega de valor, a comunicação do valor e sucesso de longo prazo entre outras tarefas.

No IFPB, não há um setor de marketing, contudo alguns procedimentos dessa área são desenvolvidos pela Coordenação de Comunicação Social, que possui jornalista e programador visual e tem como prioridade divulgar a marca IFPB interno e externamente, desenvolver matérias que são divulgadas no site do instituto, bem como na imprensa, auxiliam no cerimonial e solenidades existentes no campus. A Coordenação de Comunicação Social se relaciona intensamente com a Direção Geral, a Chefia de Gabinete e os todos os Departamentos do campus.

1.8.3 Área de Finanças

A área de finanças compreende o controle e análises de tudo que envolve a saúde financeira da empresa.

Ao referir-se ao conceito de finanças Gitman (2010, p. 03) diz que “finanças diz respeito ao processo, às instituições, aos mercados e aos instrumentos envolvidos na transferência de dinheiro entre pessoas, empresas e órgãos governamentais”. Ainda nessa mesma linha de pensamento Assaf Neto (2005, apud GOMES et. al., 2008, p.32), complementa que “a Administração Financeira é um campo de estudo teórico e prático que objetiva, essencialmente, assegurar um melhor e mais eficiente processo empresarial de captação e alocação de recursos de capital”.

É de suma importância compreender que existe diferença entre finanças e contabilidade, no entanto cada uma tem as suas particularidades. A Contabilidade ou Contabilidade Gerencial tem como visão fornecer informações sobre a composição e as variações patrimoniais como também assegurar o controle interno do patrimônio administrado, já a Finanças ou Contabilidade Financeira seu objetivo é produzir relatórios

para fazer o gerenciamento e controle dos recursos e auxiliar nas tomadas de decisões dentro da organização. A Contabilidade Gerencial é mais analítica, mais detalhada que a Contabilidade Financeira (PADOVEZE, 2012, p. 34).

Quanto às atividades do setor financeiro, tem como destaque: o planejamento financeiro, controle financeiro ou controladoria; administração de ativos; administração de passivos, entre outras atividades. De maneira simples, independentemente da natureza da atividade operacional praticada, a organização é tomadora de duas grandes decisões: decisão de investimento, ou seja, aplicação de recursos; e decisão de financiamento, ou seja, captação de recursos.

No IFPB, o setor responsável pela Área Financeira é o Departamento de Orçamento e Finanças que conta com o auxílio da Coordenação de Patrimônio, Coordenação de Almoxarifado, Coordenação de Contabilidade e a Coordenação de Diárias e Passagens. Esse Departamento tem como prioridade fazer o gerenciamento do orçamento, a execução financeira, ordens bancárias e pagamentos de diária e passagens, bem como todas as atividades referentes ao gerenciamento das finanças do instituto.

1.8.4 Área de Produção

No mundo globalizado e de forte concorrência é de suma importância gerir produtos ou serviços, de forma eficaz com qualidade. A organização deve se preocupar com os seus produtos e serviços, pois eles são um fator determinante para a geração de sua receita.

Para Slack, Chambers, Johnston (2009, p. 04) “A administração da produção é a atividade de gerenciar recursos destinados à produção e disponibilização de bens e serviços”.

Conforme Slack, Chambers e Johnston (2009) as principais atividades que o setor de produção deve realizar são: desenvolver estratégias de produção para a organização, buscar melhoria do desempenho de produção, desenvolver planejamento e controle da produção, ideias de novos produtos e serviços.

Cada vez mais, a distinção entre serviços e produtos é ao mesmo tempo difícil e não particularmente útil. Tecnologias de informação e comunicação estão até desafiando algumas das consequências da intangibilidade dos serviços. Algumas autoridades percebem a razão essencial de todos os negócios, e portanto dos processos produtivos, como “servir aos clientes”. Dessa forma, argumentam, todas as operações são fornecedoras de serviços, que podem, também, produzir produtos como forma de servir a seus clientes (SLACK, CHAMBERS E JOHNSTON 2009, p. 42).

Já segundo Kotler e Keller (2006, p. 397), “serviço é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto”.

No IFPB, não há área de Produção uma vez que não oferta produtos tangíveis e sim serviço, pois trata-se de uma Instituição de ensino e busca ofertar cursos profissionalizantes, técnicos e superiores e esses serviços são gerados por todos os servidores que compõem o instituto.

1.8.5 Área de Materiais e Patrimônio

A área de materiais e patrimônio é de suma importância para as organizações, pois é ela quem controla de forma eficiente o fluxo de material na empresa. Conforme Chiavenato (2005, p. 37) “administração de materiais consiste em ter os materiais necessários na quantidade certa, no local certo e no tempo certo à disposição dos órgãos que compõem o processo produtivo da empresa”.

Para Pozo (2010) o patrimônio de uma organização corresponde as instalações, máquinas, equipamentos e veículos, os quais contribuem para o desenvolvimento da empresa, bem como atendendo a necessidades dos clientes que dela necessite.

Chiavenato (2005) cita que os tipos de materiais mais comuns são as matérias-primas, os materiais em processamentos, materiais semiacabados, materiais acabados ou componentes e os produtos acabados, os quais se modificam no decorrer no processo produtivo.

As principais atividades que a administração de materiais deve realizar, conforme Pozo (2010) é a coordenação do transporte, a manutenção de estoque processamento de pedidos, armazenagem e manuseio de materiais, embalagem, suprimento, planejamento e suporte no sistema de informação.

A área de Materiais e Patrimônio no IFPB é dividida entre a Coordenação de Patrimônio e Coordenação de Almoxarifado e a Coordenação de Compras e Licitações, a Coordenação de Patrimônio tem uma relação direta com o Departamento de Administração e Finanças - DAF e o Departamento de Administração e Planejamento - DAP, as principais prioridades dessa Coordenação é a tramitação de notas fiscais, cadastramento dos bens do patrimônio, bem como distribuição, vigilância e zelo desses bens.

A Coordenação de Almoxarifado tem uma relação de subordinação ao DAF, ao DAP e a Coordenação de Patrimônio, suas principais prioridades são atender as requisições de materiais, distribuição de materiais das licitações e controle do material do Instituto.

1.8.6 Área de Sistemas de Informação

A área de Sistemas de Informação tem como responsabilidade o tratamento de dados e informações que a organização gera. Para a organização é fator crucial porque auxilia no processo da tomada de decisão da empresa, o que proporciona a eficiência e eficácia no processo de trabalho e o torna mais seguro.

Oliveira (2010) define de forma simples e direta sistemas de informação, como sendo o processo de transformação de dados em informações.

De acordo com Rezende e Abreu (2010) os tipos de sistemas de informação com base a decisões são: sistemas de informação operacionais mais aplicados ao nível operacional, os sistemas de informação gerenciais facilitando as decisões dos gestores, está presente no nível tático e os sistemas de informação estratégicos ajudam nas decisões da alta administração. Esses sistemas contribuem bastante para o desenvolvimento das organizações colaborando com o planejamento, facilitando a organização e controle e possibilitando um melhor direcionamento dos objetos das empresas.

O IFPB, não dispõe de um setor de sistemas de Informação, contudo tem servidores capacitados que executam atividades relativas a essa área, e assim conseguem atender as necessidades da instituição permitindo o acesso do portal eletrônico da instituição e e-mail institucional.

Enfim, o Instituto atualmente encontra-se em um estágio de desenvolvimento e expansão, o que explica a ausência ou a estruturação de alguns setores, contudo, vale ressaltar que apesar da parte estrutural ainda está em formação, IFPB é uma instituição reconhecida pela qualidade do ensino que presta a população paraibana.

CAPÍTULO II

A Área de Realização do Estágio

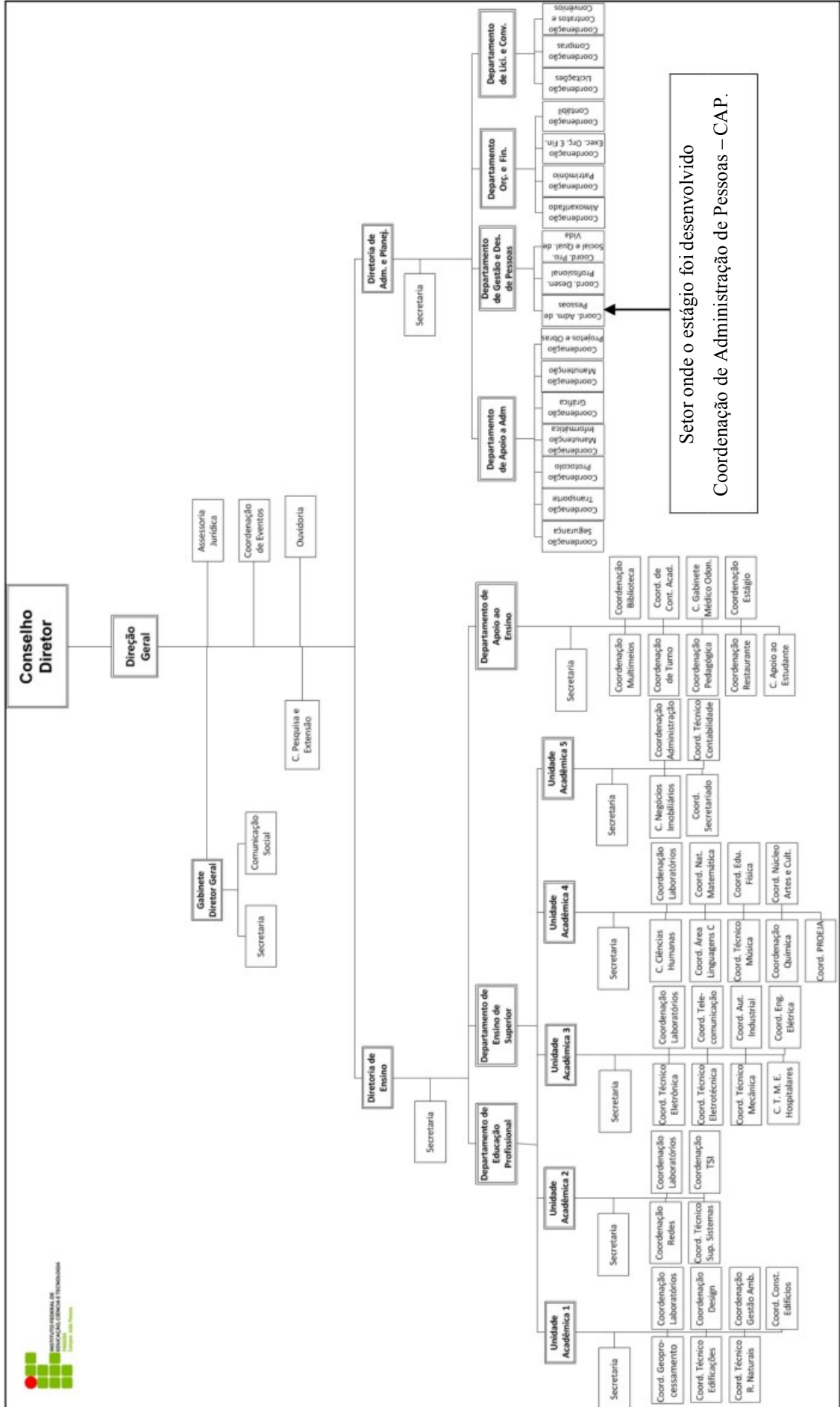
2.1 Caracterização da Área de Desenvolvimento do Estágio

O estágio foi desenvolvido no Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas – DGDP, respectivamente na Coordenação de Administração de Pessoas – CAP, no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, Campus João Pessoa, no turno da tarde, durante o período de 22/09/2014 a 02/01/2015.

Dentre as atividades desempenhadas pelo setor estão: preparação da folha de pagamento dos servidores; preparação das férias dos servidores; abono de faltas e de permanência; aceleração da promoção; adicional de insalubridade / periculosidade; afastamento: do país, para mandato eletivo e para qualificação no país; assistência à saúde suplementar; assistência pré-escolar; auxílio natalidade, funeral e transporte; averbação de tempo de serviço e contribuição; declaração por tempo de serviço; dedicação exclusiva; dispensa de função gratificada / exoneração de cargo de direção e exoneração a pedido; horário especial; incentivo a qualificação; inclusão de dependente no imposto de renda; justificativa de faltas; licença: à adotante, à gestante (maternidade), para acompanhamento do cônjuge ou companheiro, para atividade política; capacitação, tratamento de saúde, doença em pessoa da família, interesses particulares, paternidade e prêmio por assiduidade; pagamento de exercício anterior, retroativo e por substituição; pensão civil: temporária e vitalícia por morte; progressão: docente por capacitação profissional e por mérito profissional; promoção: docente e docente para classe de titular; retribuição por titulação; revisão de aposentadoria; vacância por posse em outro cargo inacumulável, além de todas essas atividades o setor também proporciona incentivos a qualidade de vida, bem como desenvolvimento de eventos relacionados à saúde dos servidores.

Também é de competência do DGDP a alocação dos funcionários contratados pelo IFPB. Na estrutura administrativa da organização o DGDP, encontra-se no nível operacional. No organograma geral está localizado conforme demonstra a figura 2.

Figura 2 - Organograma do Campus João Pessoa com destaque para a Coordenação de Administração de Pessoas.



Fonte: Medeiros (2014, p. 30).

2.2 Aspectos Estratégicos da Organização

O Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas - DGDP, em conformidade com a estratégia institucional presta serviço de ingresso/atendimento ao servidor do IFPB.

O Instituto tem como missão: “preparar profissionais cidadãos com sólida formação humanística e tecnológica para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade sustentável, justa e solidária, integrando o ensino, a pesquisa e a extensão” (IFPB, 2014).

Seus principais valores são a ética, o desenvolvimento Humano, Transparência, o respeito e o compromisso social, e seus principais objetivos são ofertar educação profissional e tecnológica, em todos os níveis e modalidades, formando e qualificando cidadãos com vistas à atuação profissional nos diversos setores da economia, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional e também, desenvolver a educação profissional e tecnológica como processo educativo e investigativo de geração e adaptação de soluções técnicas e tecnológicas às demandas sociais e peculiaridades regionais.

E em consonância com a missão, valores e objetivo da instituição o DGDP, desenvolve atividades que facilitam o desenvolvimento das competências individuais, objetivando o alcance das metas estabelecidas, sempre de acordo com o objetivo maior, que é o crescimento do IFPB.

2.3 Atividades Desempenhadas – Fluxograma de Atividades

O fluxograma consiste em uma ferramenta de representação gráfica que pode ser de um processo ou rotina de trabalho, ou seja, é o caminho percorrido basicamente por três etapas: início ou entrada, processo e fim ou saída. O processo de construção de fluxogramas envolve a utilização de símbolos que contém as suas particularidades.

Conforme afirmação de Araújo (2009, p. 33), “fluxograma, de maneira geral, procura apresentar um processo passo a passo, ação por ação. Toda ocorrência num determinado processamento deve merecer o registro no formulário do fluxograma”.

Já Oliveira (2010, p. 264), enumera como objetivos do fluxograma “padronizar a representação dos métodos e procedimentos administrativos; maior rapidez na descrição dos métodos administrativos; facilitar a leitura e o entendimento das atividades realizadas;

facilitar a localização e a identificação dos aspectos mais importantes nos sistemas e métodos administrativos; maior flexibilidade; e, melhor grau de análise”.

Os tipos mais comuns de fluxograma segundo o autor são: o fluxograma vertical, que são utilizados para mostrar as rotinas simples, em um processo dentro de uma unidade da empresa; o fluxograma parcial ou descritivo, bastante utilizado em levantamentos, pois descreve o fluxo de ações e trâmites de documentos, empregado par rotinas que engloba poucos setores organizacionais e também o fluxo global ou de coluna, esse fluxo é o mais utilizado pelas empresas, pois possibilita exibir mais claramente, o fluxo de informações e de documentos, uma vez que tem uma maior variedade de símbolos.

A CAP executa diversas atividades, com essa proposta permitiu destacar duas atividades de grande importância e que são realizadas com maior frequência, a seguir serão brevemente descritas e apresentadas os seus respectivos fluxogramas.

2.3.1 Atividade A – Emissão de Declaração por Tempo de Serviço

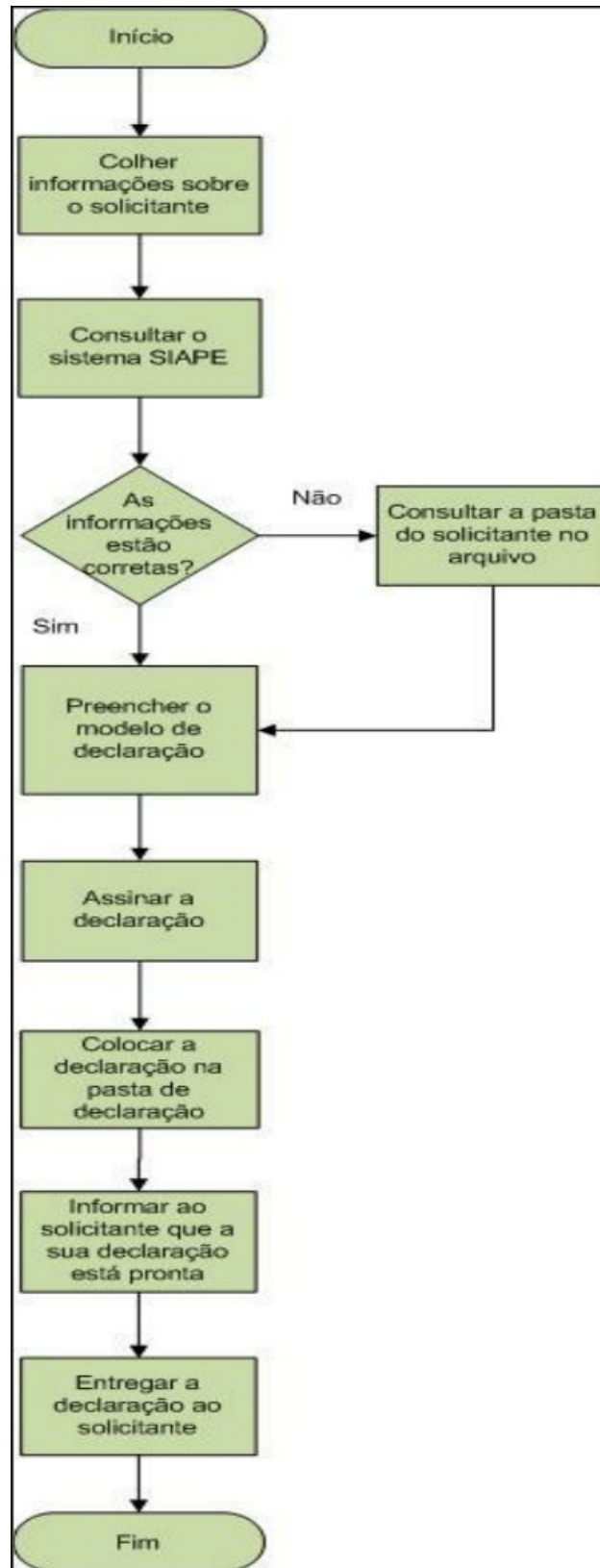
Essa declaração é um documento comprobatório que assegura ao servidor em que tempo o mesmo entrou em efetivo exercício no IFPB conforme o modelo apresentado no anexo A.

O servidor se dirige a CAP, solicita ao funcionário/estagiário do setor a declaração o funcionário/estagiário anota em um papel as seguintes informações: nome completo, CPF, matrícula SIAPE, dia/mês/ano em que entrou em efetivo exercício em Instituto Federal. Essas informações são primordiais para a emissão da declaração, como também informar o telefone, para quando a declaração estiver pronta o funcionário/estagiário da CAP entra em contato com o servidor informando que pode vir buscar a sua declaração.

Após essa rotina o funcionário da CAP, consulta no sistema à veracidade das informações do servidor. Caso tenha alguma informação que esteja divergente o funcionário/estagiário da CAP se dirige ao arquivo e vai na pasta funcional do servidor confirmar tal informação, pois nesta pasta tem todas as informações comprobatória com relação ao servidor, feito isso ele passa para a estagiária emitir a declaração no modelo conforme anexo A e depois o chefe do departamento assina a declaração.

A declaração é colocada em uma pasta por nome: declarações, pois assim qualquer funcionário do DGDP saberá onde está a declaração.

Figura 3 - Fluxograma descritivo da atividade A – Emissão de declaração por tempo de serviço



Fonte: Pesquisa direta, 2014.

2.3.2 Atividade B – Requerimento de ressarcimento de plano de saúde

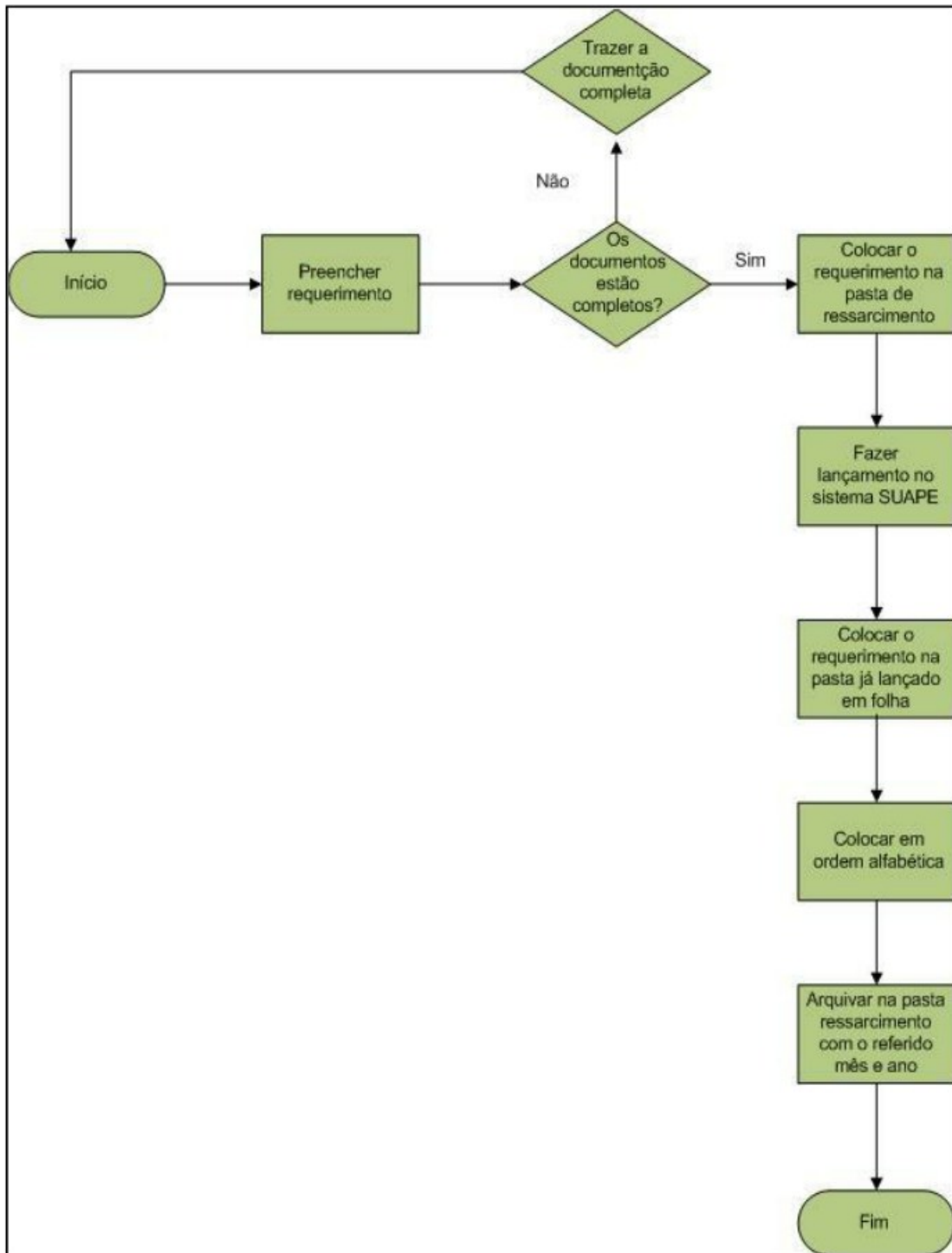
Esse requerimento é um documento comprobatório que assegura ao servidor o direito de ressarcimento conforme a legislação base do art. 230 da lei 8.112/90 portaria normativa SHR/MPOG N°5/2010.

O servidor se dirige mensalmente ao setor da CAP preenche o requerimento de ressarcimento de plano de saúde conforme o modelo apresentado no anexo e junto a esse requerimento é anexo B à cópia da fatura do plano, comprovante de pagamento, e os dependentes, caso tenha. Feito isso o requerimento é colocado em uma pasta de ressarcimento que tem a seguinte identificação: ressarcimento/ano.

Na semana de fechamento da folha o coordenador/funcionário pega esses requerimentos para fazer o lançamento do valor de ressarcimento de acordo com o salário de cada servidor no contra-cheque por via sistema Suape, pois existe uma tabela conforme o modelo apresentado no anexo B.

Após isso é colocado todos esses ressarcimentos em outra pasta de nome ressarcimento já lançado em folha, para depois o estagiário coloca em ordem alfabética para fazer o arquivo na pasta final de nome ressarcimento mês e ano. Abaixo, o fluxograma descritivo do processo de requerimento de ressarcimento de plano de saúde.

Figura 4 – Fluxograma descritivo da atividade B – Requerimento de ressarcimento de plano de saúde



Fonte: Pesquisa direta, 2014.

3.0 Relacionamento da Área de Estágio com outras Áreas da Empresa

A maior interação da CAP se faz principalmente com a Diretoria de Administração e Planejamento – DAP do campus João Pessoa, órgão a quem a coordenação é subordinada e também com todas as coordenações do campus João Pessoa. O fluxo de comunicação da CAP com as demais áreas do instituto se faz de forma dinâmica buscando sempre atender com objetividade os interesses dos servidores. Na CAP tem o Coordenador que é a pessoa que participa das reuniões com a chefia e os demais setores e repassa as informações e ordenamentos para os técnicos, assistentes administrativos e estagiários desse setor que executam as atividades ordenadas.

A relação da CAP com os demais setores da instituição é muito boa, pois possibilita que a Coordenação se desenvolva e esteja sempre buscando melhorar a execução das suas atividades e sendo assim, têm-se como pontos positivos relação interpessoal e como pontos negativos quadro de funcionários do setor insuficiente para as atividades do setor.

Através desse capítulo foi apresentada a atuação na área do estágio, através dos fluxos de atividades e de relacionamento. No próximo capítulo, através do levantamento diagnóstico, estão apresentados os problemas encontrados no IFPB, Campus João Pessoa, especificamente na CAP.

CAPÍTULO III

Levantamento Diagnóstico

3.1 Identificação de Problemas na Área de Estágio

Através da análise realizada na CAP no IFPB, considerando o papel estratégico e os fluxos de atividades, foi possível observar os seguintes problemas ou pontos a serem melhorados.

Uma situação que tem gerado problemas, no dia-a-dia de trabalho, está relacionada com o número insuficiente de servidores para desenvolver todas as atividades do setor, o que acarreta uma sobrecarga de trabalho, como também ocasiona a centralização das informações quanto às atividades desempenhadas pelos os servidores, provocando com isso a falta de continuidade nas atividades por ocasião do afastamento daqueles servidores.

Outro problema identificado se refere às condições de trabalho, especialmente quanto ao arranjo físico inadequado, os móveis são mal alocados, como também estão perceptíveis fios elétricos expostos, tomadas mal alinhadas, situação que pode ocasionar acidentes no trabalho, além de causar uma impressão de desorganização e descuido. Isto aponta a necessidade de se preocupar com as questões relacionadas com espaço físico, equipamentos, pessoas e recursos materiais, a fim de garantir uma melhor qualidade de vida no trabalho.

Por fim, uma terceira questão observada e que está associada a problema no setor é a inexistência de um arquivo digital e eficiente para localizar, recuperar e replicar informações e documentos dos servidores.

3.2 Problema de Estudo

O problema estudado a seguir está relacionado com a situação que esteve mais evidente durante o período de estágio na Coordenação de Administração de Pessoas – CAP, o qual se define como condições de trabalho, no contexto de espaço físico, equipamentos e pessoas.

O cenário pôde ser constatado pelo atraso na análise de processos causados pelo número de funcionários insuficientes para as atividades do setor, como também em decorrência das condições de trabalho, nos aspectos físicos e ambientais. Diante desta problemática, surgiu a pergunta de pesquisa: De que forma as condições de trabalho afetam o desempenho profissional, a qualidade de vida no trabalho e a humanização dos colaboradores lotados na Coordenação de Administração de Pessoas no IFPB – Campus João Pessoa?

3.3 Características do Problema de Estudo

Desde 2012, a Coordenação de Administração de Pessoas no IFPB – Campus João Pessoa apresenta o problema de déficit de pessoal, o que tem ocasionado com frequência atrasos no andamento dos processos, além das constantes mudanças que o setor tem passado no que se refere aos espaços físicos, na tentativa de buscar sempre a possibilidade de melhorar suas instalações físicas e ambientais.

Entretanto, apesar de ser visível à melhoria que o setor tem conquistado se observa que existem carências de pessoal e de organização nas condições de trabalho, uma vez têm sido notadas implicações, tais como: alteração no comportamento do trabalhador - irritação, desestímulo no trabalho, dificuldade nas relações interpessoais, baixa produtividade, não satisfação com seu trabalho, fatores esses que prejudicam assim a qualidade de vida no trabalho.

CAPÍTULO IV

Proposta de Trabalho

O presente trabalho se insere na área de Administração Geral, voltado para Recursos Humanos, que tem como característica principal oferecer técnicas e instrumentos que permitam as organizações desenvolver seus talentos humanos, bem como prezar pela qualidade agregada aos seus produtos ou serviços, tendo como base “pessoas” motivadas e com alto nível de qualidade pessoal e profissional.

4.1 Objetivos

4.1.1 Objetivo geral

Analisar a percepção acerca das condições de trabalho dos servidores na Coordenação de Administração de Pessoas no IFPB - Campus João Pessoa e sua relação com o desempenho, a qualidade de vida no trabalho e a humanização dos colaboradores

4.1.2 Objetivos específicos

- a) Verificar a percepção dos colaboradores da CAP quanto às condições ambientais do trabalho;
- b) Correlacionar o trabalho prescrito e o trabalho real, com a jornada de trabalho e a divisão do trabalho;
- c) Identificar os aspectos relacionados à humanização do trabalho na CAP.

4.2 Justificativa

A qualidade de vida no trabalho – QVT com o passar dos anos está cada vez mais intrínseca no ambiente organizacional. Seja qual for a organização, pode ser de pequeno médio ou grande porte, ela tem necessidade de uma saúde financeira boa, tecnologia atualizada, uma ótima gestão de recursos humanos que desenvolva e gerencie seus colaboradores, um bom planejamento estratégico, primar pela qualidade dos seus produtos/serviços para sobreviver em um mercado tão competitivo e acirrado.

Para isso é de suma importância que a organização esteja interligada com as pessoas que a compõem, pois são elas as responsáveis pelo excelente fluxo das atividades desenvolvidas dentro da organização, como também o alcance de resultados positivos.

Diante disso as organizações têm o dever, de proporcionar boas condições de trabalho ao seu funcionário, sempre visando à qualidade de vida através de um ambiente favorável e com isso obter o alcance das necessidades e do desenvolvimento dos colaboradores dentro da organização.

Este trabalho justifica-se pelo fato de que as condições de trabalhos podem afetar o desempenho profissional e a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores em uma organização. É por isso que este estudo vem colaborar para melhorias no ambiente interno da empresa, bem como conseguir ter acesso a percepção dos funcionários e com isso ter a possibilidade de conflitar todo o conhecimento que foi adquirido no decorrer do curso através da observação da realidade organizacional.

Este estudo adquire relevância no plano social por levar uma contribuição real através da pesquisa em relação com a QVT.

A pesquisa é relevante para a organização em estudo em virtude de poder ter acesso a percepção de seus colaboradores a respeito da QVT, tendo possibilidade de adotar medidas e corrigir possíveis desvios não identificados no dia a dia de trabalho, como também intensificar os aspectos positivos evidenciados por meio da pesquisa.

Por fim no âmbito acadêmico o estudo vem colaborar para novos estudos mais aprofundados referente ao tema.

CAPÍTULO V

Desenvolvimento da Proposta de Trabalho

5.1 Breve histórico da QVT

Os trabalhadores durante a revolução industrial viviam em severas más condições de trabalho, a carga horária era em torno de 18 horas diárias sem intervalos, os salários eram irrisórios, as condições de higiene era totalmente desumanas, o que ocasionava a insatisfação e desestímulo aos trabalhadores. Diante deste cenário foi onde surgiram as primeiras preocupações com a produção e o comportamento do trabalhador. Os processos industriais sofreram muitas mudanças significativas. Tais mudanças influenciaram na evolução da sociedade, conseqüentemente no processo produtivo em termos de tecnologia, equipamentos, materiais, métodos e organização do trabalho.

As pesquisas realizadas por Owen (1920 *apud* HUNT; SHERMAN, 1986) e Rodrigues (2011) surgem como pioneiras na utilização de métodos de conscientização de melhores condições de trabalho dentro do chão de fábrica.

No início do século XX, muitos pesquisadores contribuirão para o estudo de uma melhor condição física no ambiente de trabalho na produção diretamente alinhada em proporcionar uma maior satisfação para os funcionários. Entre esses pesquisadores, tem real destaque Elton Mayo, cujas pesquisas conforme Ferreira, Reis e Pereira (2011), Hampton (1991) e Rodrigues (2011) são de grande relevância para o estudo do comportamento humano, da motivação dos trabalhadores, alcance de metas organizacionais estipuladas pelos superiores e da qualidade de vida do trabalhador. Foi a partir dessas pesquisas que os estudos realizados na *Western Electric Company*, contou com o suporte científico do Departamento de Pesquisas Industriais da *Harvard Graduate School of Business Administration*, obteve uma contribuição de suma importância para a escola de Relações Humanas.

Uma dessas pesquisas que merece destaque foi o trabalho de Abraham H. Maslow, ele concebeu a hierarquia das necessidades, composta de cinco necessidades humanas básicas: fisiológicas, segurança, sociais, estima e autorealização, inicialmente proposta pelo autor de forma sequencial (CASADO, 2002; LOPES, 1980). A teoria proposta por Maslow serviu de base para diversos cientistas sociais, tal como Douglas McGregor. De acordo com McGregor (1980, p.45) o trabalho, com base na administração científica, atende as necessidades básicas do indivíduo, mas oferece “poucas oportunidades de satisfação das necessidades egoístas, principalmente para as pessoas situadas nos níveis inferiores da hierarquia”. Na visão do autor essas necessidades egoístas dizem respeito à autoestima (autorespeito e confiança, autonomia,

realização, competência e conhecimento) e a própria reputação (*status*, reconhecimento e aprovação).

Outra pesquisa que vale mencionar também é a de Frederick Herzberg, a qual associava a insatisfação com o trabalho ao ambiente e, a satisfação com o trabalho ao conteúdo. Dessa forma, os fatores, capazes de produzir insatisfação, denominados como fatores higiênicos compreendem as relações interpessoais com os superiores, condições de trabalho, segurança, salários. O outro fato, denominado fatores motivadores eram geradores de satisfação e abrangem o reconhecimento e realização do trabalho, responsabilidades e desenvolvimento FERREIRA; REIS E PEREIRA (2011) e RODRIGUES (2011).

Em 1950 a partir de uma série de estudos Eric Trist e colaboradores deram surgimento à abordagem sóciotécnica em relação à organização do trabalho e a origem da denominação se deu em Qualidade de Vida no Trabalho - QVT (FERNANDES, 1996). Essa abordagem teve como análise a relação de indivíduo-trabalho-organização, a qual tinha como objetivo principal proporcionar a vida dos trabalhadores menos árdua.

A partir da década de 60, Fernandes (1996) destaca que a QVT, teve importância ao fazer a análise das causas que gerava a queda de produtividade nas manufaturas americanas por meio da criação do *National Commission on Productivity*, nos Estados Unidos, seguindo-se à criação pelo congresso do *National Center for Productivity and Quality of Working Life*, com a função de realizar estudos e servir de laboratório sobre a produtividade e a qualidade de vida do trabalhador. Comenta Rodrigues (1991 apud FERNANDES, 1996, p. 41), que “a crise energética e a alta inflação que acometeram as grandes potências do ocidente, e em particular os Estados Unidos, no início dos anos 70, desaceleraram e mudaram os rumos da QVT”.

No entanto, observou-se no final da década 70, um interesse renovado por QVT, quando do surgimento da competição dos mercados internacionais, em especial o Japão, com a divulgação de técnicas japonesas de administração nas organizações do ocidente, fazendo com que os americanos questionassem o seu modelo de gestão e comesçassem a “reconhecer que outros países estivessem realizando algum tipo de gerenciamento diferente que pudesse ter relação significativa com a sua eficácia nos negócios” NADLER; LAWLER, (1983 apud FERNANDES, 1996, p. 41).

Desde então esse tema passou a ser estudado e desenvolvido cada vez mais, sendo inclusive difundido por outros países, dada a sua importância e relevância, comprovadas nos estudos realizados, para o mundo empresarial. Países como a França, Alemanha, Suécia, Canadá, Itália, Holanda, dentre outros, utilizam em suas organizações as teorias sobre

qualidade de vida no trabalho visando atender as necessidades dos trabalhadores, elevando seus níveis de satisfação no local de trabalho. Para isso, é preciso conhecer melhor os conceitos que envolvem a qualidade de vida dos trabalhadores.

5.2 Conceituações da QVT

A QVT é um assunto de preocupação para o homem desde o início de sua existência. E a cada dia está ocupando mais espaço no mundo organizacional, devido à alta competitividade que ocorre no mercado e por melhores condições de vida no ambiente de trabalho. Com o passar dos anos, vários autores vem conceituando QVT com diferentes títulos ou conotações, mas objetiva, em essência, facilitar ou satisfazer as necessidades do trabalhador no desenvolver de suas atividades, redefinido no transcorrer do tempo, na medida em que a concepção de trabalho foi evoluindo (RODRIGUES, 2011).

Entretanto, apesar desta abordagem já ter sido objeto de diversos estudos, ainda existem incertezas com relação ao sentido exato do termo “Qualidade de Vida no Trabalho”.

O termo Qualidade de Vida no Trabalho - QVT é de autoria de Louis Davis na década de 1950 quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades (CHIAVENATO, 2010).

Feigenbaum (1994) entende que a QVT tem como base o princípio de que o comprometimento com a qualidade corresponde de forma natural em ambientes em que os colaboradores encontram-se envolvidos em decisões que influencia diretamente as suas ações.

Na visão de Limongi-França (1996, p. 80), a QVT é “o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da QVT ocorre a partir do momento em que se aborda a empresa e as pessoas como um todo”.

Nadler; Lawler, (1983 apud FERNANDES, 1996) oferecem uma elucidativa e abrangente visão da evolução do conceito de QVT em seis contextos distintos, conforme ilustra o quadro 3.

Quadro 3: Evolução do conceito de QVT.

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QVT	CARACTERÍSTICA OU VISÃO
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica, sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos - administração participativa e democracia industrial – eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um “modismo” passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler (1983) *apud* Fernandes (1996, p. 42).

Fernandes (1996, p. 45 e 46) conceitua QVT como “a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”.

Para Dejours (1996) a QVT é como uma história pessoal que é caracterizada por alguma qualidade, seja ela de aspirações e de desejos, motivacionais, necessidades psicológicas, que integram sua história passada. Isso confere a cada indivíduo características únicas e pessoais.

Já para Bergeron (1982 apud FERNANDES, 1996) a QVT consiste na aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos, visando multiplicar um ou vários aspectos do meio-ambiente de trabalho a fim de criar uma situação favorável à satisfação dos empregados e à produtividade.

Por sua vez não existe um conceito definido, porém a uma relação ao significado de QVT entre os autores, existe uma linha de pensamento onde eles relatam o bem-estar ao trabalhador, relacionamento e satisfação na execução das atividades e um ambiente físico de trabalho confortável.

A expressão QVT pode ser associada ao sentimento que os trabalhadores desenvolvem em relação ao ambiente de trabalho e em relação à sua ocupação; pode também se referir às condições físicas presentes no ambiente de trabalho buscando a segurança do trabalhador tanto em relação a doenças ocupacionais como a acidentes de trabalho, e muitas vezes corresponde a programas implementados no ambiente organizacional, buscando aumentar a satisfação do trabalhador e sua motivação e com isso conseguir um aumento da produtividade (NESPECA; CYRILLO, 2011 p. 187).

Tanto Albuquerque e França (1998) como Donaire, Zacharias e Pinto (2005) considera que organização é um conjunto de atos que envolvem inovações gerenciais, estrutura dentro dos padrões que forneça um melhor ambiente de trabalho ao trabalhador. Dessa forma, obter a satisfação do trabalhador durante a realização do seu trabalho.

Fernandes (1996 p. 44) acrescenta que:

a tecnologia de QVT refere-se a esforços no sentido de melhorar ou humanizar a situação de trabalho, orientados por soluções adequadas que visem a reformulação do desenho dos cargos, tornando-os mais produtivos em termos de empresa e mais satisfatórios para os executores.

Paiva e Avelar (2011) afirmam ainda que a QVT investigar a forma como o trabalho está diferenciado nas organizações, suas possibilidades de reformulação, por meio de técnicas de abordagens.

Assim, pode-se ressaltar o pensamento de Fernandes (1996), ao defender que a QVT é uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-

psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas.

Dessa forma, toda essa conceituação que foi explanada com relação à QVT deixa claro que existe uma idéia em comum entre os autores que é a preocupação com a satisfação e o bem-estar do trabalhador, conciliando os interesses dos indivíduos com as necessidades das organizações. É nesse contexto empresarial, que as organizações têm que se preocupar com os seus trabalhadores, pois é por meio do comprometimento, assiduidade, relação interpessoal agradável de cada colaborador que a empresa alcança ótimos resultados em um mercado tão competitivo.

Nesta perspectiva a QVT vem se intensificando nas organizações, como estratégia competitiva, pois é onde as pessoas passam a maior parte de suas vidas e, é natural, que elas contem com um ambiente harmonioso e saudável, pois dessa forma elas produzirão resultado de qualidade que garantirá a sustentabilidade organizacional. Por isso é indispensável saber das necessidades e expectativas dos trabalhadores e sempre buscar quais fatores que interfere na sua qualidade de vida. Diante disso, foram desenvolvidos modelos de indicadores de qualidade de vida. Com o passar dos anos, vários estudiosos criaram uma espécie de indicadores mostrando os fatores que influenciam na qualidade de vida dos trabalhadores. Além disso, oferecem um referencial para a avaliação da satisfação dos mesmos.

5.3 Modelos e fatores determinantes da QVT

O modelo Walton (1973 apud FERNANDES 1996) forneceu análise de experimento importante sobre a qualidade de vida no trabalho, o qual propõe oito categorias conceituais a respeito da QVT. Essas oito categorias ou critérios abordados demonstram os indicadores de qualidade de vida no trabalho, sendo eles a compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, o trabalho e o espaço total de vida, relevância social do trabalho na vida. O quadro 4 demonstra cada critério e respectivamente o seu indicador de QVT.

Quadro 4: Categorias conceituais de QVT

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1. COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	Eqüidade interna e externa Justiça na compensação Partilha dos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
2. CONDIÇÕES DE TRABALHO	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total do trabalho
4. OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego
5. INTERGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6. CONSTITUCIONALISMO	Direitos de proteção do trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7. O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família
8. RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Fonte: Fernandes (1996, p. 48).

Fernandes (1996) explica mais detalhadamente os termos do modelo de Walton da seguinte forma:

- 1- **Compensação justa e adequada:** visa à qualidade de vida no trabalho em relação à remuneração recebida pelo o trabalhador, que pode resultar em uma remuneração adequada, equidade interna ou equidade externa.
- 2- **Condições de trabalho:** mede a qualidade de vida no trabalho em relação às condições existentes no local de trabalho são elas: jornada de trabalho, carga de trabalho, ambiente físico, material e equipamento, ambiente saudável e estresse.
- 3- **Uso e desenvolvimento de capacidades:** mensura a qualidade de vida no trabalho em relação às oportunidades do empregador aplicar, no seu dia-a-dia, saberes e aptidões profissionais entre os seguintes critérios de: autonomia, significado da tarefa, identidade da tarefa, variedade da habilidade e retroinformação.
- 4- **Oportunidade de crescimento e segurança:** mede a qualidade de vida no trabalho em relação às oportunidades que a organização estabelece para o desenvolvimento e o crescimento pessoal de seus empregados mediante os seguintes critérios: possibilidade de carreira, crescimento pessoal e segurança de emprego.
- 5- **Integração social na organização:** tem como objetivo medir o grau de integração social existente na organização, por meio dos seguintes critérios: igualdade de oportunidade, relacionamento e senso comunitário.
- 6- **Constitucionalismo:** mede o grau em que os direitos dos empregados são cumpridos na organização, através dos direitos trabalhistas, privacidade pessoal, liberdade de expressão e normas e rotinas.
- 7- **O trabalho e o espaço total de vida:** mensura o equilíbrio a qualidade de vida no trabalho entre a vida pessoal e o trabalho, mediante os seguintes critérios: papel balanceado no trabalho e horário de entrada e saída do trabalhador.
- 8- **Relevância social do trabalho na vida:** mensura a qualidade de vida no trabalho através da percepção do empregado em relação a responsabilidade social da organização na comunidade, a qualidade dos serviços prestados e do atendimento a seus empregados. Podemos destacar os seguintes critérios: imagem da instituição, e as seguintes responsabilidades são elas: social, pelos os serviços e pelos os empregados.

Todas essas variáveis estão inter-relacionadas e formam um conjunto de ações que possibilita identificar quais pontos negativos e positivos para o empregado diagnosticar e quais os pontos a se trabalhar e com isso sempre buscar pela satisfação dos empregados em relação à qualidade de vida no trabalho. Além disso, estas variáveis possibilitam a percepção dos empregados dentro da organização em relação aos fatores de trabalho.

Neste momento, cabe ressaltar que o critério “condições de trabalho” abordado pelo modelo de Walton, acima apresentado, foi escolhido para subsidiar o presente estudo, uma vez que, as observações realizadas durante o período de estágio apontaram limitações, referentes ao ambiente físico e, associadas a segurança e estresse no trabalho.

Outro modelo apontado pela literatura é o de Westley (1979 apud FERNANDES 1996), o qual tem como objetivo a avaliação da qualidade nas organizações examinada através de quatro indicadores são eles: **indicador econômico**: representado pela equidade salarial e equidade no tratamento recebido; **indicar político**: representado pelo conceito de segurança no emprego, o direito a trabalhar e não ser discriminatoriamente dispensado; **indicador psicológico**: representado pelo conceito de auto-realização e; **indicador sociológico**: representado pelo conceito de participação ativa em decisões diretamente ligadas com o processo de trabalho, com a forma de executar as tarefas, com a distribuição de responsabilidade dentro da equipe.

O quadro 5 apresenta os indicadores de qualidade de vida no trabalho, de acordo com as perspectivas delineadas por Westley.

Quadro 5: Indicadores de QVT

INDICADORES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO			
ECONÔMICO	POLÍTICO	PSICOLÓGICO	SOCIOLÓGICO
- Equidade salarial	- Segurança no emprego	- Realização potencial	- Participação nas decisões
- Remuneração adequada	- Atuação sindical	- Nível de desafio	- Autonomia
- Benefícios	- Retroinformação	- Desenvolvimento pessoal	- Relacionamento interpessoal
- Local de trabalho	- Liberdade de expressão	- Desenvolvimento profissional	- Grau de responsabilidade
- Carga horária	- Valorização do cargo	- Criatividade	- Valor pessoal
- Ambiente externo	- Relacionamento com a chefia	- Auto-avaliação	
		- Variedade de tarefa	
		- Identidade com a tarefa	

Fonte: Westley (1979) adaptado por Ruschel (1993 apud FERNANDES 1996, p. 53)

De acordo com Westley, adaptado por Ruschel (1993 apud FERNANDES 1996) os problemas oriundos do ambiente de trabalho podem ser de ordem política que trariam a insegurança, o econômico a injustiça, o psicológico a alienação e o sociólogo a anomia. Cada uma dessas categorias deve ser analisada individualmente para a busca de soluções para os problemas existentes.

Nesse entendimento a QVT é atingida quando os locais de trabalho estão sob humanização e com isso diminuir as problemáticas-chave. Este modelo ressalta, a importância da humanização do trabalho e nesse contexto as observações registradas por ocasião do estágio permitem apontar que um fator determinante de qualidade de vida é a questão do relacionamento humano no trabalho. Por isso, esse aspecto foi abordado também nessa pesquisa.

Lippitt (1978 apud FERNANDES 1996) considera que o indivíduo deve passar por alguns momentos de insegurança, inter-relacionar-se, ter senso pessoal, ter reconhecimento e dessa forma ter oportunidades de satisfazer suas necessidades pessoais e assim obter a concretização de qualidade de vida no trabalho.

De acordo com Fernandes (1996), pode-se aceitar um modelo de melhoria de QVT, que seja baseado tanto das necessidades do indivíduo como da organização.

Outro modelo que também pode ser citado é o de Werther e Davis (1983 apud FERNANDES 1996), o qual está baseado em elementos organizacionais, ambientais e comportamentais, que influenciam o projeto de cargos em termos de qualidade de vida no trabalho.

Quadro 6: Modelo de Werther e Davis - elementos de QVT

ELEMENTOS ORGANIZACIONAIS	ELEMENTOS AMBIENTAIS	ELEMENTOS COMPORTAMENTAIS
<ul style="list-style-type: none"> - Abordagem mecanística - Fluxo de trabalho - Práticas de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidade e disponibilidade de empregados - Expectativas sociais 	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomia - Variedade - Identidade de tarefa - Retroinformação

Fonte: Werther e Davis (1983 apud FERNANDES 1996, p. 54)

Segundo Fernandes (1996 p. 54) “os elementos organizacionais do projeto do cargo dizem respeito ao fluxo de trabalho e às práticas de trabalho, evitando-se uma abordagem mecanicista”.

Os elementos ambientais, conforme Werther e Davis (*apud* Fernandes 1996) não podem ser ignorados, pela sua significação nas condições de trabalho, envolvendo habilidade e a disponibilidade de empregados e as expectativas sociais. E a qualidade de vida é afetada, segundo os autores, por elementos comportamentais que dizem respeito às necessidades humanas, aos modos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho, que são bem relevantes, tais como: autonomia, variedade, identidade de tarefa e retroinformação.

Já o modelo de Belanger (1973 *apud* FERNANDES 1996) conforme o quadro 7 aponta para os aspectos de análise da qualidade de vida nas organizações.

Quadro 7: Modelo de Belanger (1973).

1- O TRABALHO EM SI		
–Criatividade		
–Variabilidade		
–Autonomia		
–Envolvimento		
–Feedback		
2- CRESCIMENTO	PESSOAL	E
PROFISSIONAL		
–Treinamento		
–Oportunidades de crescimento		
–Relacionamento no trabalho		
–Papéis organizacionais		
3- TAREFAS COM SIGNIFICADO		
–Tarefas completas		
–Responsabilidade aumentada		
–Recompensas financeiras/não financeiras		
–Enriquecimento		
4- FUNÇÕES E ESTRUTURAS ABERTAS		
–Clima de criatividade		
–Transferência de objetivos		

Fonte: Belanger (1973 *apud* FERNANDES 1996, p. 55)

Neste modelo, de Belanger, é abordado os aspectos internos à organização apresentando quatro variáveis macros: o trabalho em si, o crescimento pessoal e profissional, as tarefas com significado e as funções e estruturas abertas dentro da organização. É perceptível que existe um destaque para a motivação do empregado, o que proporciona oportunidades de crescimento para o indivíduo, como também autonomia de expressar as suas opiniões.

O modelo desenvolvido por Fernandes (1996) vem para operacionalizar a auditoria de recursos humanos com ênfase na melhoria da QVT e que tem como objetivo diagnosticar a QVT na organização por meio da percepção dos próprios colaboradores sobre os fatores que interferem em sua qualidade de vida. O modelo de Fernandes (1996) classificou os fatores de QVT em quatro grupos: fatores de natureza econômica, fatores de natureza política, fatores de natureza psicossocial e fatores de natureza logística. Os fatores de natureza econômica referem-se às questões que vão favorecer o bem-estar do empregado através da remuneração recebida e do trabalho realizado. Elas envolvem as variáveis como adequação da remuneração em relação ao seu esforço, às habilidades, à experiência; a equidade salarial em relação aos outros funcionários da empresa e aos outros profissionais que atuam na mesma área, entre outros.

Os fatores de natureza política dirigem as normas e regulamentos que compreendem os direitos e deveres dos trabalhadores como, a estabilidade no trabalho, direito de posicionar-se. Já os fatores de natureza psicossocial referem-se às dimensões que favorecem a autoestima, a autorealização dos colaboradores, por meio das oportunidades de crescimento, possibilidade de carreira na organização. E, por último, os fatores de natureza logística contemplam os aspectos físicos e ambientais do trabalho e suas repercussões na vida dos trabalhadores. O material, o equipamento, as condições de saúde e segurança refletem esses aspectos no local de trabalho (FERNANDES, 1996).

5.4 Relação entre as condições de trabalho e a QVT

A Qualidade de vida no Trabalho vem proporcionar ao trabalhador um ambiente mais agradável e saudável no desenvolvimento de suas atividades laborais. VERDUSSEN (1978, p. 49 apud GRABARSKI, 2001, p. 39) cita em sua pesquisa que:

“um local de trabalho, seja um escritório ou uma oficina, deve ser sadio e agradável. O homem precisa encontrar condições capazes de lhe proporcionar um máximo de proteção e, ao mesmo tempo satisfação no trabalho. Mais ainda, o ambiente deve poder cumprir uma finalidade social de educar, criando no homem hábitos de higiene e de ordem que venha a estender ao seu lar. Um ambiente de trabalho é o resultado de um complexo de fatores, materiais ou subjetivos, todos importantes e que, tantas vezes, são mais fáceis de serem entendidos”.

A qualidade de vida no ambiente de trabalho visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador no desenvolvimento de suas atividades na organização. Para atingir um grau de satisfação positivo se faz necessário que o ambiente de trabalho proporcione condições ambientais gerais agradáveis, promoção de saúde e segurança, integração social e desenvolvimento das capacidades humanas, entre outros fatores, ou seja, ao melhorar a satisfação do trabalhador dentro de seu contexto laboral, melhorando conseqüentemente a produtividade.

Para Chiavenato (2010) as condições de trabalho abrangem as dimensões de jornada de trabalho e o ambiente físico, que precisam estar adequados à função a qual o empregado está designado, pois só dessa forma o trabalhador obtém uma boa saúde e com isso proporcionar o seu bem-estar no ambiente de trabalho.

Já Fernandes (1996 p. 49) considera que como um critério de QVT, em relação às condições existentes no local de trabalho, essa dimensão envolve alguns aspectos como a jornada de trabalho, o ambiente físico de trabalho, a quantidade e qualidade de materiais e equipamentos disponíveis para a execução do trabalho que se aplica aos princípios ergonômicos, o ambiente saudável.

O ambiente de trabalho é sem dúvidas o local em que passamos a maior parte do tempo, ou seja, vivemos mais no ambiente de trabalho do que em casa, o que significa que cada vez mais os trabalhadores estão sujeitos a desenvolver tensões, estresse, receios, angústias acumuladas, causando a desarmonia do ambiente organizacional, entre outros fatores.

Horários reforçados por um período normal de trabalho padronizado; condições físicas de trabalho que reduzam no mínimo o risco de doenças e danos limite de idade imposto quando o trabalho é potencialmente destrutivo para o bem estar das pessoas abaixo ou acima de certa idade. WALTON (1973, apud RODRIGUES 2011, p.82).

O ambiente físico adequado à saúde do trabalhador é de fundamental importância dentro de uma organização. De acordo com Chiavenato (2010) a higiene do trabalho refere-se ao conjunto de normas e procedimentos que visa à proteção da integridade física e mental do

trabalhador, preservando-o de riscos de saúde inerentes às tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executadas, também tem relação com o diagnóstico e com a prevenção de doenças ocupacionais e está relacionada com as condições de iluminação, ruídos e condições atmosféricas, como temperatura e umidade.

Bonates, et al. (2003) afirma que uma iluminação tem que ser bem planejada e adequada, pois dessa forma proporciona um aumento da satisfação no trabalho, mais produtividade, e uma redução de fadiga e de acidentes de trabalho.

Para Cout (apud FLEIG, 2004) a ergonomia tenta apropriar e procurar a maneira que seja mais confortável e produtiva entre o ser humano e o trabalho que este desempenha, tenta assim adaptar as condições de trabalho às características do ser humano.

Dejours (1997, p. 43), identifica o “trabalho real” compreendido como “aquilo que em uma tarefa não pode ser obtido pela execução rigorosa do prescrito”. Dessa forma, é possível perceber o surgimento de uma lacuna entre as descrições presentes no trabalho prescrito (que englobam o leque de funções para as quais o trabalhador foi contratado) e o trabalho real (a maneira singular e criativa como cada um executa as tarefas que lhe foram solicitadas). Percebe-se também que o trabalhador vem sendo mais frequentemente convocado a exercitar funções complexas que exigem habilidades e conhecimentos mais sofisticados.

Desse modo, cabe à empresa, criar um ambiente agradável e propício. E, para que isto ocorra, as pessoas que convivem neste ambiente também devem estar atentas ao que estão sentindo e nas possibilidades que têm para alterar ou controlar suas emoções. Nesta linha de raciocínio as relações interpessoais vêm para contribuir na formação do relacionamento dentro da organização. Para Albuquerque (2012) um dos fatores impulsionadores do sucesso em nossa carreira, é a forma pelo qual relacionamos com as pessoas.

Pode-se afirmar que a organização é uma forma de ação coletiva e que não existe nenhuma razão para considerá-la, a priori, como uma forma de ação de segunda categoria em relação ao sujeito, onde a organização realiza uma ação, é uma realização concreta, da mesma forma como seria para o indivíduo. (CHANLAT, 1993, p. 49).

No contexto organizacional, estas relações interpessoais podem ser vistas permeadas de problemas, principalmente por causa das dificuldades em lidar com diferenças individuais. Chiavenato (2010) aborda que o indivíduo pode se relacionar em seu ambiente de trabalho, conforme seus objetivos individuais e organizacionais, levando em consideração que as formas de pensar, sentir e atitude do homem, são influenciáveis pela organização e

Kanaane (1995, p.58), complementa que “a compreensão da conduta humana possibilita conceber atitude como resultante de valores, crenças, sentimentos, pensamentos, cognições e tendências à reação, referentes a determinado objeto, pessoa ou situação”. Desta maneira, o indivíduo, ao assumir uma atitude, vê-se diante de um conjunto de valores que tendem a influenciá-lo.

Ter boas relações pessoais significa sentir-se bem a respeito de si mesmo e se entender bem com os outros. Os esforços feitos pelo indivíduo para ter boas relações, determina um ambiente harmonioso dentro do local de trabalho.

Para Miranda; Miranda (2009, p. 1) “a comunicação, o relacionamento interpessoal atrelado à gestão de pessoas, administrada de forma correta e eficaz, traz resultados para empresa”. Estudos comprovam que o comportamento humano motivado sempre foi uma fórmula de sucesso para qualquer organização (REDAÇÃO CIO BRASIL, 2009).

Hoppock (1935, *apud* VÁLEGA, 2012) entende a satisfação no trabalho como sendo “uma combinação de fatores psicológicos, fisiológicos e ambientais que levam uma pessoa a afirmar ‘eu estou satisfeito com o meu trabalho’”. Por sua vez, Locke (1976, *apud* VÁLEGA, 2012) responde à mesma questão como sendo “um agradável ou positivo estado emocional resultante de uma apreciação relativa a uma experiência de trabalho”.

Portanto, desenvolver um bom nível de relacionamento com todas as pessoas é uma responsabilidade individual e também organizacional. Para se conhecer melhor, é preciso criar um ambiente de confiança.

5.5 Aspectos Metodológicos

Esta pesquisa tem como propósito analisar as condições de trabalho dos servidores na Coordenação de Administração de Pessoas no IFPB - Campus João Pessoa e sua relação com o desempenho, a qualidade de vida e a humanização desses servidores. O universo da pesquisa foi composto por 2 servidores, 1 gestor (coordenador) e 1 (administrador), totalizando 2 pessoas, a amostra foi igual ao universo.

Do ponto de vista da sua natureza a pesquisa é aplicada, que tem como objetivo gerar conhecimento destinado a resolução do problema em questão.

Quanto aos objetivos a pesquisa é descritiva, uma vez que busca identificar possíveis relações entre variáveis, pois o ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave (GIL, 2010).

Com relação aos procedimentos técnicos, adota-se a pesquisa bibliográfica, que consiste no estudo de fontes secundárias. Para Vergara (2009, p. 43), “pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, rede eletrônica [...]”. Segundo Gil (2010), este tipo de pesquisa propicia o exame do estágio atual do conhecimento referente ao tema estudado. Também se empregou estudo de campo, pois, teve como base um órgão público a qual serviu de referência para pesquisa, como ainda foi utilizado, o método indutivo, por se baseia nas experiências identificadas na realidade observada.

Referindo-se a **forma de abordagem** da pesquisa se deu de forma qualitativa. Gil (2010, p. 41) define esta modalidade de pesquisa como um “estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos.”.

No presente estudo, o **instrumento de coleta de dados**, utilizou-se de um roteiro contendo doze questões para a realização de entrevista semiestruturada, o que permitiu um diálogo mais aberto com os entrevistados. Além disso, as entrevistas foram gravadas com a permissão dos entrevistados o que facilitou a análise e interpretação do conteúdo. As perguntas realizadas nas entrevistas giraram em torno do tema sobre as condições de trabalho como critério de humanização e qualidade de vida no trabalho. Utilizou-se também a observação, conforme Lakatos e Marconi (2010) utilizam os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade, consiste de ver, ouvir e examinar fatos ou fenômenos.

Quadro 8: Critérios, variáveis e modelos

CRITÉRIOS	VARIÁVEIS	MODELOS
Condições Ambientais	- Local de trabalho - Ergonomia dos equipamentos - Temperatura, iluminação e ruído	O modelo Walton (1973 apud FERNANDES 1996)
Jornada de Trabalho e Divisão do Trabalho	- Recursos necessários (máquinas) - Tempo para realizar as tarefas - Divisão do trabalho	O modelo Walton (1973 apud FERNANDES 1996)
Relacionamento Humano	- Realização profissional - Relacionamento humano	O modelo de Westley (1979 apud FERNANDES 1996)

Fonte: Fernandes (1996).

Por fim, a **análise e o tratamento dos dados** se deram a partir das respostas relativas aos objetivos propostos, utilizando análise de conteúdo para o estudo, e baseando-se no referencial teórico.

5.6 Análise de Dados e Interpretação de Resultados

Nessa seção estão apresentados os resultados levantados a partir da entrevista, auxiliados pela metodologia proposta, bem como responder ao seguinte questionamento: De que forma as condições de trabalho afetam o desempenho profissional, a qualidade de vida e a humanização dos colaboradores lotados na Coordenação de Administração de Pessoas no IFPB – Campus João Pessoa?

Foram realizadas duas entrevistas com os dois servidores que compõem o setor da CAP ambos do sexo masculino, com tempo de casa entre 01 a 05 anos e a faixa salarial acima de R\$ 3.001,00. Um dos entrevistados é o coordenador da CAP sua faixa estaria é entre 30 a 35 anos, casado com grau de formação no nível de mestrado e o outro é colaborador com idade acima de 40 anos, solteiro, com grau de formação no nível de graduação. Foram apenas dois dias de entrevista, sendo um dia para cada entrevistado. Foi dedicado vinte minutos para cada entrevista. O ambiente durante a entrevista foi o esperado. Não houve resistência por parte dos entrevistados, os colegas mostraram-se receptivos e interessados tanto em auxiliar no trabalho quanto na apresentação dos resultados. Também houve algumas interrupções no decorrer de uma das entrevistas, por motivo de atendimento ao servidor, pois o entrevistado estava em seu horário e local de trabalho, mas nada que possa comprometer a entrevista, enfim um ambiente muito descontraído e alegre.

A entrevista foi composta por doze questões onde vêm ao encontro dos objetivos propostos e responde ao objetivo geral da pesquisa.

As perguntas iniciais do número um a três foram elaboradas para atender ao primeiro objetivo específico, ou seja, verificar na percepção dos colaboradores da CAP quanto às condições ambientais do trabalho.

As respostas das perguntas do roteiro de entrevista de número 1, 2 e 3, coincidiram em relação ao local de trabalho no que se refere às instalações físicas, se os equipamentos estão ergonomicamente disponíveis e a temperatura, iluminação e ruídos se são adequados. Percebe-se que a uma mesma visão entre os entrevistados.

Ent. 01 [...] na CAP o ambiente é considerado adequado, porque possuem três estações de trabalho que aloca bem os servidores que trabalham no setor, os equipamentos não estão cem por cento corretos e disponíveis, mas as cadeiras utilizadas para trabalho são reguláveis e acolchoadas, o espaço para utilizar os computadores não é um dos melhores e a temperatura é bem climatizada com ar-condicionado [...]

Ent. 02 [...] as instalações ela atende bem, os computadores são de boa qualidade, quanto à fiação dos computadores e tomadas estão um pouco irregulares, pois são provisórias essas instalações, já a luminosidade e as condições climáticas são ótimas, esse ambiente é muito bom de trabalhar [...]

De acordo com Fernandes (1996 p. 49) considera um critério de QVT, em relação às “condições existentes no local de trabalho, essa dimensão envolve alguns aspectos como a jornada de trabalho e o ambiente físico de trabalho”.

Bonates, et al. (2003) afirma que uma iluminação tem que ser bem planejada e adequada, pois dessa forma proporciona um aumento da satisfação no trabalho, mais produtividade, e uma redução de fadiga e de acidentes de trabalho.

Para Cout (apud Fleig, 2004) a ergonomia tenta apropriar e procurar a maneira que seja mais confortável e produtiva entre o ser humano e o trabalho que este desempenha, tendo assim adaptar as condições de trabalho características do ser humano.

Dessa forma a quantidade e qualidade de materiais e equipamentos disponíveis para a execução do trabalho que se aplica aos princípios ergonômicos, iluminação, entre outros, torna o ambiente saudável e tem uma fundamental importância para promover um ambiente de trabalho sadio e agradável para os colaboradores da CAP, também é perceptível uma sintonia entre os servidores, eles sentem e vivenciam as mesmas coisas, existe um ambiente em boas condições de trabalho.

As perguntas de número quatro a sete foram elaboradas para atender ao segundo objetivo específico, ou seja, correlacionar o trabalho prescrito e o trabalho real, com os itens: jornada de trabalho e divisão de trabalho.

As respostas das perguntas do roteiro de entrevista de número 4, 6 e 7, coincidiram em relação aos recursos necessários (máquinas e equipamentos) para fazer o seu trabalho e com o trabalho prescrito e o trabalho real desenvolvido pela CAP e se no setor existe a divisão de trabalho e se as atividades são compatíveis com o número de servidores. Percebe-se que a uma mesma visão entre os entrevistados.

Ent. 01 [...] na CAP o ambiente é considerado adequado, pois possuem três estações, o nosso trabalho em sua grande maioria é com processos, esses processos vêm de outros setores, e aqui fazemos a análise, precisamos apenas do computador, impressora e telefone pois finalizado a análise do processo é feito a impressão do

parecer final feito isso o processo é encaminhado para outros setores ou arquivado na pasta do servidor, em suma posso dizer que sim que os recursos de trabalho são adequados [...]

[...] o nosso trabalho é feito de acordo com os processos que chegam referente à demanda de pessoal, então os processos chegam aqui, esses processos são requisitados pelos os servidores, então é feito a análise de cada pedido cada caso particular. A gente não vai atrás dos processos, é os processos que vêm a nós e a nossa demanda é em cima disso [...]

[...] na nossa coordenação a CAP não existe a divisão do trabalho, todas as pessoas envolvidas na coordenação se envolve um pouco com tudo, exceto os bolsistas, estagiários e terceirizados que tem algumas atividades que eles não podem realizar por não serem servidores, mas com relação os servidores as atividades todas elas os servidores se envolvem em tudo, mas devido à demanda de atividades está alta poderia agregar mais um ou dois servidores para diminuir e talvez dividir as atividades, porque atualmente não está podendo dividir por que tem apenas dois servidores [...]

Ent. 02 [...] tenho tudo necessário, poderia ser melhor, mas assim no serviço público como a gente depende de licitação nunca é os melhores, as máquinas são boas como também temos um bom apoio técnico do pessoal de informática [...]

[...] o trabalho Prescrito e o trabalho Real é a mesma coisa, nós temos que atender a todas as demandas dos servidores, pois somos um setor de intermediação [...]

[...] não existe a divisão do trabalho, mas as atividades não estão compatíveis com o número de servidores, precisamos de mais um servidor aqui no setor, porque como aqui no setor temos atendimento ao público e também no período de férias não temos substituto pra poder compensar essa ausência desse servidor, com relação à demanda dos trabalhos do setor precisamos de mais um servidor, pra poder dar conta de todas as atividades, porque grande parte do nosso trabalho é fazer análise de processos que os servidores são entrada, aqui temos que verificar a legislação, preparar o despacho com o máximo de cuidado e cautela, isso denota um certo tempo, precisaríamos de mais um servidor aqui para ficarmos em três [...]

Para Chiavenato (2010) as condições de trabalho abrangem as dimensões de jornada de trabalho e o ambiente físico, que precisam estar adequados à função a qual o empregado está designado, pois só dessa forma o trabalhador obtém uma boa saúde e com isso proporcionar o seu bem-estar no ambiente de trabalho. É perceptível que os entrevistados se sentem satisfeitos com os recursos de trabalhos, eles tem o suporte necessário para executar suas atividades.

Na visão de Dejours (1997, p. 43), identifica o “trabalho real” compreendido como “aquilo que em uma tarefa não pode ser obtido pela execução rigorosa do prescrito”. Dessa forma, é possível perceber o surgimento de uma lacuna entre as descrições presentes no trabalho prescrito (que englobam o leque de funções para as quais o trabalhador foi contratado) e o trabalho real (a maneira singular e criativa como cada um executa as tarefas que lhe foram solicitadas). Mesmo que na visão do autor Dejours, os entrevistados conseguem exercitar funções complexas que exigem habilidades e conhecimentos mais sofisticados para que consiga atingir o trabalho real com o trabalho prescrito.

O modelo de Westley (1979 apud FERNANDES 1996) tem o indicador sociológico, este indicador é representado pelo conceito de participação ativa em decisões

diretamente ligadas com o processo de trabalho, com a forma de executar as tarefas, com a distribuição de responsabilidade dentro da equipe. O relato dos entrevistados evidencia muito bem este indicador, pois eles têm a responsabilidades para executar as atividades por eles demandadas, porém o quadro de funcionários do setor é insuficiente pra tal demanda, mediante isso acarreta para os funcionários da CAP uma sobre carga de trabalho.

As respostas para a pergunta de número 5, quanto ao tempo para a realização das tarefas por você desempenhadas, o que você tem a comentar? As respostas não coincidiram em relação ao tempo para a realização das tarefas desempenhadas pelo o servidor.

Ent. 01 [...] o meu horário de trabalho é de 6 horas corridas, posso dizer que o tempo é adequado, salve os casos quando é fechamento de folha, pois ficamos além do horário, algumas atividades são divididas com os terceirizados e os estagiários, a carga horário é tranqüila [...]

Ent. 02 [...] ainda sinto um pouco de dificuldade, porque eu sou novato aqui no setor da CAP, como eu cheguei aqui no mês de Junho no referido ano, estou numa fase de adaptação de aprendizado e capacitação, então eu me sinto a quem ainda do meu potencial pra resolver as tarefas eu acho que estou num nível de cinquenta por cento, mas já estou um pouquinho além dos cinquenta por cento, eu ainda tenho muito ainda pra acelerar em função do conhecimento que eu vou galgando com o passar do tempo, em função disso eu preciso me familiarizar com as atividades [...]

Para Chiavenato (2010) as condições de trabalho abrangem as dimensões de jornada de trabalho e o ambiente físico, que precisam estar adequados à função a qual o empregado está designado.

Para Mesmo ocorrendo discussões relativas às idéias que divergem, mas é procurando ouvir o outro e repassar como deve ser realizado tal atividade/tarefa, todos devem expor suas opiniões mesmo não tendo conhecimento para tal. Mesmo quando surgem os problemas, o conhecimento que se tem do outro, bem como os laços fortalecidos, podem amenizar e auxiliar nas dificuldades enfrentadas no dia a dia e na CAP é assim, mesmo que o colega não tenha conhecimento total de todas as tarefas, é dialogando e procurando ouvir o colega que se chega ao objetivo e metas a alcançar, a cooperação se torna nesse ambiente um fator de excelência.

As perguntas de número oito a doze, foram elaboradas para atender ao terceiro objetivo específico, ou seja, identificar os aspectos relacionados à humanização do trabalho na CAP.

As respostas das perguntas do roteiro de entrevista de número 8, 10, 11, e 12, as respostas coincidiram quanto ao relacionamento humano de para com os colegas do setor, com a chefia e com os clientes externos; se você reconhece possibilidade de realização

profissional, exercendo suas atividades; se você sente que seu trabalho é valorizado pelos seus colegas e se você gosta do trabalho que realiza na CAP.

Ent. 01 [...] o relacionamento é bom é adequado é cortês, não vejo problema com nenhum servidor a gente trabalha muito bem em paz e harmonia tanto com os servidores que trabalham no setor, como no próprio departamento e os outros servidores que fazem algum pedido aqui na coordenação [...]
 [...] na chefia imediata é a maior paz que possa existir, o nosso chefe é muito flexível ele atende nossas solicitação, então ele é uma pessoa ótima [...]
 [...] então como aqui trabalhos no serviço público e as vezes alguma funções depende de eleição, por exemplo de diretor do campo, fora essa situação acredito que é possível ter uma realização profissional dependendo da sua forma de trabalha, os gestores de repente podem conceder uma promoção pra o cargo de superior [...]
 [...] eu acredito que sim, principalmente pelo o público externo que são os professores e os técnicos administrativos, pois sempre que vêm na nossa coordenação e tem suas demandas atendida eles agradecem saem bem felizes e contentes [...]
 [...] gosto, gosto muito é tanto que já estou aqui a três anos e espero ficar bastante tempo aqui, eu não penso em sair pra nenhuma outra coordenação, pois gosto muito de trabalha aqui [...]

Ent. 02 [...] em termo de relacionamento esse é um dos mais tranquilos, o pessoal é muito legal e transparente, a convivência aqui é ótima, às vezes tem alguns probleminhas pontuais, mas nada que não seja normal dentro do stress e da rotina do trabalho, o ambiente é muito agradável muito bom de trabalhar. Já a chefia eu trabalhei com diversos tipos de gerente e diretores, e assim um tipo de liderança é trabalhar com gente pensante pessoas que estão acostumadas a tomar decisão que tem uma certa característica até pelo o cargo que exerce, como temos diversos mestres e doutores, essas pessoas estão acostumadas a tomar decisão a raciocinar e você lidar com todos esses mestres é muito difícil e o meu chefe ele tem essa característica ele sabe muito bem administrar isso e coloca todo mundo pra trabalhar sem muitos atritos, mais pro lado de cooperação, e ele conseguiu administrar bem todos esses mestres [...]
 [...] sim, não só na CAP como em qualquer outro setor é possível a realização profissional. O que acontece é que você tem que buscar [...]
 [...] sim, o trabalho é muito valorizado eles estão sempre me elogiando em tudo que faço e até eu fico meio encabulado [...]
 [...] gosto, eu tenho na minha natureza de servir as pessoas, gosto muito de ajudar e aqui eu tenho muita oportunidade de ajudar, prestando informação e eu busco cada vez mais aprender pra ajudar os colegas [...]

Para Albuquerque (2012) um dos fatores impulsionadores do sucesso em nossa carreira, é a forma pelo qual relacionamos com as pessoas.

Para Miranda; Miranda (2009, p. 1) “a comunicação, o relacionamento interpessoal atrelado à gestão de pessoas, administrada de forma correta e eficaz, traz resultados para empresa”. Ter boas relações pessoais significa sentir-se bem a respeito de si mesmo e se entender bem com os outros. Na CAP é visível o relacionamento, a cooperação, o diálogo entre os membros da equipe de trabalho, é por meio desse relacionamento que contribuem para o fortalecimento das relações interpessoais, a comunicação entre eles aumenta a coesão e o comprometimento dentro do ambiente de trabalho no dia a dia o relacionamento cordial faz com que o clima ambiental seja saudável.

As respostas das perguntas do roteiro de entrevista de número 9 as respostas não coincidiram em relação se você tem autonomia no trabalho.

Ent. 01 [...] tenho autonomia sim, mas com relação a minha coordenação, pois eu sou capaz de administrar e coordenar com as pessoas que trabalham no setor, agora quando tem alguma demanda que foge um pouco da minha responsabilidade da coordenação, nós passamos essa demanda para a chefia do departamento [...]

Ent. 02 [...] como aqui é uma instituição pública, então eu não tenho total autonomia, tenho que fazer o que está dentro da lei, pra todos os tipos de atividades que se faz aqui dentro do setor até arquivar um documento existe uma legislação que diz como você tem que arquivar aquele documento, então você dizer que tem essa autonomia, na realidade você não tem, a gente tem que seguir todos os critérios daquela legislação [...]

O modelo Walton (1973 apud FERNANDES 1996) o constitucionalismo medi o grau em que os direitos dos empregados são cumpridos na organização, através dos direitos trabalhistas, privacidade pessoal, liberdade de expressão e normas e rotinas. O gestor ele observa e orienta todo o trabalho executado dentro do seu setor, e como tal deve ser o facilitador e mediador dos problemas que surgem, procurando maneiras de amenizar e solucionar dentro da legislação a qual o mesmo está amparado.

5.7 Aspectos Conclusivos

A pesquisa foi fundamentada pelo aporte teórico nas temáticas de um Breve histórico da QVT, Conceituações da QVT, Modelos e fatores determinantes da QVT e Relação entre as condições de trabalho e a QVT. Após a análise das entrevistas, sob a luz de referenciais teóricos, o objetivo geral e os objetivos específicos do estudo foram atingidos, fornecendo subsídio para que a questões-problema pudesse ser respondida.

Sob o objetivo geral do trabalho que foi analisar a percepção acerca das condições de trabalho dos servidores na Coordenação de Administração de Pessoas no IFPB - Campus João Pessoa e sua relação com o desempenho, a qualidade de vida no trabalho e a humanização dos colaboradores, foi atingindo através dos resultados das entrevistas realizadas, evidenciaram que existe uma ótima relação com o desempenho, a qualidade de vida deles são boas, o fator da humanização é muito forte dentro do ambiente de trabalho é perceptível o respeito mútuo de para com cada pessoa, a cordialidade nas relações, a cooperação, o reconhecimento e o entrosamento dentro e fora do setor. Algumas questões tiveram respostas diferentes, por isso as observações realizadas durante o período de estágio, foram fundamentais para os esclarecimentos de certos pontos nas entrevistas.

Quanto ao primeiro objetivo específico – **verificar na percepção dos colaboradores da CAP quanto às condições ambientais do trabalho**, os entrevistados apresentaram uma sintonia na percepção, a relação das condições ambientais de trabalho são muito boas, as instalações atendem bem os servidores, é bem climatizado o ambiente, a iluminação é adequada como também estão ergonomicamente dentro do padrão a se trabalhar.

Quanto ao segundo objetivo específico – **correlacionar o trabalho prescrito e o trabalho real, com os itens: jornada de trabalho e divisão do trabalho**, os entrevistados conseguem exercitar funções complexas que exigem habilidades e conhecimentos mais sofisticados para que consiga atingir o trabalho real com o trabalho prescrito, é por isso que não existe divisão do trabalho, todas as pessoas envolvidas na CAP se envolvem um pouco com tudo. Já em relação ao tempo para a realização das tarefas, devido a demanda de atividades está alta poderia agregar mais um ou dois servidores e dividir algumas atividades.

Quanto ao terceiro objetivo específico – **identificar os aspectos relacionados a humanização do trabalho na CAP**, no decorrer do período de estágio vivenciado, como também nas entrevistas o fator da humanização existente na CAP é de servir como exemplos para outros setores do IFPB, os funcionários do setor eles não são apenas executores de atividades/tarefas, independente da função ou nível da hierarquia organizacional, eles são pessoas, são, em essência, pessoas trabalhando para pessoas. E isso torna o ambiente muito cordial, respeitoso, alegre, satisfatório, proporcionando dessa forma um clima favorável para o trabalho.

A questão-problema deste trabalho pode ser respondida de modo semelhante ao objetivo geral, através dos resultados das entrevistas bem como, das observações realizadas no local de trabalho, verificou-se claramente que há forte relação entre as condições de trabalho com o desempenho, a qualidade de vida e a humanização dos servidores, ficou evidenciado que eles estão trabalhando felizes e dentro de condições muito boas de trabalho. Por fim, este estudo possibilita-se para novos estudos mais aprofundados referente ao tema.

5.8 Contribuição do Estágio para a vida Acadêmica

O estágio na Coordenação de Administração de Pessoas – CAP do Campus João Pessoa, contribuiu muito para minha vida acadêmica, pois possibilitou o estudo aprofundado de práticas na área de Recursos Humanos.

Durante a graduação de administração muitas foram às experiências em atividades curriculares e extracurriculares que possibilitassem o contato direto com as realidades das empresas. Entretanto, o Estágio Supervisionado foi singular, pelos momentos de envolvimento nas práticas desenvolvidas no ambiente de estudo, que proporcionaram uma enriquecedora vivência no estudar a aplicação da ciência administrativa, em uma organização pública.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Estratégias de gestão de pessoas e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito da qualidade total.** *Revista de Administração*, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 40-51, Abr/Jun. 1998.
- ALBUQUERQUE, C. **Relacionamento Interpessoal.** 2012: Disponível em: < <http://www.alcancesolucoes.com.br/artigos/cassia/Relacionamento-Interpessoal-Artigo.pdf>> Acesso em: 29 Dez. 2014.
- ARCOVERDE, L. **Gestão de talentos é estratégia mais importante, dizem executivos.** Disponível em: < <http://www.valor.com.br/carreira/3055160/gestao-de-talentos-e-estrategia-mais-importante-dizem-executivos>>. Acesso em: 01 Out. 2014.
- ARAUJO, Luis César G. Organograma: formulação e análise estrutural. In: _____ **Organização, Sistemas e Métodos: e as tecnologias de gestão organizacional.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2009. cap.9, p.165- 175.
- BRASIL, **Lei N° 6.514, de 22 de dezembro de 1977.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L6514.htm#art192. Acesso em: 03 Dez. 2014.
- BRASIL, **Lei N° 8.666, de 21 de junho de 1993.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8666cons.htm>. Acesso em: 01 Out. 2014.
- BRASIL, **Lei N° 8.112, de 11 de dezembro de 1990.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112compilado.htm. Acesso em: 10 Out. 2014.
- BRASIL. Ministério do Trabalho. **Portaria nº 3214 de 8 de junho de 1978: Normas Regulamentadoras relativas à segurança e medicina do trabalho.** Disponível em: <http://portal.mte.gov.br/legislacao/normas-regulamentadoras-1.htm>. Acesso em: 03 Dez. 2014.
- BONATES, Mariana Fialho. et al. **Avaliação das Condições Termofísicas e Perceptivas em Ambientes Climatizados de Unidades Universitárias.** XXIII Encontro Nac. de Eng. de Produção - Ouro Preto, MG, Brasil, 2003.
- CARAVANTES, Geraldo R.; PANNO, C. Cláudia; KLOECKNER, C. Mônica. **Administração: teoria e processos.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- CASADO, Tânia. A motivação e o trabalho. In: _____ **As pessoas na organização.** 10. ed. São Paulo: Editora Gente, 2002. Cap. p. 247-258.
- CHANLAT, F. **O indivíduo na organização: Dimensões esquecidas.** São Paulo: Atlas, 1993
- CHIAVENATO, I. Administração de materiais. In: _____ **Administração de materiais: uma abordagem introdutória.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: o capital intelectual das organizações.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 8. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CAVASSANI, Amarildo Pereira; CAVASSANI, Edlene Barbieri; BIAZIN, Celestina Crocetta. **Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações**. XIII SIMPEP, Bauru/SP, 2006.

DEJOURS, C. A. **Loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez, 1996.

DEJOURS, Christophe. **O fator humano**. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 1997.

DIAS, Marco Aurélio P. Administração de compras. In: _____ **Administração de materiais**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010. cap. 4, p. 272-273.

DONAIRE, Denis; ZACHARIAS, José Jorge; PINTO, Abigail Deolinda Lunelli. **Um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho nas agências bancárias do Vale do Ribeira: uma contribuição à estratégia de gestão de pessoas**. In: Encontro Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração. Brasília/DF: ANPAD, 2005.

FEIGENBAUM, Armand V. **Controle de qualidade total**. São Paulo: Makron Books, 1994.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, Ademir Antonio; REIS, Ana Carla Fonseca; PEREIRA, Maria Isabel. **Gestão empresarial: de Taylor aos nossos dias - evolução e tendências da moderna administração de empresas**. 1. ed. São Paulo: Pioneira, 2011.

FLEIG, R. **Perda Auditiva Induzida por Ruído em Motoristas de Caminhão de Lixo Urbano**. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC Florianópolis - SC, 2004.

GRABARSCHI, Idvani Valeria Sena de Souza. **Qualidade de vida no trabalho e sua influencia na qualidade de serviços. Estudo de caso em instituição de ensino de Nível Superior**. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC Florianópolis - SC, 2001.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GITMAN, L. J. **Princípios da Administração Financeira**. 12. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

GOMES, D. M. dos S.; ALMEIDA, S. F.; SILVA, W. R. da; ALMEIDA, P. L. P. **Planejamento financeiro de curto prazo: um estudo no setor de transporte de passageiros em Campina Grande – PB.** In: XI SEMEAD. 29 ago. 2008, São Paulo.

HAMPTON, David R.; **Administração: processos administrativos.** São Paulo: Editora McGraw-Hill Ltda. 1991.

HUNT, E. K.; SHERMAN, H. J. **História do pensamento econômico.** Petrópolis: Vozes, 1986.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DA PARAÍBA. **Institucional.** Disponível em: < <http://ifpb.edu.br/institucional/historico>>. Acesso em: 01 Out. 2014.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI.** São Paulo: Atlas, 1995.

KOTLER, Philip.; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing.** 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2003.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing: a bíblia do marketing.** 12. ed. São Paulo: Prentice Hall Brasil, 2006.

KOTLER, P. **Marketing 3.0:** As forças que estão definindo o novo marketing centrado no ser humano. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho.** Tese (Doutorado). Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo – USP. São Paulo, 1996.

LACOMBE, Francisco José Massel. **Recursos humanos: princípios e tendências.** São Paulo: Saraiva, 2005.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos da Metodologia Científica.** 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Análise da concorrência. In:_____ **Administração de marketing: conceitos, planejamento e aplicação à realidade brasileira.** Ed. Elsevier, 2009. cap. 7, p. 122-125.

LOPES, Tomás de Vilanova Monteiro. **Motivação no Trabalho.** Rio de Janeiro: Ed. Da Fundação Getúlio Vargas, 1980.

MEDEIROS, Alexsandro Dantas de. **Resultados sob a ótica da gestão de processo.** 2014. 78f. TCC. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB. João Pessoa – PB, 2014.

MIRANDA, K. F.; MIRANDA, H. C. F. **Compreendendo a Gestão de Pessoas**. Disponível em: <<http://www.artigonal.com/recursos-humanos-artigos/compreendendo-a-gestao-de-pessoas-997929.html>> Acesso em: 29 Dez. 2014.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 3. ed. – São Paulo: Futura, 2000.

McGREGOR, Douglas. **O lado humano da empresa**. São Paulo: Editora Martins Fontes, 1980.

NESPECA Milena; CYRILLO, Denise Cavallini. **Qualidade de vida no trabalho de funcionários públicos: papel da nutrição e da qualidade de vida**. Universidade de São Paulo, Maringá, 2011.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas, Organização e Métodos: uma abordagem gerencial**. 19. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. Técnicas de representação gráfica. In: _____ **Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial**. 19 ed. São Paulo: Atlas, 2010. cap. 10, p. 264-276.

OLIVEIRA, B. **Os diferentes tipos de marketing mais utilizados**. Disponível em: <<http://www.mestredomarketing.com/os-diferentes-tipos-de-marketing-mais-utilizados/>>. Acesso em: 01 Out. 2014.

PADOVEZE, C. L. **Contabilidade Gerencial**. Curitiba: IESDE, 2012

POZO, Hamilton. Recursos Patrimoniais. In: _____ **Administração de recursos materiais e patrimônias**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 13. ed.- Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

ROSSO, Gilberto Elias. **Estudo do grau de satisfação dos clientes do restaurante Confra de Criciúma**. 2009. 80 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração de Empresas) - Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma 2009. Santa Catarina, Florianópolis, 1995.

REDAÇÃO CIO BRASIL. **Estudo prova que gestão de pessoas afeta resultado das empresas**. Disponível em: <<http://cio.uol.com.br/carreira/2009/09/25/estudo-prova-que-gestao-de-pessoas-afeta-resultados/>> Acesso em: 29 Dez. 2014.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França. **Tecnologia da informação: Aplicada a sistemas de informação empresarial**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. **Administração da Produção**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

STONER, James A. F.; FREEMAN R. Edward. **Administração**. 5. Ed. [Reimpr.]. - Rio de Janeiro: LTC, 2012.

PAIVA, Kely César Martins; AVELAR, Vanessa Luciana Lima Melo. **Qualidade de Vida no Trabalho em uma central de regulação médica de um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU)**. Universidade Federal da Bahia: Salvador, **Revista Eletrônica O&S**, v.18, 57, p. 303-321 -Abr/Jun, 2011.

VERGARA, Constant S. Começando a definir a metodologia. In: _____ **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 11 ed. São Paulo: Atlas, 2009. cap. 04, p. 41-46.

VÁLEGA, Vitória Maria Viana Ferreira Carvalho Silva. **O modelo organizacional, as condições de trabalho e as relações interpessoais como fatores de satisfação dos trabalhadores em regime de Outsourcing**. Dissertação (Mestrado) - Instituto Superior de Línguas e Administração – ISLA. Vila Nova de Gaia, 2012.

ANEXOS A – Modelo de Emissão de Declaração por Tempo de Serviço utilizado na CAP.



**Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Campus João Pessoa**

DECLARAÇÃO

Declaramos para os devidos fins, que o servidor (a) _____
_____, Matrícula nº _____, CPF nº _____,
Professor (a) de Ensino Básico, Técnico e Tecnológico, do Quadro Permanente de Pessoal
deste Instituto, Campus João Pessoa, encontra-se em efetivo exercício em Instituição Federal
de Ensino Profissional e Tecnológico desde ____/____/____.


João Pessoa, ____ de _____ de 2015.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Chefe do Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas
IFPB – Campus João Pessoa

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - Campus João Pessoa - CNPJ 10.783.896/0002-56
Av. 1ª de Maio, 720, Jaguaribe, João Pessoa-PB, CEP: 56.015-430, Fone: (0xx83) 3612-1200
E-mail: campus_joao@ifpb.edu.br - <http://www.ifpb.edu.br/campi/campi/joao-pessoa>



ANEXOS B – Modelo de Requerimento de Ressarcimento de Plano de Saúde utilizado na CAP.

	INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA DIRETORIA GERAL DO CAMPUS JOÃO PESSOA DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO DEPARTAMENTO DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS NÚCLEO DE RELAÇÕES DO TRABALHO			
<h3 style="margin: 0;">REQUERIMENTO</h3>				
Ressarcimento de Plano de Saúde Portaria Normativa nº 05/SRH/MPOG de 11/10/2010 Lei 8.112/90, art. 230				
Matricula nº	Nome:	ATIVO () APOSENTADO () PENSIONISTA ()		
Possui dependentes para o ressarcimento? () SIM () NÃO Se sim, quantos? ()		Filhos maior de 21 anos cadastrados para ressarcimento? () SIM () NÃO Se sim, quantos? ()		
E-mail:		Telefone:		
Campus/Lotação:		Ramal:		
Vencimento da Fatura: _____/_____/_____		Valor da Fatura: R\$ _____		
<p>Requer pagamento de auxílio em caráter indenizatório, por meio de ressarcimento de plano de saúde, conforme legislação acima citada, anexando, para tanto, fatura de pagamento do plano de saúde, que será pago no mês subsequente à apresentação, bem como documento constando detalhamento das mensalidades dos dependentes.</p> <p>Declaro, sob a minha inteira responsabilidade, a exatidão e veracidade das informações constantes nos anexos.</p>				
OBSERVAÇÕES: <ul style="list-style-type: none"> Para que o servidor receba, regularmente, o beneficiário deve apresentar mensalmente, até o 5º dia útil de cada mês, à sua unidade de Recursos Humanos, o comprovante de pagamento do plano de saúde, que será pago no mês subsequente à apresentação, conforme art. 28, da Portaria Normativa 05/MPOG/2010; Para os dependentes (filhos) maiores de 21 anos, apresentar por semestre a declaração que é universitário; Só será concedido o benefício após a entrega da documentação completa. 				
_____, ____/____/2015		_____ Assinatura do Servidor (a) ou Beneficiário (a) de Pensão		
RESERVADO A COORDENAÇÃO DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS				
De acordo, ____/____/2015 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Chefe do DGDP				
Lançado em	Folha	Vencimento da fatura	Valor per capita	Assinatura e carimbo
Protocolo de Recebimento do Ressarcimento do Plano de Saúde				
Nome do (a) servidor(a) ou beneficiário(a) de pensão: _____ Vencimento da fatura: ____/____/2015				
PROTOCOLO DE RECEBIMENTO Recebido em ____/____/2015				
_____ Servidor(a) da DGDP				

APÊNDICE A – Roteiro para a realização de entrevista individual



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

ROTEIRO PARA REALIZAÇÃO DE ENTREVISTA INDIVIDUAL

Olá, você foi convidado para realizar uma entrevista com o objetivo de analisar as condições de trabalho dos servidores na Coordenação de Administração Pessoal no IFPB - Campus João Pessoa e sua relação com o desempenho, a qualidade de vida e a humanização dos colaboradores. Os resultados obtidos servirão como base para a elaboração de trabalho monográfico no curso mencionado.

DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

1. Faixa etária	<input type="checkbox"/>	de 25 a 30 anos	<input type="checkbox"/>	de 30 à 35 anos
	<input type="checkbox"/>	de 35 a 40 anos	<input type="checkbox"/>	acima de 40 anos
2. Sexo	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>	Feminino
3. Estado civil	<input type="checkbox"/>	Solteiro	<input type="checkbox"/>	Casado
	<input type="checkbox"/>	Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>	Outro sem companheiro (a)
4. Grau de formação	<input type="checkbox"/>	Graduação	<input type="checkbox"/>	Especialização
	<input type="checkbox"/>	Mestrado	<input type="checkbox"/>	Doutorado
5. Há quanto tempo é servidor neste setor	<input type="checkbox"/>	de 01 a 05 anos	<input type="checkbox"/>	de 05 a 10 anos
	<input type="checkbox"/>	de 10 a 15 anos	<input type="checkbox"/>	acima de 15 anos
6. Faixa salarial	<input type="checkbox"/>	R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	<input type="checkbox"/>	R\$ 1.001,00 a R\$ 1.500,00
	<input type="checkbox"/>	R\$ 1.501,00 a R\$ 2.000,00	<input type="checkbox"/>	R\$ 2.001,00 a R\$ 2.500,00
	<input type="checkbox"/>	R\$ 2.501,00 a R\$ 3.000,00	<input type="checkbox"/>	Acima de R\$ 3.001,00

APÊNDICE A – Roteiro para a realização de entrevista individual (continua)**Temas centrais:**

- 1) Ambiente físico e Insalubre 2) Jornada de Trabalho 3) Relacionamento Humano

Ambiente Físico e Insalubre X QVT:

1. No seu local de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobília, layout, limpeza, etc.).
2. Os equipamentos estão ergonomicamente disponíveis?
3. A temperatura, iluminação e ruídos estão adequados?

Jornada de trabalho X QVT:

4. Você tem os recursos necessários (máquinas e equipamentos) para fazer o seu trabalho?
5. Quanto ao tempo para a realização das tarefas por você desempenhadas, o que você tem a comentar?
6. Descreva o Trabalho Prescrito e o Trabalho Real desenvolvido pela CAP.
7. Em sua opinião, no setor existe divisão do trabalho e as atividades estão compatíveis com o número de servidores?

Relacionamento Humano X QVT:

8. Quanto ao relacionamento humano, qual a sua opinião sobre o Relacionamento com os colegas do setor? E com a chefia imediata? E com os clientes externos?
9. Você tem Autonomia no trabalho?
10. Você reconhece possibilidades de realização profissional, exercendo suas atividades?
11. Você sente que seu trabalho é valorizado pelos seus colegas?
12. Você gosta do trabalho que realiza na CAP?