



**UFC**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**

**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**

**MESTRADO PROFISSIONAL EM POLÍTICAS PÚBLICAS E GESTÃO DA  
EDUCAÇÃO SUPERIOR**

**FRANCISCO CARLOS ALVES DE LIMA**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS EGRESSOS COM A FORMAÇÃO DO CURSO  
DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE DA UNIVERSIDADE FEDERAL  
DO CEARÁ**

**FORTALEZA**

**2024**

**FRANCISCO CARLOS ALVES DE LIMA**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS EGRESSOS COM A FORMAÇÃO DO CURSO  
DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE DA UNIVERSIDADE FEDERAL  
DO CEARÁ**

Defesa de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação do Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior da Universidade Federal do Ceará (UFC), como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Políticas Públicas da Educação Superior e Gestão da Educação Superior.

Área de Concentração: Políticas Públicas da Educação Superior.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Tania Vicente Viana.

FORTALEZA

2024

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Sistema de Bibliotecas  
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

- L698a Lima, Francisco Carlos Alves de.  
Avaliação da satisfação dos egressos com a formação do curso de tecnologia em gestão da qualidade da Universidade Federal do Ceará / Francisco Carlos Alves de Lima. – 2024.  
95 f.
- Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Fortaleza, 2024.  
Orientação: Profª. Dra. Tania Vicente Viana.
1. Satisfação profissional e pessoal. 2. Formação continuada de servidores públicos. 3. Curso de tecnologia em gestão da qualidade. I. Título.

CDD 378

---

**FRANCISCO CARLOS ALVES DE LIMA**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS EGRESSOS COM A FORMAÇÃO DO  
CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ**

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior (Poeduc) da Universidade da Universidade Federal do Ceará (UFC), como requisito parcial à obtenção do título de Mestre. Área de concentração: Políticas Públicas da Educação Superior.

Aprovada em: 25/09/2024.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Tania Vicente Viana (Orientadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. Wagner Bandeira Andriola  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. José Airton de Pontes Junior  
Universidade Estadual do Ceará (UECE)

A Deus, que me orientou em todas as minhas decisões e me abençoou tornando esse trabalho realidade.

A minha esposa Perla Almeida, por todo amor, empenho, dedicação e paciência em me ajudar e me fazer acreditar que tudo é possível quando temos fé em DEUS.

## AGRADECIMENTOS

A Professora Dr<sup>a</sup>. Tania Vicente Viana, pela excelente orientação e parceria e por acreditar em mim.

Aos membros da banca examinadora professor Dr. Wagner Bandeira Andriola da UFC e professor Dr. José Airto de Pontes Junior da UECE pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

Aos meus pais Luís Alves de Lima e Maria Alves da Silva (in memoriam) por tudo o que fizeram para eu me tornar uma pessoa melhor, empática, prestativa, solidaria e sempre procurando ser o mais justo possível.

Ao professor Nicolino Trompieri Filho (in memoriam) por todo empenho e dedicação como educador, na formação de centenas de pessoas, que hoje se tornaram referência como professores em muitas universidades espalhadas por todo o país.

A minha amada esposa Perla Almeida, minha melhor professora, amiga, mãe dedicada, companheira de todas as horas e minha maior incentivadora nesta conquista.

As minhas filhas Nayara Raquel e Neyara Milfont e meus filhos Lucas Pereira e Carlos Augusto, por todo amor e apoio na minha trajetória como pai, amigo e estudante.

Aos colegas da turma de mestrado, pelo apoio, reflexões, críticas e sugestões recebidas.

A nossa amiga secretária do POLEDUC Fernandinha, por toda ajuda e carinho que sempre dedicou aos alunos.

Ao amigo João Portácio, também da secretaria do POLEDUC. Pela ajuda que sempre nos deu.

Aos colegas servidores egressos do Curso de Tecnologia em Gestão da Qualidade – turma de 2018, pelo tempo concedido para tornar possível a minha (nossa) pesquisa.

A minha chefe no Departamento de Fundamentos da Educação/FACED professora Patrícia Helena Carvalho Holanda, e a subchefe professora Kelly Maria Gomes Menezes, por todo apoio que me deram ao longo do mestrado.

A minha querida amiga/irmã companheira de trabalho, Maria dos Anjos Lemos Duarte que sempre esteve me ajudando em tudo ao longo desses 24 anos de FACED.

Aos professores do meu Departamento – DFE/FACED que sempre estiveram prontos a me ajudar, especialmente a professora Neide Fernandes Monteiro Veras, minha grande amiga/mãe e incentivadora, que dedicou a vida inteira à educação.

Aos meus colegas de trabalho da Faculdade de Educação, pelo incentivo e apoio.

“Se a educação sozinha não transforma a sociedade, sem ela tampouco a sociedade muda” (Paulo Freire).

## RESUMO

A formação continuada é essencial para o desenvolvimento e a eficácia do serviço público. Políticas Públicas de formação continuada para servidores têm impactos positivos, como melhoria na qualidade dos serviços, eficiência, produtividade, motivação e fortalecimento da imagem institucional. Além disso, a satisfação profissional e pessoal está relacionada a fatores como autonomia, propósito e equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Nesse sentido, o presente trabalho teve como objetivo geral: investigar os fatores associados à satisfação profissional e pessoal dos servidores públicos técnico-administrativos egressos do curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ) da Universidade Federal do Ceará (UFC). A pesquisa buscou responder à seguinte questão: quais os fatores associados à satisfação profissional e pessoal dos servidores públicos egressos desse curso? Além disso, investiga o perfil dos egressos e os impactos da formação em suas vidas. A partir da revisão de literatura, constatou-se que uma escassez de conhecimento sobre os fatores acadêmicos e profissionais estão associados à satisfação profissional e pessoal de seus egressos. Desse modo, esta pesquisa de mestrado pretende preencher essa lacuna, explorando os fatores associados à satisfação profissional e pessoal dos egressos desse curso. A pesquisa é de natureza mista -quanti), a partir de uma pesquisa descritiva exploratória de campo. Utiliza-se como instrumento: escala do tipo Likert por meio de questionário semiestruturado aplicado aos egressos. As respostas abertas são analisadas através da análise de conteúdo de Bardin (2022). Os resultados obtidos mostraram o grau de satisfação com os fatores associados à satisfação profissional e pessoal dos servidores públicos técnico-administrativos egressos do curso Superior de TGQ. Em resumo, sobre os fatores salário, condições de trabalho, qualidade do trabalho e oportunidades, observou-se uma variação significativa. Em relação ao grau de satisfação quanto à integração social no trabalho, relevância social do trabalho e vida pessoal e familiar, de modo geral, houve um alto índice de satisfação, demonstrando um nível elevado de satisfação em relação à satisfação pessoal. A pesquisa mostrou também a percepção dos servidores egressos do curso de TGQ, apresentando resultados e discussões em torno da formação continuada, o que proporcionou perceber um elevado grau de satisfação relativos à satisfação profissional e pessoal após concluírem o curso. Por fim, constatou-se que uma única teoria é insuficiente para explicar a satisfação pessoal e profissional. Assim, os resultados dos estudos indicam que a satisfação profissional e pessoal é complexa e é afetada por diversos fatores além das vantagens palpáveis, são valores intrínsecos e extrínsecos que podem variar conforme as condições objetivas e subjetivas do trabalhador.

**Palavras-chave:** satisfação profissional e pessoal; formação continuada de servidores públicos; curso de tecnologia em gestão da qualidade.

## ABSTRACT

Continuing education is essential for the development and effectiveness of public service. Public policies for public servants' continuing education have positive impacts, such as improving the quality of services, efficiency, productivity, motivation and strengthening the institutional image. Furthermore, professional and personal satisfaction is related to factors such as autonomy, purpose and balance between personal and professional life. In this sense, the main purpose of the current research is: investigating the factors associated with professional and personal satisfaction of technical-administrative public servants who graduated from in Technology in Quality Management at Universidade Federal do Ceará (UFC). The research intended to answer the following question: what are the factors associated with the professional and personal satisfaction of public servants graduating from this course? Furthermore, it investigates the profile of graduates and the impacts of continuing education on their lives. The literature review revealed a lack of knowledge about how academic and professional factors are associated with the professional and personal satisfaction of graduates. Therefore, this master's research aims to fill this gap, exploring the factors associated with the professional and personal satisfaction of graduates of this course. Thus, qualitative-quantitative research was accomplished, based on descriptive exploratory field research. A semi-structured Likert scale questionnaire was used as instrument for data collection. A content analysis (Bardin, 2022) of the collected data was accomplished. The results obtained showed the degree of satisfaction about the factors associated with professional and personal satisfaction of technical-administrative public servants graduating from the Technology in Quality Management course. In summary, regarding the factors salary, working conditions, quality of work and opportunities, a significant variation was observed. In relation to the degree of satisfaction regarding social integration at work, social relevance of work and personal and family life, in general, there was a high level of satisfaction, demonstrating a high level of satisfaction related to personal satisfaction. The research also revealed the perception of public servants who graduated, presenting results and discussions regarding continuing education, which allowed them to perceive a high degree of satisfaction concerning professional and personal satisfaction after completing the course. Finally, the research points out that a single theory about job satisfaction is not enough to explain professional and personal satisfaction. Thus, the results of the studies indicate that professional and personal satisfaction is complex and is affected by several factors in addition to tangible advantages, there are intrinsic and extrinsic values that can vary according to the objective and subjective conditions of the worker.

**Keywords:** professional and personal satisfaction; continuing education of public servants; course of technology in quality management.

## **FIGURAS**

Figura 1 - Ações estratégicas – PDI 2023 – 2027

31

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	– Nível de escolaridade.....	44
Gráfico 2	– Grau de satisfação salarial.....	45
Gráfico 3	– Satisfação salarial em relação a servidores de outros órgãos .....	46
Gráfico 4	– Grau de satisfação com a jornada de trabalho.....	47
Gráfico 5	– Grau de satisfação em relação ao ponto eletrônico.....	48
Gráfico 6	– Grau de satisfação em relação ao mobiliário e materiais de consumo ofertados.....	49
Gráfico 7	– Grau de satisfação em relação aos equipamentos tecnológicos disponibilizados.....	50
Gráfico 8	– Grau de satisfação em relação as instalações sanitárias.....	51
Gráfico 9	– Grau de satisfação quanto a pergunta: Suas atividades têm sido realizadas de acordo com a necessidade do seu setor (eficiência).....	52
Gráfico 10	– Grau de satisfação quanto a pergunta: Suas atividades têm alcançado os objetivos almejados (eficácia).....	53
Gráfico 11	– Grau de satisfação em relação ao aproveitamento dos conhecimentos adquiridos.....	54
Gráfico 12	– Grau de satisfação em relação a oferta de treinamento e capacitação profissional.....	55
Gráfico 13	– Grau de satisfação em relação ao incentivo para continuidade dos estudos externos.....	56
Gráfico 14	– Grau de satisfação no relacionamento entre colegas de trabalho.....	58
Gráfico 15	– Grau de satisfação no que se refere ao relacionamento entre chefias e subordinados.....	60
Gráfico 16	– Grau de satisfação em relação ao reconhecimento e valorização de suas ideias e iniciativas.....	61
Gráfico 17	– Grau de satisfação em trabalhar na instituição.....	61
Gráfico 18	– Grau de satisfação sobre a responsabilidade social da instituição.....	63
Gráfico 19	– Grau de satisfação sobre a política de recursos humanos da instituição....	64
Gráfico 20	– Síntese do grau de satisfação em relação a instituição.....	65
Gráfico 21	– Grau de satisfação com relação a melhoria da vida familiar (condição social).....	66

Gráfico 22	– Grau de satisfação - Vida pessoal e familiar.....	68
Gráfico 23	– Grau de satisfação com as instalações onde foi realizado o curso.....	69
Gráfico 24	– Grau de satisfação com os recursos disponibilizados pela instituição (biblioteca, laboratório etc.).....	70
Gráfico 25	– Grau de satisfação com a carga horária do curso.....	71
Gráfico 26	– Grau de satisfação sobre a liberação do trabalho para cursar as disciplinas.....	72
Gráfico 27	– Grau de satisfação com o horário/turno de realização das disciplinas.....	72
Gráfico 28	– Grau de escolaridade dos servidores da UFC.....	75

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Componentes Curriculares .....	36
Tabela 2 – Turmas do Curso em Tecnologia em Gestão da Qualidade .....	36

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CEPE	Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão
CNE	Conselho Nacional de Educação
CTGQ	Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade
FASUBRA	Federação de Trabalhadores das Universidades Brasileiras
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LDB	Lei de Diretrizes e Base da Educação
MEC	Ministério da Educação
PCCTAE	Plano de Cargos e Carreira dos Técnico-Administrativos em Educação
POLEDUC	Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior
SINASEFE	Sindicato Nacional dos Servidores Federais da Educação Básica, Profissional e Tecnológica
SINTUFCE	Sindicato dos Trabalhadores das Universidades Federais no Estado do Ceará
TGES	Tecnologia em Gestão da Educação Superior
TGHU	Tecnologia em Gestão de Hospitais Universitários
UFC	Universidade Federal do Ceará

## LISTA DE SÍMBOLOS

% Porcentagem

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>18</b>
<b>3</b>	<b>TEORIAS SOBRE SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....</b>	<b>22</b>
<b>4</b>	<b>A FORMAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIDORES DA UFC.....</b>	<b>28</b>
<b>5</b>	<b>O CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE DA UFC E SEUS DESDOBRAMENTOS.....</b>	<b>34</b>
<b>6</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>38</b>
<b>6.1</b>	<b>Tipologia da Pesquisa.....</b>	<b>39</b>
<b>6.2</b>	<b>Caracterização da amostra de estudo da pesquisa.....</b>	<b>40</b>
<b>6.3</b>	<b>Instrumento para coleta de dados.....</b>	<b>40</b>
<b>6.4</b>	<b>Análise dos dados.....</b>	<b>41</b>
<b>7</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>43</b>
<b>7.1</b>	<b>Perfil dos egressos.....</b>	<b>43</b>
<b>7.2</b>	<b>Impactos da formação no campo profissional.....</b>	<b>45</b>
<b>7.3</b>	<b>Impactos da formação no campo pessoal.....</b>	<b>58</b>
<b>7.4</b>	<b>A percepção sobre a satisfação profissional e pessoal no que diz respeito ao curso.....</b>	<b>68</b>
<b>8</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>76</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>81</b>
	<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA SOBRE A SATISFAÇÃO DOS EGRESSOS COM A FORMAÇÃO DO CURSO DE TGQ DA UFC.....</b>	<b>87</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A formação continuada é um componente necessário para o desenvolvimento e a eficácia do serviço público. Alguns aspectos podem ser destacados como resultado da aplicação das políticas de formação continuada para servidores, por exemplo: melhoria da qualidade do serviço público, eficiência e produtividade, motivação e engajamento, fortalecimento da imagem institucional, dentre outros. A legislação que ampara a formação continuada dos servidores públicos federais reconhece sua importância contundente para a excelência não só dos serviços públicos, quanto para a qualificação profissional. Em paralelo à formação continuada e suas implicações, compreende-se que a satisfação<sup>1</sup> profissional e pessoal são fatores atrelados, que se inter cruzam mutuamente, nesse processo. Em que se pese, igualmente, que a satisfação no trabalho está relacionada a fatores como autonomia, propósito, relacionamentos interpessoais e equilíbrio entre vida pessoal e profissional (Brasil,2005; Marinho,1988; Figueiredo, 2012).

Com a Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005 (Brasil, 2005), que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (PCCTAE), a Universidade Federal do Ceará (UFC) consolidou a política de formação continuada de seus servidores, ao criar dois cursos de tecnólogos, destinados aos servidores técnico-administrativos da instituição - o Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Educação Superior (TGES) e o Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Hospitais Universitários (TGHU). Em 2012, foi implementado o curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade, com sua primeira turma formada em 2014.2.

Destarte, o enfoque desta pesquisa recai em investigar os fatores associados à satisfação profissional e pessoal dos egressos da turma de 2019.1 do curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da Universidade Federal do Ceará, 2016.2. Nesse sentido, a relevância social da pesquisa permite uma análise dos elementos que impactam a satisfação profissional e pessoal dos graduados, essencial para avaliar a efetividade do programa em capacitar seus servidores para a vida profissional<sup>2</sup>. Adicionalmente, os dados obtidos podem oferecer informações valiosas para a instituição aperfeiçoar seu programa de estudos e metodologias de ensino, promovendo assim a constante melhoria da qualidade educacional.

---

<sup>1</sup> No que se refere ao sentido de satisfação, entende-se que trata da ação ou efeito de satisfazer ou satisfazer-se. O que denota contentamento; prazer resultante da realização daquilo que se espera ou do se deseja.

<sup>2</sup> Vale ressaltar que o curso atende preferencialmente servidores da UFC, deixando cotas para a sociedade civil. Entretanto, o presente objeto de estudo tem como sujeitos da pesquisa os servidores egressos do Curso.

Diante da necessidade de políticas públicas que atendam às demandas sociais como um todo, em específico, defende-se a necessidade de formação contínua que permita, aos seus servidores, qualificação e aquisição de conhecimentos necessários no âmbito de suas funções e para além delas, como a satisfação profissional e pessoal. Desta forma, compreende-se a importância de fazer um estudo a partir do grau de satisfação dos egressos do curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da Universidade Federal do Ceará, que consiste em formular e avaliar o desenho desta política, com vistas a contribuir cientificamente com a sociedade e a comunidade acadêmica no aprimoramento desta.

Ao ingressar no serviço público, como servidor técnico-administrativo da UFC, em 1984, percebi que era necessária uma mudança profunda nas condições de trabalho, tendo em vista a precarização intencional do serviço público, com as constantes ameaças de privatização. Sempre foi uma preocupação a melhoria não só das condições de trabalho, como também da condição de vida dos servidores técnico-administrativos da UFC e de seus familiares. A solução pessoal encontrada, nesse contexto, foi a minha inserção na militância junto ao Sindicato dos Trabalhadores das Universidades Federais no Estado do Ceará (SINTUFCE) na luta por mais políticas públicas e em defesa da educação pública de qualidade e democrática.

No período de 1999 a 2001, e 2011 até 2014, como diretor do Sindicato dos Trabalhadores das Universidades Federais no Estado do Ceará - SINTUFCE, intensifiquei o meu foco na defesa dos interesses dos trabalhadores da UFC, bem como nos da sociedade na manutenção dos serviços públicos. Em 2016, ingressei no Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade, concluído em 2018, com a defesa do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), intitulado: *Qualidade dos serviços prestados pelos trabalhadores terceirizados da FACED/UFC e repercussões na qualidade de vida no trabalho*. Ao realizar esse trabalho, percebi que era necessário dar continuidade aos estudos, a fim de aprofundar a temática dos trabalhadores da UFC de um modo geral. Daí surgiu o interesse em concorrer ao Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior – Poleduc. Disso resultou o interesse (resultando) nesta pesquisa, que ora se desenvolve.

Portanto, diante do exposto, o problema central desta pesquisa visa responder a seguinte questão: Quais os fatores associados à satisfação profissional e pessoal dos servidores públicos egressos do curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da Universidade Federal do Ceará? Problematizando o objeto, ainda, se pergunta: Qual o perfil desses egressos? Quais os impactos da formação na vida profissional e pessoal desses egressos? Qual a percepção desses egressos sobre sua satisfação profissional e pessoal no que diz respeito ao curso?

Para elucidação do objeto de pesquisa, elenca-se como objetivo geral: Investigar os

fatores associados à satisfação profissional e pessoal dos servidores egressos do curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da Universidade Federal do Ceará. Assim sendo, constituem-se os seguintes objetivos específicos: identificar o perfil do egresso; identificar o impacto da formação ofertada na sua vida profissional e pessoal; conhecer a percepção sobre sua satisfação profissional e pessoal no que diz respeito ao curso.

O curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da Universidade Federal do Ceará é um curso que visa preparar os alunos para enfrentar os desafios do mundo profissional. No entanto, pouco se sabe sobre como os fatores acadêmicos e profissionais estão associados à satisfação profissional e pessoal dos seus egressos. Esta pesquisa de mestrado pretende preencher essa lacuna, explorando os fatores associados à satisfação profissional e pessoal dos egressos desse curso. Isso incluirá identificar os fatores associados à satisfação profissional e pessoal.

Os resultados desta pesquisa podem fornecer “insights” valiosos para a UFC e outras instituições de ensino superior, ajudando-as a contribuir com a gestão da instituição no que se refere à política de formação continuada de seus servidores, bem como para a melhoria da qualidade da prestação de serviços à sociedade. Além disso, pode contribuir para a literatura existente sobre a satisfação profissional e pessoal no contexto da educação superior. Em suma, a realização desta pesquisa de mestrado é justificada pela necessidade de entender melhor os fatores que contribuem para a satisfação profissional e pessoal dos egressos do curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da Universidade Federal do Ceará.

Como recurso metodológico, adotou-se a pesquisa descritiva exploratória de campo, do tipo quantitativa e qualitativa, tendo como instrumentos de pesquisa a análise de conteúdo de Bardin (2022) e a escala do tipo Likert, por meio do questionário semiestruturado aplicado aos egressos. A análise de conteúdo de Bardin (2022) permite identificar e interpretar padrões e significados presentes em um determinado texto nos quais se busca compreender a percepção e a interpretação dos participantes sobre o tema. Através da análise de conteúdo, será possível identificar categorias, temas e padrões recorrentes, contribuindo para a construção de conhecimento e a elaboração de conclusões fundamentadas.

Já a escala do tipo Likert é uma ferramenta que permite medir a intensidade das opiniões ou atitudes dos participantes em relação ao tema. Nesse tipo de escala, os participantes são solicitados a expressar seu grau de concordância ou discordância em relação a afirmações pré-estabelecidas, atribuindo uma pontuação que varia de acordo com a intensidade da resposta. A metodologia é fundamental para garantir a qualidade e a validade da pesquisa realizada. Nesse sentido, a análise de conteúdo de Bardin e a escala do tipo Likert são ferramentas importantes

que podem ser utilizadas para coletar e analisar dados de forma sistemática e rigorosa.

Por conseguinte, a presente pesquisa está estruturada da seguinte forma:

Na seção 1, apresenta-se uma breve introdução ao tema onde, também, são apresentados o problema de pesquisa, os objetivos, a justificativa e a metodologia adotada.

Na seção 2, aborda-se a fundamentação teórica com um breve estado da arte sobre pesquisas com egressos, bem como a revisão de literatura em torno das teorias da satisfação no trabalho, a formação continuada de servidores da UFC e o curso de Tecnologia em Gestão da Qualidade. O aporte teórico foi alicerçado em autores como: Andriola (2014, 2018); Marqueze e Moreno (2005); Marinho (1988); Robbins (2002).

Na seção 3, são abordados os aspectos metodológicos, a partir de uma breve introdução e a distribuição das etapas da pesquisa, bem como a tipologia da pesquisa expondo a metodologia adotada diante dos objetivos traçados, o lócus da pesquisa, a amostra, o instrumento para coleta de dados e como será feita a análise dos dados.

Na seção 4, apresentará os resultados e discussões após a coleta dos dados relativos aos fatores associados à satisfação dos egressos do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da UFC, considerando o questionário aplicado e, por fim, segue a análise de conteúdo, estabelecendo uma discussão entre os conhecimentos teóricos sistematizados na primeira etapa da pesquisa e os dados empíricos.

Na seção 5, apresentam-se as considerações finais efetivadas a partir da fundamentação teórica. O trabalho é finalizado com as referências bibliográficas.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A satisfação profissional e pessoal é um assunto múltiplo que possui um conglomerado de aspectos diversos da vida de um indivíduo. A relação entre satisfação profissional e pessoal é um tema de grande relevância no contexto atual, em que a busca pelo equilíbrio entre as esferas da vida se torna cada vez mais premente. A satisfação no trabalho não se limita apenas a remunerações ou benefícios, mas engloba uma série de fatores que influenciam diretamente o bem-estar do indivíduo, como a autonomia, o propósito, o reconhecimento e as oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional (Marinho, 1988; Marqueze e Moreno, 2005, Figueiredo, 2012).

A bibliografia sobre o tema, de modo geral, sugere que a satisfação no trabalho é influenciada pelo clima organizacional, a segurança oferecida pelas empresas, a higiene nos estabelecimentos, a forma de gestão e a cultura das empresas. Conforme os estudiosos na área, esses elementos podem gerar um ambiente de trabalho propício para que o trabalhador encontre significado e propósito em suas atividades diárias. Por outro lado, a insatisfação no trabalho pode levar a consequências negativas, tanto para o indivíduo quanto para a organização, incluindo a diminuição da produtividade, desgaste da saúde mental e física do trabalhador, dentre outros.

No que diz respeito a essa temática, com base em buscas em plataformas seguras e conceituadas que registram trabalhos acadêmicos, verificou-se que se trata de um estudo inédito, por não ter se verificado nenhum trabalho que abordasse o tema dessa proposta. Vale destacar que os estudos sobre o acompanhamento de egressos de cursos de graduação, são escassos, conforme assevera Andriola (2014, p. 207). Entretanto, foi possível identificar alguns trabalhos que abordam pesquisas de egressos de estudantes de nível superior, e em específico de TAES, exemplificado no quadro abaixo.

*Quadro 1: Estado da arte*

<b>Título</b>	<b>Autor(a)</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Resultados</b>
ESTUDO DOS EGRESSOS DO PROGRAMA DE FORMAÇÃO PROFISSIONALIZANTE DOS FUNCIONÁRIOS DA EDUCAÇÃO BÁSICA, NA MODALIDADE A DISTÂNCIA –	Jordana Torres Costa - Dissertação (2017)	Avaliar, a partir da percepção dos egressos, a contribuição do programa Profucionário para sua formação e atuação profissional, tendo em vista	Pesquisa empírica e descritiva. O estudo, por ser de levantamento, caracteriza-se como sendo do tipo <i>survey</i> , com abordagem quantitativa e	Com base na literatura pesquisada e levando em consideração que o objetivo do programa é a valorização dos funcionários não docentes, os resultados encontrados indicam que o programa, embora precise de pequenos ajustes, está

PROFUNCIÁRIO, NO ESTADO DO CEARÁ		as propostas das diretrizes do referido programa	qualitativa. O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário composto de perguntas abertas e fechadas que foram analisadas tanto na perspectiva quantitativa quanto qualitativa	atendendo ao objetivo pelo qual foi implementado.
ANÁLISE DO PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC) NA PERSPECTIVA DE TÉCNICOS E GESTORES	TELMA ARAÚJO DO NASCIMENTO - Dissertação (2015)	Analisar as percepções e repercussões da Política de Capacitação e Aperfeiçoamento dos Servidores Técnico-Administrativos da UFC	Pesquisa exploratória, por meio de um estudo de caso. A abordagem foi do tipo quanti/qualitativa permitiu traduzir.	As análises evidenciaram que o Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento Profissional da UFC atendeu às expectativas pessoais e profissionais dos servidores técnico-administrativos.
SATISFAÇÃO, FORMAÇÃO E INSERÇÃO PROFISSIONAL DE EGRESSOS DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA	GABRIELA AMÂNCIO DE SOUZA, VALÉRIA DE BETTIO MATTOS - Artigo (2020)	conhecer e avaliar a satisfação dos egressos sobre a sua formação educacional e inserção profissional	Investigação descritiva com finalidade exploratória, de natureza quanti-qualitativa.	Os dados apontam que os egressos avaliam de forma positiva o seu processo de inserção e atuação profissional recente.
A AVALIAÇÃO DE EGRESSOS DO CURSO DE PEDAGOGIA EM EDUCAÇÃO DO CAMPO SOBRE OS IMPACTOS DA FORMAÇÃO NOS CAMPOS PESSOAL E PROFISSIONAL	JAILSON BATISTA DOS SANTOS - Dissertação de Mestrado - 2020	Analisar os impactos da formação oferecida pelo curso para apreensão de suas contribuições nos campos pessoal e profissional a partir da avaliação dos egressos	Qualitativa de caráter descritiva, bibliográfica e documental, utilizando-se da técnica de análise de conteúdo de Bardin	A pesquisa revelou que o Curso de Pedagogia com foco na Educação do Campo no que tange ao pessoal, eles ressaltam o valor do conhecimento adquirido, a harmonia entre teoria e prática alinhada à realidade rural, e o desejo de prosseguir nos estudos, proporcionando uma transformação em suas vidas.
A PERCEPÇÃO DOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UTFPR MESTRES E DOUTORES QUANTO AO AMBIENTE INSTITUCIONAL	JOSMAR DO NASCIMENTO MARTINS - Dissertação de Mestrado - 2019	Identificar, na UTFPR, a percepção dos servidores da carreira de Técnico Administrativo em Educação,	De natureza aplicada, de cunho exploratório e descritivo, com análise quali-quantitativa. Os	Os resultados mostraram que as percepções dos servidores sobre o quanto o ambiente institucional favorece o desenvolvimento pessoal e profissional

PARA O DESENVOLVIMENTO DO PESSOAL E PROFISSIONAL		egressos de cursos de mestrado e doutorado, quanto ao ambiente institucional para o desenvolvimento do pessoal e profissional.	procedimentos adotados para a coleta de dados foram a pesquisa bibliográfica e documental, bem como aplicação de questionário aos técnico-administrativos em educação da UTFPR participantes da pesquisa.	foram variadas, não apresentando resultados majoritários nem positivos nem negativos. A pesquisa mostrou também que os técnico-administrativos em educação da UTFPR se sentem preparados e querem contribuir com a Instituição.
--	--	--	---	---

Fonte: 1- Elaboração própria

Além dos trabalhos citados anteriormente, há outras pesquisas sobre egressos que podem ser apresentadas como relevantes para esta pesquisa. Esses estudos fornecem uma visão cuidadosa sobre a contribuição dos egressos na avaliação e na gestão de políticas públicas de ensino superior.

Andriola (2014), em seu artigo *Estudo de egressos de cursos de graduação: subsídios para a autoavaliação e o planejamento institucionais*, analisou a trajetória de 586 graduados, utilizando um questionário online para coletar dados sobre empregabilidade, satisfação com o trabalho e remuneração, além da adequação do currículo e da formação à realidade do mercado. A maioria dos participantes estava empregada em sua área de formação, com salários entre 1,5 e três salários-mínimos. Os resultados também destacaram uma avaliação positiva dos egressos quanto à qualidade da educação recebida, gestão do curso, relevância curricular, estágios e infraestrutura acadêmica.

Em outro artigo, intitulado *Acompanhamento de egressos: subsídios para a avaliação de Instituições de Ensino Superior (IES)*, Lima e Andriola (2018) discutem um estudo realizado no Centro Universitário Católico de Quixadá, analisando a avaliação institucional no ensino superior por meio do acompanhamento de 1.074 ex-alunos. Utilizando uma abordagem quantitativa, a pesquisa examinou quatro categorias principais: perfil socioeconômico, efetividade profissional, avaliação do curso e relação com a instituição. Os resultados dessas análises visam fornecer indicadores que podem ajudar na melhoria da avaliação, planejamento e qualidade educacional da instituição (Lima e Andriola, 2018).

Jean-Jacques Paul (2015), no artigo *Acompanhamento de egressos do ensino superior: experiência brasileira e internacional*, analisa as práticas de monitoramento de ex-alunos do ensino superior, enfatizando a diversidade de metodologias aplicadas globalmente e

em projetos específicos. Destacou-se o sucesso do sistema italiano com os seus dispositivos de acompanhamento, atingindo os melhores indicadores de funcionamento. No Brasil, as iniciativas são variadas e evoluíram desde os anos 1970 até a criação de portais de egressos. As boas práticas incluem abordagens sistemáticas e participativas, uso de tecnologia para coleta de dados, definição precisa do público-alvo, avaliação relevante dos resultados ocupacionais e acesso aos dados pela comunidade acadêmica.

Em sua dissertação de Mestrado, Paiva (2023) analisou a gestão de relacionamento com ex-alunos de pós-graduação da UFC, identificando falhas no processo e sugerindo melhorias. Utilizando métodos como análise documental e questionários online, o estudo abrangeu egressos de 2016 a 2021 e coordenadores de 34 programas. Os resultados apontaram para a necessidade de ações mais efetivas de acompanhamento e manutenção de vínculos com os egressos, propondo-se uma discussão ampla para desenvolver um programa de gestão de egressos mais estruturado e permanente.

Com a breve elaboração do estado da arte, foi possível encontrar algumas pesquisas que abordam diferentes perspectivas de egressos. As variáveis das pesquisas são diversas e apresentam resultados, de modo geral, satisfatórios. Além disso, constatou-se que tais pesquisas voltadas para o acompanhamento de egressos são fundamentais, tendo em vista o seu significativo grau de importância no processo de avaliação e planejamento institucionais, bem como para a compreensão da eficácia da formação recebida pelos alunos. No entanto, mais pesquisas são necessárias para explorar essas associações em diferentes contextos.

Diversas teorias foram desenvolvidas para explicar os elementos que contribuem para a satisfação no ambiente de trabalho. A abordagem dessas teorias é fundamental para compreensão e análise do objeto em estudo.

### 3 TEORIAS SOBRE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Saber o que satisfaz o ser humano é um fenômeno que historicamente desperta o interesse do mundo social. No que tange especificamente à satisfação no trabalho ou à satisfação profissional, é um tema que tem despertado cada vez mais interesse no mundo acadêmico, principalmente tendo em vista a influência que o mesmo pode exercer sobre o trabalhador, afetando sua saúde física e mental, atitudes, comportamento profissional e social, tanto com repercussões para a vida pessoal e familiar do indivíduo como para as organizações (Marinho, 1988; Marqueze e Moreno, 2005, Figueiredo, 2012).

Os autores que tratam sobre o conceito de satisfação no trabalho, (Marinho, 1988; Marqueze e Moreno, 2005, Figueiredo, 2012), apontam para o fato deste conceito ser de difícil compreensão, visto que reflete experiências e percepções subjetivas de cada trabalhador, apontando para aspectos de sua vida individual, corroborando, além de suas condições de trabalho, com a situação econômica e social.

As abordagens teóricas sobre a satisfação no trabalho perpassam diferentes momentos históricos e perspectivas filosóficas, como veremos adiante. De acordo com Marinho (1988), dentro da literatura organizacional, apresentam-se diferentes teorias no sentido de se identificar os fatores que condicionam a satisfação no trabalho. Para a autora, a satisfação no trabalho vem sendo atribuída a "causas" que podem variar desde aspectos da personalidade individual até os contextuais, centrados “[...] no ambiente onde o indivíduo desempenha sua atividade de trabalho” (Marinho, 1988, p. 41). Considerando a ampla variedade de explicações, “[...] há perspectivas específicas, cujas diferenças entre si devem ser conhecidas e avaliadas, se se deseja redirecionar o conhecimento teórico e a pesquisa sobre a satisfação no trabalho” (Marinho, 1988, p. 41).

Figueiredo (2012) – considerando os estudos de Herzberg et al. (1959) e de Porter e Lawler (1968) – afirma que uma boa parte das pesquisas sobre a satisfação no trabalho, inicialmente, relacionava-se com a rotatividade, índice de acidentes, absenteísmo e desempenho no trabalho, elementos que se conectam e influem diretamente no sucesso ou fracasso de qualquer organização.

Posteriormente, o interesse dos pesquisadores sobre o tema:

[...] passou a focar a identificação das dimensões (ou fatores) que a constituem, tais como promoção, salário, supervisão, conteúdo do trabalho, organização e métodos de trabalho etc. e como estas dimensões se relacionam com algumas variáveis, como as características do trabalhador (idade, sexo, nível de escolaridade, estado civil etc.) e o contexto onde se desenvolve o trabalho humano (Figueiredo, 2012, p. 44).

Essas diferentes perspectivas teóricas oferecem conexões variadas sobre os determinantes da satisfação no trabalho, destacando a complexidade e a multidimensionalidade desse fenômeno. Ao ponderar sobre os estudos de Marinho (1988), constata-se as principais perspectivas teóricas relacionadas à satisfação no trabalho, a saber:

- 1. Perspectiva Psicológica:** Esta perspectiva enfatiza os traços de personalidade dos trabalhadores como determinantes da satisfação no trabalho. Ela sugere que características individuais, como introversão, nervosismo ou agressividade, podem influenciar os sentimentos de satisfação ou insatisfação no trabalho. “O argumento central é que os trabalhadores que mostram desordens psicológicas são incapazes de superar os obstáculos da situação de trabalho e, conseqüentemente, são os que se sentem insatisfeitos” (Marinho, 1988, p. 42).
- 2. Perspectiva do Conteúdo do Trabalho:** Esta perspectiva destaca a importância do conteúdo do trabalho, como a natureza das tarefas, a autonomia, o desafio e o reconhecimento, na satisfação dos trabalhadores. Ela sugere que aspectos intrínsecos do trabalho são fundamentais para a satisfação no trabalho.
- 3. Perspectiva Estrutural:** Esta perspectiva argumenta que os fatores relacionados à estrutura formal da organização, como as relações interpessoais, a comunicação e o estilo de liderança, são determinantes cruciais dos sentimentos afetivos dos trabalhadores em relação ao trabalho. Ela destaca a importância do ambiente organizacional na satisfação no trabalho.
- 4. Perspectiva Dual de Herzberg:** Herzberg propôs uma teoria dual que diferencia fatores motivacionais (*satisfiers*) e fatores de higiene (*dissatisfiers*) na satisfação no trabalho. Ele argumentou que a presença de fatores motivacionais leva à satisfação, enquanto a ausência de fatores de higiene leva à insatisfação.
- 5. Perspectiva Integrada:** Alguns pesquisadores buscam integrar diferentes perspectivas teóricas para obter uma compreensão mais abrangente da satisfação no trabalho. Essa abordagem considera uma variedade de fatores, incluindo características individuais, aspectos do trabalho e elementos organizacionais, para explicar a satisfação dos trabalhadores de forma mais completa.

A partir das principais abordagens teóricas sobre a satisfação no trabalho, surgem diversas concepções que contribuem para identificar e compreender os fatores associados à

satisfação profissional e pessoal. Para Rego (2001), por exemplo, ela está relacionada a maneira justa e respeitosa com que o trabalhador é tratado. Enquanto para Robbins (2002, p. 74) a satisfação no trabalho é definida “[...] como a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza”. “Esse autor assim define pois considera que o homem possui uma reação ativa às situações de trabalho que não o satisfazem, deliberando atitudes de mudanças” (Marqueze; Moreno, 2005, p. 71).

Nesse sentido, Robbins (2002) aborda a satisfação e a insatisfação no trabalho como fenômenos distintos, em que a insatisfação “[...] está relacionada aos fatores que determinam o trabalho, como ambiente, recompensas e chefia, sendo essa concepção baseada na Teoria de Herzberg” (Marqueze e Moreno, 2005, p. 71).

Para Martinez e Paraguay (2003), os autores que adotam a diferenciação entre satisfação e insatisfação, pautam-se segundo a Teoria da Motivação-Higiene de Herzberg (1959):

Outros autores optam por adotar a distinção entre satisfação e insatisfação estabelecida na Teoria da Motivação-Higiene, que considera satisfação e insatisfação no trabalho como fenômenos distintos, de natureza diversa, onde a insatisfação é determinada pela carência dos fatores extrínsecos ao trabalho ou ‘fatores de higiene’ (remuneração, supervisão, ambiente de trabalho) e a satisfação é determinada pelos fatores intrínsecos ao trabalho ou ‘fatores motivadores’, relacionados ao conteúdo do trabalho e aos desafios das tarefas (Araújo, 1985; Coda, 1986; Licht, 1990; Paula, 1990; Pérez-Ramos, 1980) (Martinez e Paraguay, 2003, p. 61).

Na esteira de Martins e Santos (2006), a Teoria dos Dois Fatores de Herzberg pode ser considerada a primeira teoria que surgiu com o intuito de explicar a satisfação no trabalho:

Pode-se afirmar que a Teoria dos dois Fatores de Herzberg, Mausner e Snyderman (1959) seja a primeira teoria proposta para explicar a satisfação com o trabalho. Ela pressupunha a existência de dois grupos de fatores, responsáveis, separadamente, pela satisfação no trabalho – os ‘motivadores’, tais como o próprio trabalho, o desempenho, a promoção e o reconhecimento pelo trabalho executado –; e pela insatisfação no trabalho – os fatores ‘higiênicos’, como supervisão, relações interpessoais no trabalho, política de organização e salário. A maior contribuição de Herzberg e cols. (1959) foi identificar a importância do crescimento psicológico como condição necessária para a satisfação no trabalho e demonstrar que este crescimento vem do próprio trabalho (Martins e Santos, 2006, p. 196).

Ao tomar outra direção, conforme Martins e Santos (2006), Locke define a satisfação no trabalho como resultado da avaliação que o trabalhador tem sobre seu trabalho ou a realização de seus valores por meio dessa atividade, sendo uma emoção positiva de bem-estar. Para ele, a satisfação no trabalho é um estado emocional agradável que surge do próprio trabalho ou das experiências relacionadas ao trabalho. Ele enfatiza a tendência da época de ver essa satisfação como uma resposta afetiva, que representa as emoções relacionadas ao trabalho

e suas vivências. É fundamental compreender que, para o autor, a satisfação laboral surge da apreciação que o trabalhador tem de seu trabalho e da forma como este ajuda a realizar seus valores. Assim, é de suma importância, para ele, distinguir necessidades de valores; ao passo que as necessidades são inerentes e universais, relacionadas à sobrevivência do ser, os valores são pessoais e de acordo com o que cada indivíduo vê como bom.

Assim, caracterizada como um estado emocional, como dito anteriormente, Martins e Santos (2006) identificam que para Locke a satisfação no trabalho é um estado emocional que surge da avaliação dos valores pessoais, então tem dois componentes: felicidade (satisfação) e descontentamento (insatisfação). Marqueze e Moreno (2005) complementam que, embora Locke reconheça a satisfação no trabalho como um fenômeno individual, ele observa que os fatores que a influenciam podem ser agrupados em duas categorias principais: “os eventos e as condições de trabalho” (Marqueze e Moreno, 2005, p. 71).

Por conseguinte:

[...] (trabalho propriamente dito, pagamento, promoção, reconhecimento, condições de trabalho, ambiente de trabalho); e agentes do trabalho (colegas e subordinados, supervisores, empresa/organização), assinalando que os fatores causais devem ser analisados em suas interrelações (Marqueze e Moreno, 2005, p. 71).

Bergamini e Beraldo (1988) destacam a importância de considerar as diferenças individuais resultantes das variáveis inatas em interação com as experiências vividas ao abordar a satisfação no trabalho. Marqueze e Moreno (2005) asseveram que Fraser considera que a satisfação no trabalho deve ser vista como um estado pessoal, subjetivo, dinâmico e constantemente modificável por condições intrínsecas e extrínsecas do trabalho e do trabalhador.

Para explicitar melhor as diferentes teorias e suas concepções, segue o quadro abaixo, que apresenta uma síntese dessas principais teorias e seus respectivos teóricos.

Quadro 2: *Satisfação no trabalho*

Pesquisador	Período	Postulado	Foco
Taylor	1911	Investimentos em padronização, fragmentação das tarefas, incentivos salariais e prêmios pressupondo que os trabalhadores são motivados somente por interesses salariais e materiais.	Fadiga e salário como fatores mais importantes para ST
Mayo	1933	Ampliação dos fatores relacionados à satisfação aumentando a importância de grupos informais (supervisão, percepção que o trabalhador tinha de seu trabalho, dentre outros)	Preponderância do fator psicológico sobre o fisiológico na ST
Hoppock	1935	Destaque para os múltiplos fatores que influenciam a ST (fadiga, supervisão e monotonia do trabalho etc.) 1ª investigação detalhada sobre ST.	Enfatiza a relação dos fatores que influenciam ST com aspectos efetivos
Herzberg et al.	1959	Dois grupos de fatores distintos são responsáveis pela ST, fatores intrínsecos são chamados motivacionais e fatores extrínsecos são chamados higiênicos.	Crescimento psicológico que advém do próprio trabalho como condição para a ST
Vromm	1964	Reação antecipada a um resultado ou expectativa que o empregado espera conseguir	Variáveis situacionais e de personalidade (expectativas)
Porter Lof Quist e Davi Wolfords	1962 1969 1971	A ST é determinada pelo grau no qual o trabalho atende as necessidades de realização do indivíduo, básicas para o seu bem estar	Necessidades de realização individual (visão altruista)
Locke	1976	Estado emocional agradável ou positivo, que resulta de algum trabalho ou de experiência no trabalho	Natureza afetiva e processo mental na avaliação do trabalho
Hackman e Oldham	1974	ST determinada por estados psicológicos críticos causados por cinco características do trabalho: variedade, identidade, significância, autonomia de tarefa e <i>feedback</i>	Influência e relação com fatores do trabalho
Orpen	1981	Se os valores do indivíduo não são respeitados nas situações de trabalho, os trabalhadores se sentirão insatisfeitos	Respeito aos valores
Quarstein, McAfee e Glassman	1992	ST é causada por características e ocorrências situacionais. As características são aspectos que podem ser pré avaliados e as ocorrências são situações que não podem ser previstas.	Equilíbrio entre as variáveis.

Fonte: (Figueiredo, 2012, p. 47)

Para Marqueze e Moreno (2005), as concepções de satisfação no trabalho mais aceitas e divulgadas no meio científico são as que consideram a importância dos aspectos psicossociais no trabalho, “[...] em que a combinação de acontecimentos ou circunstâncias, num dado momento, determina a satisfação no trabalho, corroborando com a Teoria de Locke, desenvolvida no final da década de 60 [...]” (Marqueze e Moreno, 2005, p. 77).

Nesse sentido, a satisfação profissional pode ser entendida como uma condição psicológica que o trabalhador percebe em relação à extensão com que seu emprego satisfaz ou promove a realização de valores pessoais significativos. Essa percepção de congruência entre os valores individuais e as necessidades que se busca suprir através do trabalho é categórica (Coda, 1986). Tal estado é delineado como uma experiência emocional positiva, seja ela atual ou em retrospecto, baseada na avaliação particular do indivíduo sobre seu ambiente de trabalho.

As teorias apresentadas fornecem uma base sólida para uma análise mais aprofundada da satisfação no trabalho, permitindo uma compreensão mais abrangente e detalhada dos determinantes desse fenômeno complexo. Ao considerar uma variedade de fatores e perspectivas, é possível realizar uma pesquisa consistente e avançar no conhecimento e na prática relacionados à satisfação no trabalho.

#### 4 A FORMAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIDORES DA UFC

As políticas de formação continuada de servidores técnicos federais são programas e iniciativas destinados a proporcionar oportunidades de aprendizado e desenvolvimento profissional contínuo para os servidores técnicos das instituições federais. Apresentam o objetivo de melhorar as competências de seus servidores, permitindo que eles se mantenham atualizados e capacitados para as novas exigências dos serviços públicos (Brasil, 2005).

Essas políticas são importantes por várias razões, dentre elas, podemos destacar: a) a melhoria do desempenho profissional: a formação continuada permite que os servidores se aprofundem em áreas específicas do seu trabalho e conheçam novas técnicas e metodologias. Isso pode ser benéfico tanto para o seu desempenho profissional atual quanto para a sua carreira como um todo; b) Atualização e Capacitação: as políticas de formação continuada garantem que os servidores mantenham-se atualizados e capacitados para as novas exigências do mundo do trabalho; c) qualidade da Educação: no contexto das instituições de educação, essas políticas são essenciais para a qualidade da oferta de educação através das instituições da Rede Federal de ensino superior; d) Progressão na Carreira: a área de gestão de pessoas utiliza o plano de carreira como um instrumento de gestão para desenvolver ações voltadas à formação e progressão dos servidores técnico-administrativos (Marinho, 1988; Marqueze e Moreno, 2005, Figueiredo, 2012).

Portanto, as políticas de formação continuada desempenham um papel crucial no desenvolvimento profissional dos servidores técnicos federais e na melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições federais.

A capacitação e formação de servidores públicos é um tema que vem ganhando expressividade no Brasil, sobretudo com as reformas do Estado, no governo Fernando Henrique Cardoso (FHC), ocorridas na década de 1990. A nova configuração do Estado Brasileiro adotou a política de gestão por resultados, visando melhorias na prestação de serviços, reverberando, dessa forma, na demanda de uma nova política de qualificação de servidores públicos.

Dentre os diversos campos onde essa política de qualificação para os servidores pode ocorrer, estão as Instituições de Ensino Superior (IES), responsáveis por promoverem cursos de educação formal no âmbito da administração pública. Dentre elas, está a UFC, lócus dessa pesquisa.

A UFC foi criada em 16 de dezembro de 1954, pela Lei n.º 2.373/1954 e fundada em 25 de junho de 1955, pelo Prof. Antônio Martins Filho, com o lema “O universal pelo

regional”. Ele firmou, na época, o compromisso com o progresso sustentável da nação, associando a importância de uma rede de universidades públicas e gratuitas comprometidas com um projeto de desenvolvimento para o Brasil (Brasil, 1954).

Nessa perspectiva, a UFC, instituição federal de Ensino Superior, estabelecida como autarquia educacional de regime especial, vinculada ao Ministério da Educação, vem, desde então, formando profissionais de excelência, gerando e difundindo conhecimentos, preservando e divulgando, em conformidade com a sua missão institucional, a saber: “Formar profissionais de excelência, gerar e difundir conhecimentos, preservar e divulgar os valores éticos, científicos, artísticos e culturais” (PDI, 2023-2027).

De acordo com o seu Plano de Desenvolvimento Institucional, para seu pleno funcionamento e para a geração de valor que se propõe, a UFC dispõe de infraestrutura acadêmica e administrativa de servidores, atualmente composta por 2.269 docentes; 3.304 servidores técnico-administrativos. O corpo docente é altamente especializado, contando com 1.860 doutores (82%) e 1.909 (84%) docentes em regime de trabalho de dedicação exclusiva. Dentre os servidores técnico-administrativos, 89% têm formação em nível superior e 93% realizam jornada de trabalho de 40 horas semanais.

O PDI (2023-2027) afirma que, para gerir essa força de trabalho, possui como principais ações: as admissões, o acompanhamento do estágio probatório, as avaliações, as progressões e as movimentações, observando a necessidade permanente do desenvolvimento da excelência institucional.

Os servidores técnico-administrativos da UFC possuem a carreira regulamentada pela Lei n.º 11.091, de 12 de janeiro de 2005 (Brasil, 2005), e é por meio dela que se reivindica e garante formalmente a necessidade de formação continuada para os servidores federais.

Por mais de 10 anos, os trabalhadores das universidades federais e dos institutos federais lutam pela implementação de um plano de cargos e carreiras que contemplates não só a questão salarial, mas principalmente a possibilidade de crescimento profissional por intermédio de uma política de qualificação. Essa questão fez parte da minha trajetória no movimento sindical.

Nessa mesma direção, nos primeiros anos da década de 2000, várias greves foram deflagradas, levando o governo federal a criar comissões de trabalho com a participação das entidades sindicais nacionais Federação de Sindicatos de Trabalhadores Técnico-Administrativos em Instituições Federais de Ensino Superior - FASUBRA e Sindicato Nacional dos Servidores Federais da Educação Básica e Profissional - SINASEFE, que representavam os trabalhadores, com a finalidade de elaboração de um plano de cargos e

carreiras para os Técnicos-Administrativos das Universidades Federais e Institutos Federais.

No dia 12 de janeiro 2005, foi aprovada a Lei nº 11.091/2005 (Brasil, 2005), pelo Congresso Nacional, que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (PCCTAE) no âmbito das Instituições Federais de Ensino Superior vinculadas ao Ministério da Educação. Sequencialmente, foi publicado o decreto nº 5.825, de 29 de junho de 2006 (Brasil, 2006), que estabelece as diretrizes para a elaboração do Plano de Desenvolvimento dos Integrantes do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação.

Em seu art. 3º, o decreto nº 5.825/2006 (Brasil, 2006) estabelece alguns conceitos pertinentes à temática da formação continuada de servidores, tais como:

- I - Desenvolvimento: processo continuado que visa ampliar os conhecimentos, as capacidades e habilidades dos servidores, a fim de aprimorar seu desempenho funcional no cumprimento dos objetivos institucionais;
- II - Capacitação: processo permanente e deliberado de aprendizagem, que utiliza ações de aperfeiçoamento e qualificação, com o propósito de contribuir para o desenvolvimento de competências institucionais, por meio do desenvolvimento de competências individuais;
- III - Educação formal: educação oferecida pelos sistemas formais de ensino, por meio de instituições públicas ou privadas, nos diferentes níveis da educação brasileira, entendidos como educação básica e educação superior;
- IV - Aperfeiçoamento: processo de aprendizagem, baseado em ações de ensino-aprendizagem, que atualiza, aprofunda conhecimentos e complementa a formação profissional do servidor, com o objetivo de torná-lo apto a desenvolver suas atividades, tendo em vista as inovações conceituais, metodológicas e tecnológicas;
- V - Qualificação: processo de aprendizagem baseado em ações de educação formal, por meio do qual o servidor adquire conhecimentos e habilidades, tendo em vista o planejamento institucional e o desenvolvimento do servidor na carreira (Brasil, 2006).

Conforme o PDI de 2023-2027, a política de formação dos servidores técnico-administrativos é vista a partir de uma constante política institucional sempre em expansão, “visando primordialmente ao desenvolvimento tanto institucional como individual”. Assim, são ofertadas pela UFC ações de capacitação e qualificação (educação formal) em um processo contínuo de desenvolvimento profissional do servidor.

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) das instituições de ensino superior foi instituído a partir da edição da Lei nº 10.861 (Brasil, 2004), de 14 de abril de 2004. Esta lei estabelece o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) e iniciou um processo de revisão das atribuições e competências da Secretaria de Educação Superior – Sesu, da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica – Setec. Assim, o PDI passou a ser um instrumento indispensável para que as instituições sejam credenciadas e consigam alcançar bons resultados na avaliação do MEC.

O PDI, como instrumento para orientar o planejamento e a implementação de

políticas públicas nas instituições de ensino superior, passou a ser fundamental para a gestão estratégica dessas instituições, pois definem a missão, os objetivos e as metas desta. No contexto das instituições de educação superior a nível federal no Brasil, o Decreto nº 9.235/2007 descreve os elementos que devem constar no PDI, incluindo a missão, os objetivos e metas da instituição, e o projeto pedagógico.

Portanto, o PDI da UFC não só é uma ferramenta essencial para o planejamento estratégico desta, no sentido de alcançar suas metas e implementar políticas públicas de forma eficaz, como ele nos fornece subsídios para verificarmos quais ações estão sendo desenvolvidas em torno da capacitação profissional de seus servidores. Isto porque conforme a Lei nº 11.091/2005, que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (PCCTAE), em seu art. 24, o PDI contemplará plano de desenvolvimento dos integrantes do Plano de Carreira, observados os princípios e diretrizes do art. 3º desta Lei, incluindo Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento.

Ao verificar o PDI de 2023-2027, constataram-se alguns programas para atender seus objetivos e estratégias; dentre eles está o Programa de Desenvolvimento de Pessoas, que se vincula diretamente ao PCCTAE, conforme figura abaixo.

*Figura 1 AÇÕES ESTRATÉGICAS – PDI 2023 – 2027*



#	AÇÕES ESTRATÉGICAS
1	Consolidar a política de desenvolvimento dos servidores, com base nas necessidades e nos pilares institucionais, buscando promover a difusão dos conhecimentos.
2	Fortalecer o Programa de Gestão por Competências, utilizando-o como instrumento norteador para as ações e políticas de gestão de pessoas.
3	Estimular o desenvolvimento de competências nas áreas de equidade, diversidade e inclusão no âmbito do Programa de Desenvolvimento de Gestores.
4	Implementar melhorias nos instrumentos avaliativos dos servidores, impulsionando o desenvolvimento profissional.
5	Institucionalizar o Programa de Sucessão e Mentoria na UFC.

Fonte: - Programas PDI 2023-2027

No que se refere à formação continuada da UFC, ela desenvolvia, nas décadas de

1980 e 1990, apenas treinamentos de capacitação dos servidores técnico-administrativos (datilógrafos, eletricitas, pedreiros, motoristas, contínuos, porteiros etc.), por meio de cursos oferecidos em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) e Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC). Somente após a aprovação da Lei 11.091/2005 (Brasil, 2005), que instituiu o Plano de Cargos e Carreiras dos Técnico-Administrativos em Educação, a UFC passou a desenvolver uma política de qualificação continuada de servidores técnico-administrativos.

O primeiro PDI elaborado pela UFC abrangeu o quadriênio 2007-2011, e no que se refere à qualificação dos servidores técnico-administrativos da UFC, afirma que a instituição:

[...] desenvolve, além do Plano de Capacitação (treinamentos), uma política de qualificação para os servidores técnico-administrativos por meio do Subprograma de Educação Formal do Programa Permanente e Progressivo de Desenvolvimento dos Servidores da UFC (PPO). Esse subprograma é composto por projetos que funcionam de forma integrada, dando oportunidade à elevação da escolaridade do servidor técnico-administrativo desde a educação básica até a pós-graduação *stricto-sensu*, conforme os seguintes projetos:

- Suplência de Escolaridade.
- Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Educação Superior.
- Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Hospitais Universitários.
- Curso de Especialização em Gestão Universitária.
- Curso de Especialização em Controle de Infecção Hospitalar.
- Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior (UFC/PDI, 2007-2011, p.38-39).

Dessa forma, seguindo o que dispõe na Lei 11.091/2005 (Brasil, 2005), a UFC formaliza, em seu PDI (2007-2011), o Plano de Qualificação de Servidores Técnico-Administrativos, por meio do Programa Permanente e Progressivo de Desenvolvimento dos Servidores da UFC (PPO), o qual se distribui em quatro etapas. Dentre as etapas, destacamos a 2ª Etapa: Graduação Tecnológica, objeto de estudo dessa pesquisa. As graduações oferecidas através dos Cursos Superiores de Tecnologia contemplavam duas áreas específicas: uma em Gestão da Educação Superior e a outra em Gestão de Hospitais Universitários, com 100 vagas para cada um dos cursos. Os cursos tinham duração de 2 anos e meio. Uma vez concluída a graduação, o servidor poderia submeter-se à seleção do terceiro nível do programa de capacitação: o curso de Especialização em Gestão Universitária.

Ao dar continuidade ao processo de qualificação de servidores da UFC e por sugestão da Comissão de Avaliação do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) e do Ministério Público de que novos cursos tecnológicos a serem implantados fossem extensivos à comunidade, criou-se o curso Superior de Tecnologia em

Gestão da Qualidade (CTGQ), tendo por suporte o parecer da Procuradoria Federal da UFC quanto à definição de cotas para servidores da Instituição no referido curso – (Parecer nº1365/10 /PG/UFC, de 27 de dezembro de 2010), assunto da próxima subseção.

Além do exposto na subseção anterior em torno da formação continuada de servidores da UFC, tendo por base o marco legal específico desta temática, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) 9394/1996 (Brasil, 1996), em seu Art. 43, II e V, diz que a Educação Superior tem por finalidade:

II - Formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua;

V - Suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração (BRASIL, 1996).

Desse modo, a citação reflete a importância de formar profissionais qualificados em diversas áreas do conhecimento, que sejam capazes de contribuir para o desenvolvimento da sociedade brasileira. Enfatiza-se a necessidade de uma educação contínua, que permita aos indivíduos se adaptarem às mudanças e inovações constantes.

De forma congruente à LDB 9394/96, importa referir-se à legislação relacionada aos cursos de graduação e tecnólogo que compõem o quadro legislativo que ampara a política nacional de formação continuada de servidores federais. Assim, segue o quadro abaixo referente a esses marcos normativos.

*Quadro 3: Marco normativo sobre os cursos de graduação e tecnólogo*

<b>Documento</b>	<b>Órgão</b>	<b>Finalidade</b>
Parecer Nº 583/2001	CNE/MEC	Orienta as Diretrizes Curriculares para os cursos de graduação;
Resolução Nº 03/2002	CNE/CP	Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a organização e o funcionamento dos cursos superiores de tecnologia
Parecer Nº 436/2001	CNE /CES	Trata da formação do tecnólogo
Resolução Nº 07/2005	CEPE/UFC	Dispõe sobre as Atividades Complementares nos Cursos de Graduação da UFC
Resolução Nº 32/2009	CEPE/UFC	Disciplina o Programa de Estágio Curricular Supervisionado para os alunos dos Cursos de Graduação da UFC;
Resolução Nº 14/2007	CEPE/UFC	Dispõe sobre a regulamentação do Tempo Máximo para a Conclusão dos Cursos de Graduação da UFC
Parecer Nº 1365/2010	PG	Que trata da reserva de vagas para servidores da UFC em Cursos de Tecnologia

*Fonte: - Elaboração Própria*

## **5 O CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE DA UFC E SEUS DESDOBRAMENTOS**

Amparada nos marcos normativos, a UFC assumiu a posição de vanguarda na implementação da política de formação contínua de seus servidores, com a criação do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Educação Superior (TGES) e o Curso Superior de Tecnologia da Gestão de Hospitais Universitários (TGHU), como dito anteriormente. Estes cursos foram avaliados pelo INEP/MEC, em 2008, obtendo conceitos quatro – TGES e três – TGHU<sup>3</sup> possibilitando, dessa maneira, a “[...] melhoria de desempenho dos servidores, alguns destes assumindo gestão e participando, com sucesso, de seleções em cursos de especialização e mestrado [...]” (UFC/PPC, 2019, p. 8). Após a avaliação, a comissão do INEP/MEC sugeriu que novos cursos tecnólogos fossem implantados à comunidade (UFC/PPC, 2019, p.5).

Com o intuito de definir quais cursos pudessem atender aos anseios da universidade-sociedade e universidade-mercado para sua implementação, algumas discussões foram realizadas na UFC. Por causa disso, a universidade criou o curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade, considerando o parecer da Procuradoria Geral da UFC quanto à definição de cotas para servidores da Instituição no referido curso – (Parecer nº 1365/10/PG/UFC, de 27 de dezembro de 2010). “A instituição entendeu ser a qualidade algo intrínseco ao preparo do profissional, tendo em vista a necessidade de formar, com qualidade, gestores capazes de atender as organizações” (UFC, 2019, p. 5).

Com a aprovação da Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005, que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (PCCTAE), a UFC implementou a política de formação contínua de seus servidores, criando dois cursos de tecnólogos, destinados aos servidores técnico-administrativos da instituição. Foram então implantados o Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Educação Superior (TGES) – Resolução nº 11/CEPE de 26 de agosto de 2005 – e Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Hospitais Universitários (TGHU) – Resolução nº 10/CEPE de 26 de agosto de 2005, com 200 alunos matriculados, sendo 100 em cada curso (UFC, 2019, p. 5).

Durante os anos 2009 e 2010, algumas discussões foram efetivadas na UFC, no sentido de definir quais cursos pudessem atender aos apelos da universidade-sociedade e universidade-mercado para sua devida implementação. Entendendo ser a qualidade algo

---

<sup>3</sup> As notas serviram de referência para o aprimoramento da política de formação continuada, com a criação do curso superior de tecnologia em gestão da qualidade e criando vagas à comunidade externa.

intrínseco ao preparo do profissional, e tendo em vista a necessidade de formar, com qualidade, gestores capazes de atender às organizações, optou-se por criar o curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade, tendo por suporte o parecer da Procuradoria Geral da UFC quanto à definição de cotas para servidores da Instituição no referido curso – (Parecer nº 1365/10 /PG/UFC, de 27 de dezembro de 2010).

O Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade teve início em 2012.2 e término em 2014.2. Iniciou-se com duas turmas de 50 alunos, sendo ao todo 70 servidores da UFC e 30 ingressantes da comunidade externa à UFC, selecionados em exame vestibular realizado pela Comissão Coordenadora do Vestibular (CCV/UFC). Do total de ingressantes, 79 colaram grau em 2014.2, sendo que 83% dos servidores ingressantes e 70% dos alunos externos à UFC colaram grau.

Avaliado pelo INEP/MEC em março de 2015, o Curso Superior em Gestão da Qualidade obteve conceito 4 (quatro). Foram enfatizados, como pontos positivos: a experiência acadêmica e a titulação do corpo docente; o bom relacionamento entre professores, alunos e coordenação e a infraestrutura geral da Universidade.

O Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade está estruturado com carga horária mínima de 2008 horas (incluindo neste total as horas de disciplina obrigatórias, optativas e livres; o TCC e atividades complementares). O referido curso funcionou no período noturno no *Campus* do Benfica. Teve seu início em 2012.2, no modo temporário e presencial com disciplinas do tipo modular, ofertadas pela Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo (FEAAC). A infraestrutura disponível para o Curso foi constituída por: uma biblioteca com acervo específico e atualizado e um laboratório de informática com programas específicos. O espaço físico do Centro de Capacitação da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) conta com uma sala de aula (auditório) com capacidade para 50 alunos, uma sala de aula com capacidade para 25 alunos, ambas climatizadas e com cadeiras escolares estofadas, e equipamento multimídia. Dispõe ainda de um laboratório de informática com 20 microcomputadores, duas salas de coordenação (POLEDUC e Tecnologia da Qualidade), copa e banheiro. Foi utilizada também uma sala de aula, no térreo, nas dependências do CH2. Além disso, foi rotineira a utilização da infraestrutura mais ampla disponível na UFC.

O Projeto Pedagógico da Turma 2012-2014, inicialmente, determinava o cumprimento de 2.264 horas em um período de 5 semestres, incluindo disciplinas obrigatórias e optativas, Trabalho de Conclusão de Curso, Estágio Supervisionado e Atividades Complementares. O Projeto Pedagógico da Turma 2016-2018 foi reformulado, alterando a

quantidade e a disposição das disciplinas no decorrer do Curso. O CTGQ passava a exigir o cumprimento de 2.008 horas em um período de 5 semestres.

*Tabela 1: Componentes Curriculares*

<b>TOTAL GERAL DE HORAS AULA POR GRUPO DE DISCIPLINAS</b>	
Disciplinas Obrigatórias	<b>1.472</b>
Disciplinas Optativas e Optativas-livre e Libras	<b>320</b>
TCC	<b>96</b>
Atividade Complementar	<b>120</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.008</b>
<b>A Disciplina Estágio Supervisionado está computada na carga horária optativa e/ou livre</b>	

*Fonte: (UFC/PPC do CTGQ, 2019)*

No PPC do CTGQ (2019), a organização curricular é modular e de acordo com as próprias orientações da legislação educacional, em particular com o Artigo 6, parágrafo primeiro, da Resolução CNE/CP N° 3 de 18/12/2006, [...] que contempla conteúdos que revelam inter-relações com a realidade nacional e internacional, segundo uma perspectiva histórica e contextualizada de sua aplicabilidade no âmbito das organizações e do meio através da utilização de tecnologias inovadoras [...] (PPC, 2019, p. 18).

Uma vez apresentado o curso e sua estrutura, em termos de um panorama geral dos ingressantes e egressos do Curso em Tecnologia em Gestão da Qualidade, é possível apresentar um quadro e seus percentuais. Vale salientar que os dados são apenas de servidores ativos da UFC.

*Tabela 2- Turmas do Curso em Tecnologia em Gestão da Qualidade*

<b>Turma</b>	<b>Ingressantes</b>		<b>Colaram grau</b>	
	<b>Servidores</b>	<b>Público externo</b>	<b>Servidores</b>	<b>Público externo</b>
Turma 2012.2-2014.2	70	30	62	23
Turma 2016.2 - 2018.2	60	40	45	34
Turma 2019.2 - 2021.2	45	5	32	3

*Fonte: Elaboração própria a partir do relatório da coordenação do curso de TGQ em 30 abr 2023.*

Assim, o curso de Tecnologia em Gestão da Qualidade já formou 139 servidores da

UFC. Entretanto, foi possível perceber que na linha evolutiva das turmas do curso – Turma 2012/2014; Turma 2016/2018; Turma 2019/2021 -, em termos de percentuais dos servidores que concluíram o curso houve um decréscimo destes percentuais, sendo 88,57%, 75%, 71,1% respectivamente.

Portanto, mesmo com o decréscimo nos percentuais de servidores que concluem o curso, observa-se que os números ainda são bastante elevados, mostrando que a formação continuada é benéfica para a instituição, para os servidores e para a sociedade de um modo geral. Nesse sentido, levando em consideração o aporte teórico e os dados coletados juntos aos documentos abordados em torno da temática da pesquisa, foi possível realizar a fundamentação teórica que contribui para alcançar o objetivo geral deste trabalho e auxiliar na análise e discussão a ser realizada nas próximas etapas.

## 6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente seção aborda os aspectos metodológicos da pesquisa empregados para este estudo, tendo como objetivo geral: investigar os fatores associados à satisfação profissional e pessoal dos servidores públicos egressos do curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da Universidade Federal do Ceará. Os objetivos específicos são: identificar o perfil do egresso; identificar o impacto da formação ofertada na sua vida profissional e pessoal; conhecer a percepção sobre sua satisfação profissional e pessoal no que diz respeito ao curso.

A primeira etapa desta pesquisa consistiu em realizar uma revisão de literatura e de documentos acerca das políticas públicas de Educação Superior para a formação continuada de servidores públicos federais implantada pela UFC, através dos Cursos Superiores criados para atender aos técnico-administrativos. Assim como uma revisão de literatura acerca das pesquisas sobre egressos e das teorias da satisfação profissional. O referencial teórico do estudo fornece a base inicial de conceitos para a primeira classificação dos dados e das categorias a serem observadas no momento da análise.

A segunda etapa da pesquisa, de cunho empírico, consistiu na coleta de dados, por meio dos instrumentos de questionário semiestruturado, com alunos egressos do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade, turma de 2018.2, com contato inicial estabelecido por e-mail ou por WhatsApp.

Na terceira etapa, após a aplicação dos questionários, foi possível tabular os dados coletados a partir da construção de um conjunto de categorias descritivas, no sentido de identificar o perfil do egresso, verificar o impacto da formação ofertada na sua vida profissional e pessoal e conhecer a percepção sobre sua situação atual e satisfação profissional em relação ao curso.

Na sequência, realizou-se a análise de conteúdo permitindo uma abordagem qualitativa sistemática e objetiva para a interpretação de dados textuais situados no questionário semiestruturado. Assim, foi possível a preparação dos dados até a sua codificação e categorização, com o objetivo de extrair significados e padrões subjacentes. A técnica específica adotada é a análise temática, ajudando a desvendar as camadas de complexidade dentro do material estudado, garantindo que a análise seja tanto abrangente quanto detalhada.

## 6.1 Tipologia da pesquisa

No que se refere ao tipo de pesquisa adotado, é de caráter exploratório descritivo, pois visa inicialmente identificar maiores informações sobre a temática em questão (fase exploratória), e, posteriormente, na fase descritiva, atentando-se aos fatos observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, utilizando-se de técnicas de padronização da coleta de dados, neste caso, o questionário semiestruturado, fazendo uma observação sistemática. Dessa forma, com base nos objetivos deste escrito, trata-se de uma abordagem quantitativa e qualitativa do tipo histórico-estrutural, de natureza básica/pura no sentido de expandir o conhecimento teórico, sem foco imediato em aplicações práticas.

Conforme Triviños, “[...] a pesquisa qualitativa de tipo histórico-estrutural, dialética parte da *descrição* que intenta captar não só a aparência do fenômeno, como também sua essência [...]”, ao passo que busca “[...] as causas da existência dele procurando *explicar* sua origem, suas relações, suas mudanças e se esforça por *intuir* as consequências que terão para a vida humana” (Triviños, 1987, p.129).

A pesquisa quantitativa envolve a coleta e análise de dados numéricos e é usada quando o objetivo é quantificar opiniões, atitudes, comportamentos e outras variáveis definidas. Já a pesquisa qualitativa é usada para explorar e entender opiniões, experiências e comportamentos. Envolve métodos como entrevistas, grupos focais e observação.

Na perspectiva de Bogdan e Biklen (1994), há cinco características próprias da pesquisa qualitativa, quais sejam: I) a importância do significado conferido pelas pessoas às suas vidas; II) a fonte direta de dados é o ambiente natural e o pesquisador, com sua sensibilidade, constitui o instrumento principal; III) é descritiva, conferindo importância às palavras que revelam a visão de mundo dos sujeitos participantes; IV) interessa-se mais pelo processo do que pelo produto final; V) as hipóteses não são construídas previamente mas ao longo da realização da investigação.

Diversos teóricos do campo da sociologia, a exemplo de Karl Marx, fez uma contribuição significativa para as ciências sociais. No que diz respeito à questão das abordagens qualitativa e quantitativa, a perspectiva de Marx e sua dialética marxista consideram que ambos os aspectos são fundamentais para a compreensão da realidade humana. Corroborando com essa visão, Minayo (1996) descreve:

[...] a qualidade dos fatos e das relações sociais são suas propriedades inerentes, e que quantidade e qualidade são inseparáveis e interdependentes, ensejando-se assim a dissolução das dicotomias quantitativo/qualitativo, macro/micro, interioridade e exterioridade com que se debatem as diversas correntes sociológicas. Portanto, em

relação à abordagem qualitativa, o método dialético, como diz Sartre, recusa-se a reduzir. Ele ultrapassa conservando (Minayo, 1996, p. 11-12).

Quando se trata de abordagem quantitativa, as pesquisas quantitativas são recomendadas para responder a perguntas que envolvem a compreensão do grau e da extensão de certas características em uma população. Esta também é uma maneira de estar atento aos problemas sociais. Existe um caráter de generalização nesta modalidade de pesquisa; no entanto, o esforço para vincular a pesquisa aos contextos relevantes agrega valor ao estudo (Pereira; Ortigão, 2016).

Vale dizer que a pesquisa atendeu as recomendações de pesquisas com seres humanos, ao respeitar os procedimentos normativos e éticos, a partir da Resolução N° 466, de 12 de dezembro de 2012<sup>4</sup> e Resolução N° 510, de 07 de abril de 2016<sup>5</sup>.

## 6.2 Caracterização da amostra de estudo da pesquisa

A amostra de estudo é não probabilística, obtida pela amostragem intencional, inicialmente, composta por 45 servidores egressos do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da Universidade Federal do Ceará, da turma de concludentes de 2018.2, tendo por fim, efetiva participação de 11 respondentes ao instrumento de coleta de dados.

## 6.3 Instrumento para coleta de dados

Os instrumentos utilizados para a pesquisa foram: análise documental, que envolve, sobretudo, os documentos e os marcos legais que versam sobre a temática; questionário, para a aplicação da escala do tipo Likert; e análise de conteúdo para tratar das questões abertas.

O questionário semiestruturado, on-line (*Google Forms*), foi aplicado com vistas a obter dados sobre o perfil do egresso, sua experiência de aprimoramento profissional, situação profissional atual e sua satisfação. O formulário também foi composto por questões referentes à mensuração do grau de satisfação, utilizando-se da escala de tipo Likert.

Com efeito:

A escala Likert surgiu de um relatório publicado em 1932, cujo autor – educador e psicólogo americano – Rensis Likert, explica o método que aborda um tipo de escala de resposta psicométrica. É a mais utilizada em questionários e pesquisas de opinião,

<sup>4</sup> Aprova diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos.

<sup>5</sup> Dispõe sobre as normas aplicáveis em ciências humanas e sociais.

onde os entrevistados respondem perguntas baseadas em escalas, através de níveis de discordância ou concordância (Trojan; Siproki *apud* Lima et al., 2012).

Nesse sentido, foi aplicada uma escala de avaliação contida no questionário semiestruturado, para medir os fatores associados à satisfação dos egressos do curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da UFC. Esta avaliação consiste nas respostas obtidas por meio do questionário aplicado aos egressos. Os itens foram medidos pela escala de avaliação do tipo Likert com categorias de medidas variando de 1 a 4, (com 1 correspondendo ao mais baixo índice de avaliação e 4 ao mais alto índice de avaliação referente ao item), evitando uma posição neutra. A escala se apresenta em quatro categorias, nas quais cada uma apresenta dois campos de variação, uma de satisfação e a outra de não satisfação, conforme a legenda abaixo:

#### **GRAU DE SATISFAÇÃO**

1 Não Satisfatório

2 Pouco Satisfatório

3 Satisfatório

4 Muito Satisfatório

#### **6.4 Análise dos dados**

A interpretação dos resultados foi realizada à luz do problema de pesquisa, levando em conta tanto os dados qualitativos quanto os quantitativos.

No que se refere à coleta de dados realizada por meio da escala Likert, a medida utilizada para a análise quantitativa foi a resposta mais frequente. Também foi possível visualizar a distribuição das respostas (percentagens que estão de acordo ou em desacordo) em gráficos, como por exemplo um gráfico de barras, com uma barra para cada dimensão para resposta.

Para tratar dos dados qualitativos, foi utilizada a análise de conteúdo de Bardin (2022). Os dados qualitativos obtidos, foram categorizados em unidades de contexto após a execução de três etapas: i) pré-análise, com leitura flutuante<sup>6</sup> e preparação do material coletado para análise; ii) exploração, com a organização do discurso dos sujeitos em categorias a partir da codificação de temas, palavras, objetos, personagens e/ou acontecimentos pertinentes aos

---

<sup>6</sup> A “leitura flutuante” é um termo técnico usado na análise de conteúdo. Conforme Bardin (2022), a busca é o primeiro contato com documentos que serão objeto de análise, seleção, formulação de hipóteses e objetivos. Desse modo, a leitura flutuante permite que você se relacione com o documento a ser analisado e o reconheça, permitindo que você faça suas impressões e orientações.

objetivos do estudo e iii) interpretação dos resultados, baseada nos aportes teóricos selecionados na fundamentação teórica.

## 7 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta etapa da pesquisa, realizou-se uma análise do tipo histórico-estrutural, estabelecendo uma discussão entre os conhecimentos teóricos sistematizados na primeira etapa do texto e os dados obtidos. Para elucidar os fatores associados à satisfação profissional e pessoal dos servidores egressos do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da UFC, como dito anteriormente, utilizou-se como técnica de pesquisa a escala do tipo Likert e a análise de conteúdo de Bardin, logo, uma pesquisa mista (qualiquantitativa).

Assim, nesta seção, são interpretados os resultados à luz das perguntas de pesquisa e revisão da literatura, discutindo o que eles significam.

### 7.1. Perfil dos egressos

A partir dos dados coletados por meio do questionário aplicado sobre algumas características do perfil dos servidores TAEs egressos do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da UFC (TGQ), dentre elas classe funcional, cargo, tempo de serviço, sexo, idade e escolaridade, conforme demonstra quadro abaixo:

*Quadro 4 – perfil dos egressos*

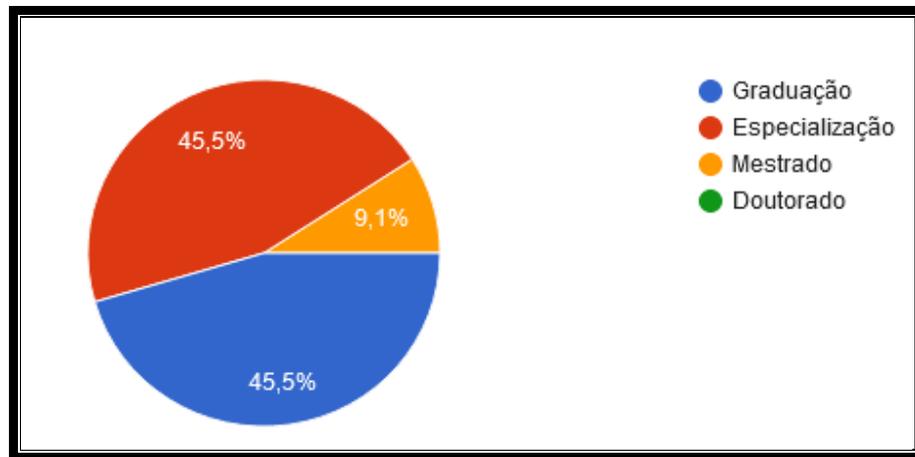
Egresso	Classe funcional	Tempo de Serviço na instituição	Se possui cargo de gestor	Idade
E1	D	8 anos	Não	41
E2	D	15 anos	Não	60
E3	B	30 anos	Não	61
E4	C	10 anos	Não	66
E5	B	40 anos	Não	63
E6	D	36 anos	Não	50
E7	C	16 anos	Não	39
E8	C	34 anos	Não	64
E9	C	10 anos	Não	41
E10	D	30 anos	Não	42
E11	A	39 anos	Não	63

*Fonte: Elaboração própria*

No que tange ao perfil, ao analisar o quadro referente às idades dos egressos do curso de TGQ, obtido por meio do formulário aplicado, constatou-se que suas idades estão entre 39 e 66 anos. Destes, 54,5% têm entre 60 e 66 anos, enquanto 45,5% têm entre 39 e 50 anos. A média de idade dos respondentes ficou em 53,6 anos. Esses dados evidenciam uma procura maior pela qualificação de servidores com idade para aposentadoria. O tempo de serviço dos egressos na UFC está entre 8 e 40 anos, com média de 24,3 anos de serviço.

Sobre a escolaridade dos egressos, o gráfico abaixo apresenta os seguintes resultados:

*Gráfico 1 – Nível de escolaridade*



*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

Em relação ao nível de escolaridade, verificou-se que 54,6% dos sujeitos que responderam ao questionário realizaram a pós-graduação (especialização ou mestrado), mostrando que a conclusão do curso de graduação levou a maioria dos sujeitos da pesquisa a continuarem os estudos.

Para tratar dos impactos da formação na vida profissional e pessoal dos servidores egressos do curso de TGQ, foram destacadas algumas categorias de análise, conforme demonstra o quadro 2. Desse modo, a discussão a seguir considera os seguintes fatores: salário, condições de trabalho, qualidade do trabalho, integração e relevância social do trabalho na instituição, oportunidades e vida pessoal e familiar.

*Quadro 5 – Categorias de análise*

IMPACTOS DA FORMAÇÃO NO CAMPO PROFISSIONAL	IMPACTOS DA FORMAÇÃO NO CAMPO PESSOAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salário</li> <li>• Condições de trabalho</li> <li>• Qualidade do trabalho</li> <li>• Oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integração social no trabalho</li> <li>• Relevância social do trabalho</li> <li>• Vida pessoal e familiar</li> </ul>

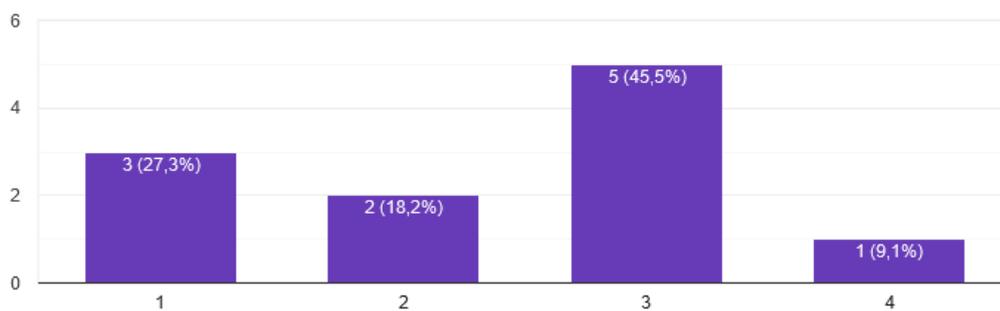
*Fonte: Elaboração própria*

A escolha das categorias de análise fora selecionadas com base nos fatores e dimensões extraídas do questionário, bem como das respostas dos sujeitos da pesquisa que se propuseram em responder com comentários após assinalarem o grau de satisfação às perguntas.

## 7.2 Impactos da formação no campo profissional

A primeira categoria a ser tratada em relação aos impactos da formação no campo profissional será a categoria *salário*. Assim, o gráfico 2 expressa o grau de satisfação referente ao salário atual dos servidores egressos do curso de TGQ.

*Gráfico 2 – Grau de satisfação salarial*



*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

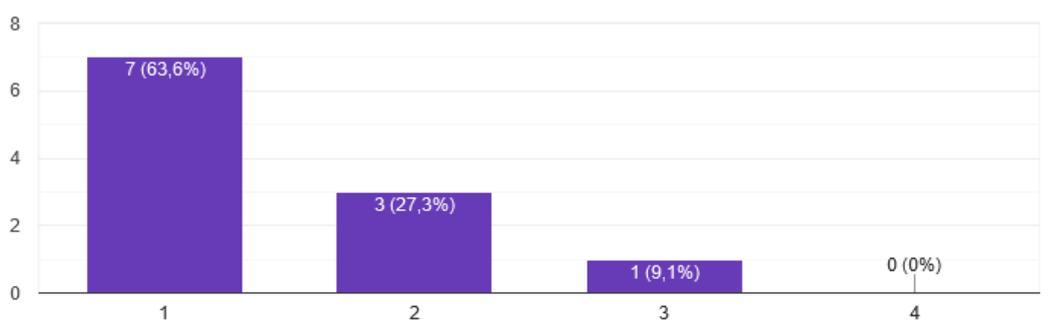
Os dados analisados como ilustra o gráfico 2, levando em consideração que houve um aumento de 25%, a título de Incentivo à Qualificação (IQ) nos seus salários, com a conclusão do curso em 2018, mostram duas situações: uma de satisfação com o salário atual (54,5%) e outra de insatisfação (45,5%). Tendo em vista que o percentual dos que marcaram o item 1 (não satisfeito) da escala de Likert é um pouco maior do que os que marcaram o item 2

(pouco satisfeito), podemos considerar os percentuais equiparáveis.

Entretanto, para melhor entender esse percentual de insatisfeitos, voltamos para os dados da coluna da classe funcional do Quadro 1, no qual 27,3% pertencem às classes A e B do PCCTAE, com salários mais baixos, recebendo IQ<sup>7</sup> mais baixo e do Gráfico 1 - Nível de Escolaridade, onde 54,6% têm pós-graduação, recebendo um IQ mais alto, impactando assim na melhoria expressiva em seu salário. Com base nessa análise, podemos evidenciar que os servidores que marcaram os itens 1 e 2 da escala (APÊNDICE A) pertencem ao grupo dos que não continuaram os estudos, ficando apenas com a formação no curso de TGQ e pertencentes às classes A e B do PCCTAE. Vale ressaltar que a falta de reajuste salarial nos anos de 2018 a 2022 reduziu em muito o poder aquisitivo dos salários dos servidores públicos do poder executivo. Mesmo que o governo atual tenha reajustado o salário em 9% em 2023, ainda existe uma defasagem salarial alta, o que levou os servidores técnico-administrativos e docentes das universidades federais e Institutos federais de ensino técnico e tecnológico a uma greve que durou 110 dias.

Entretanto, o gráfico a seguir demonstra outra percepção sobre a questão salarial, em relação ao gráfico 3.

*Gráfico 3 – Satisfação salarial em relação a servidores de outros órgãos*



*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

Os dados evidenciam a quase totalidade dos respondentes (90,1%) totalmente insatisfeitos com os seus salários quando comparados com os demais servidores públicos de outros órgãos.

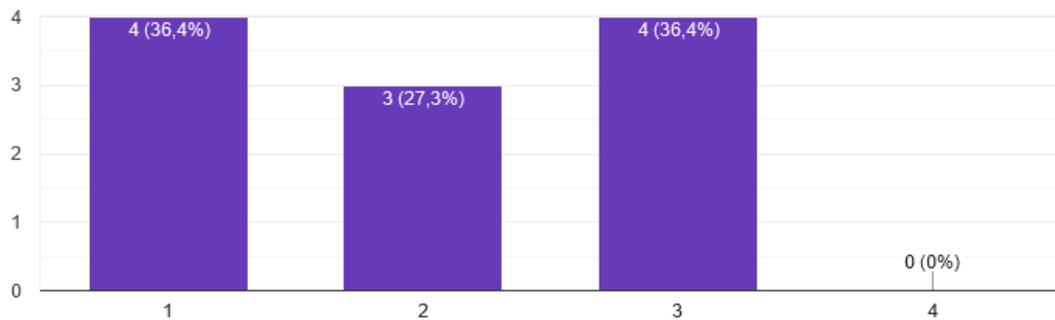
Estudos indicam que a motivação intrínseca, relacionada à natureza do trabalho e ao sentido de realização pessoal, desempenha um papel fundamental na satisfação profissional. Por exemplo, uma pesquisa realizada no contexto brasileiro analisou a carreira dos especialistas

<sup>7</sup> Incentivo a Qualificação (IQ): Graduação 25% - Especialização 30% - Mestrado 52% e Doutorado 75%

em Políticas Públicas e Gestão Governamental, destacando que a satisfação está fortemente ligada a fatores simbólicos e intrínsecos, além dos extrínsecos como remuneração.

A seguir, são apresentados os dados coletados em torno do grau de satisfação com as condições de trabalho dos servidores egressos do curso de TGQ, momento em que tomamos como categoria de análise as *condições de trabalho*.

*Gráfico 4 – Grau de satisfação com a jornada de trabalho*



*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

Sobre a jornada de trabalho, o gráfico 4 apresenta uma expressiva maioria de respondentes insatisfeitos com a jornada de trabalho de 8 horas diárias (63,6%), reforçando a necessidade de continuar lutando pela implantação da jornada de 30 horas, que se arrasta há décadas. Conforme os estudos de Marinho (1988), a abordagem da perspectiva integrada considera uma variedade de fatores, incluindo características individuais, aspectos do trabalho e elementos organizacionais, para explicar a satisfação dos trabalhadores de forma mais completa. Nesse aspecto, a carga horária, como elemento organizacional, para a maioria dos respondentes é motivo de insatisfação no trabalho.

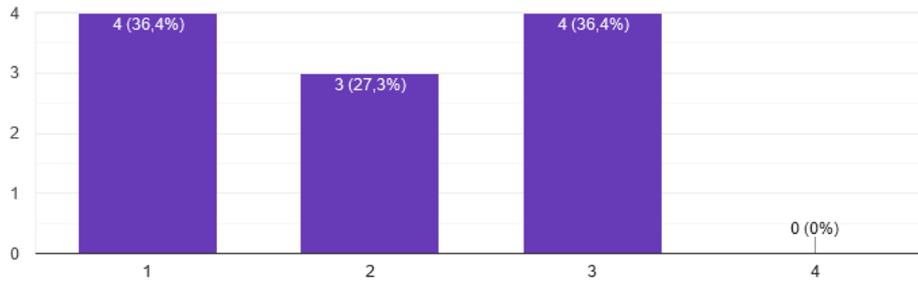
Vale ressaltar que conforme o comentário da resposta do egresso 4 da pesquisa: “minha profissão é regulamentada e a universidade não está nem aí”, a instituição mostra um total desrespeito em não cumprir a lei que regulamenta a carga horária de 30 horas em alguns cargos no serviço público. Lembramos que, conforme o Art. 207. da Constituição Federal:

As universidades gozam, na forma da lei, de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial e obedecerão ao princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão (Brasil, 1988).

Nessa perspectiva, a UFC tem autonomia administrativa para implantar uma jornada de trabalho de 30 horas semanais, caso assim deseje.

Em consonância aos dados anteriores, o gráfico 5 apresenta as respostas referente ao ponto eletrônico.

*Gráfico 5 – Grau de satisfação em relação ao ponto eletrônico*



*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGO (2024).*

Ao observar os dados sobre o ponto eletrônico, chega-se ao percentual de 63,6% de insatisfeitos, idêntico ao gráfico 4, mostrando que a UFC, além de não ceder a reivindicação histórica dos servidores por uma jornada de trabalho de 30 horas, modificou a forma do cadastro de presença, de assinatura em folha de ponto, para ponto eletrônico no sistema de recursos humanos da UFC.

Ainda sobre essa questão, o ponto eletrônico vem causando muitos transtornos para os servidores, tais como: oscilação de internet ou falta, quedas de energia, sistema caindo e outros problemas que leva os servidores a ter que justificar o não cadastro diário e ser pressionado no final do mês. Esses problemas acabam atrapalhando o desenvolvimento das atribuições. Conforme o comentário da resposta do sujeito 8 da pesquisa: “Muito ruim porque pressiona muito o servidor”.

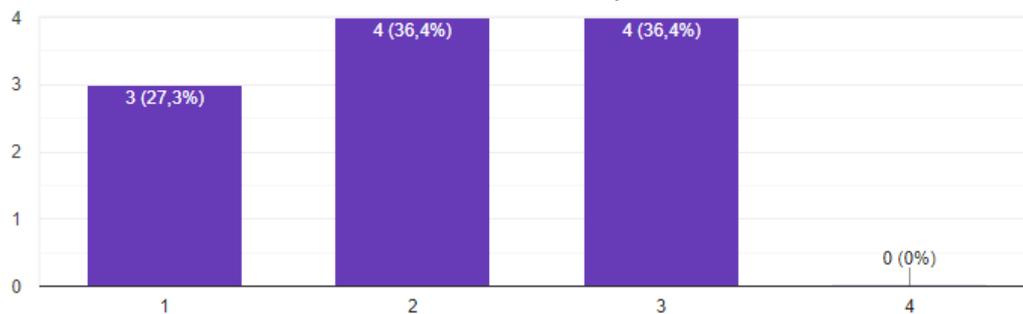
Ao passo que, para

O sujeito 10: Sempre fui acostumado a ter que registrar ponto. Nunca tive problemas com isso, mas o fato de professores não precisarem registrar ponto, ser nosso chefe e ainda não dar exemplo, faz com que eu me sinta muito desconfortável por ter que ficar justificando os esquecimentos de batidas [de ponto]. Por exemplo, ou ter que ficar até o final do horário, mesmo sabendo que não tem aula no laboratório, só para não ficar devendo horas e ter que pagar depois.

Para o sujeito 11: Professores também devem bater o ponto. O fato dos professores não cadastrarem ponto eletrônico, já que todos somos servidores públicos, também é motivo de insatisfação.

Na sequência, apresentam-se os dados obtidos quanto ao grau de satisfação em relação ao mobiliário e materiais de consumo disponibilizados para os servidores no ambiente de trabalho. Quanto a isso, o gráfico 6, demonstra um percentual elevado (63,6%) de servidores insatisfeitos com as condições de trabalho no que se refere aos materiais de consumo e permanentes, conforme esclarecem os relatos dos sujeitos da pesquisa.

*Gráfico 6: Grau de satisfação em relação ao mobiliário e materiais de consumo ofertados*



*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

Em relação aos comentários dos servidores, de acordo com o sujeito 2, “Praticamente não existe.”; o sujeito 3 assinala que: “Atende precariamente a demanda do setor.”; o sujeito 5 elucida que “Falta muito material no nosso setor.”; o sujeito 8 indica que: “No ambiente de trabalho, [há] mobília velhas, material de consumo restrito.”; por fim, o sujeito 10 explica que: “Temos dificuldades em adquirir material de consumo e permanente. Muitas vezes, tive que comprar fusíveis com o próprio dinheiro para evitar que danificasse material de maior valor aquisitivo”.

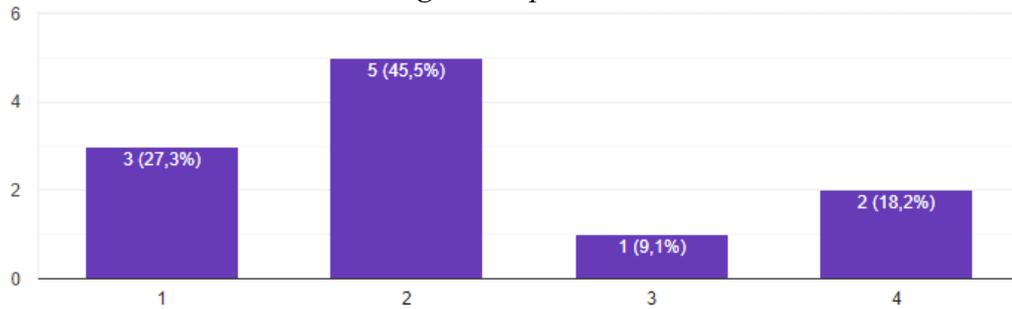
Esses relatos evidenciam a precarização do trabalho no serviço público, em especial nas universidades, em tempos de orçamento reduzido, bloqueio de verbas e uma burocracia inexplicável na aquisição de bens materiais e de consumo. Nesse sentido, o relato do sujeito 10 chama a atenção, pois, em algumas vezes, chegou a comprar, do próprio salário, peças de reposição para que os equipamentos não fossem danificados, prejudicando o desenvolvimento das suas atividades. Isso mostra a que ponto chega o compromisso dele, com o seu fazer e com a instituição.

Cabe ressaltar que não é obrigação do servidor público custear seus materiais de trabalho. Nesse caso, cumpre mencionar o papel da gestão pública na gerência e distribuição dos recursos. Nessa direção, o trabalho precarizado compromete a excelência do serviço público, bem como expressa esse cenário de insatisfação dos servidores consultados, nessa

pesquisa.

Outra dimensão a ser observada sobre as *condições de trabalho* é a disponibilidade de equipamentos tecnológicos disponibilizados no expediente de trabalho. Desse modo, o gráfico, a seguir, aponta os seguintes dados.

*Gráfico 7: Grau de satisfação em relação aos equipamentos tecnológicos disponibilizados*



*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

No gráfico 7, o nível de insatisfação é altíssimo, chegando a 78,8%, mostrando que as condições que a universidade disponibiliza para a realização de um trabalho com mais qualidade para a sociedade ainda está longe do ideal, numa época em que as novas tecnologias são fundamentais para quase tudo na sociedade atual, inclusive, na vida profissional e pessoal. Para Clementino, “[...] com a evolução da tecnologia geralmente somos convidados a acompanhar esse avanço, o que na maioria das vezes pode ocasionar um certo mal-estar se as condições dadas a essa nova adaptação não forem as mais adequadas (Clementino, 2003, p, 1).

Segue alguns relatos dos sujeitos da pesquisa para corroborar com o que estamos falando. O sujeito 2 explica: “Para nós, nunca houve material adequado”; o sujeito 3, por sua vez, esclarece que: “[Estamos] necessitando renovar”; nas palavras do sujeito 5: “Dá muito defeito e não temos técnico”; de acordo com o sujeito 6: “Em alguns momento, temos que utilizar equipamentos obsoletos”; o sujeito 7 denuncia que: “Não há nada tecnológico”; nesse sentido, o sujeito 8 complementa que: “[Os] equipamentos de trabalho [são] antigos, sem previsão de reposição”. Em tom de lamento, o sujeito 10 comenta: “Poderíamos ter os melhores [equipamentos], já que estamos construindo futuros engenheiros, mas infelizmente os que temos, estão com a precisão comprometida. E os meia boca [sic] que temos poucas vezes é adquirido com desvio de dinheiro dos projetos de pesquisa.”. Portanto os depoimentos reafirmam que, assim como no gráfico 6, não há modernização dos equipamentos tecnológicos, levando a precarização do trabalho desempenhado pelos técnicos administrativos das

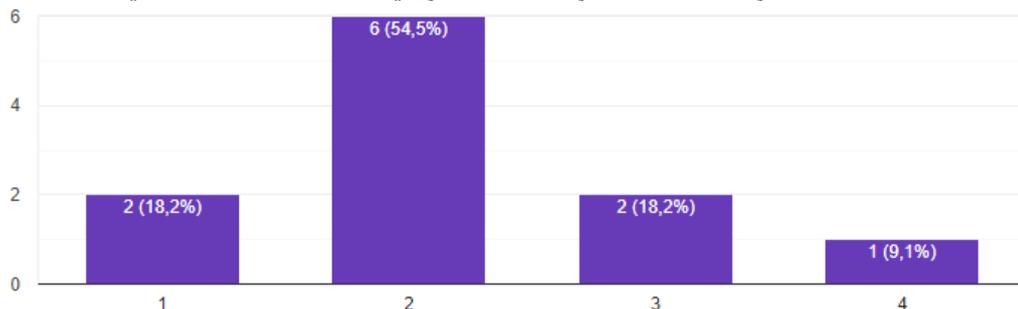
universidades.

Outra reflexão que se pode fazer a respeito da insatisfação com a questão anterior é a precarização do serviço público. Em parte, resultado de um estado burocrático e gerencialista, além de não priorizar a educação brasileira. Siqueira e Mendes (2009), alertam para a importância da avaliação das reverberações dessas formas de gestão na subjetividade do servidor público, refletindo sobre os danos que a pressão desenfreada desses modelos pode gerar sobre a saúde e relações de trabalho. Ainda conforme os autores, os modos de gestão gerencialista foca nas tarefas e não nas pessoas, levando a precarização do trabalho e à desmotivação dos servidores. Para finalizar a análise em torno da categoria *condições de trabalho*, vejamos o que os egressos assinalam sobre as instalações sanitárias no ambiente de trabalho.

Eis a situação relatada pelos sujeitos que responderam à pesquisa. Com efeito, o sujeito 1 expressa: “Sem comentários”; o sujeito 3 explica que: “Só um banheiro, atende o público”; o sujeito 4 diz que “falta material sanitário e limpeza”; o sujeito 5 fala sobre dificuldades de acessibilidade: “Deveria ter acesso pra todos, principalmente pra quem tem dificuldade para se mover”; o sujeito 6 menciona “Chuveirinhos danificados, lâmpadas queimadas e [falta de] papel toalha”; o sujeito 8 indica que “Precisa de uma reforma para melhorar o ambiente”; o sujeito 10 assinala que: “Na hora de pico, sempre preciso esperar um pouco para usar [o banheiro]. Também às vezes é muito sujo. Além de sempre ter algum vaso ou mictório interditado. Também na hora de escovar os dentes sempre tenho que esperar espaço. Também raramente tem sabão na pia e papel higiênico”. O relato do sujeito 5 chama atenção pois, além das precárias instalações sanitárias, ainda mostra um problema sério de acessibilidade, afetando a dignidade humana.

Além disso, o gráfico 8, a seguir, demonstra o grau de satisfação em relação as instalações sanitárias.

Gráfico 8: Grau de satisfação em relação as instalações sanitárias



Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).

O gráfico 8 apresenta um percentual altíssimo de insatisfação, 72,7%, num ponto que é básico em qualquer órgão público ou na iniciativa privada, que é a questão sanitária. Mais uma vez, como nos gráficos 6 e 7, evidenciamos um total descaso com a coisa pública, no que se refere a questões básicas para um bom desempenho da função pública. Relacionando as condições de trabalho apresentadas pelos respondentes, verificou-se que tal nível de insatisfação está relacionado com a teoria da satisfação no trabalho na perspectiva de Herzberg, ao mencionar que:

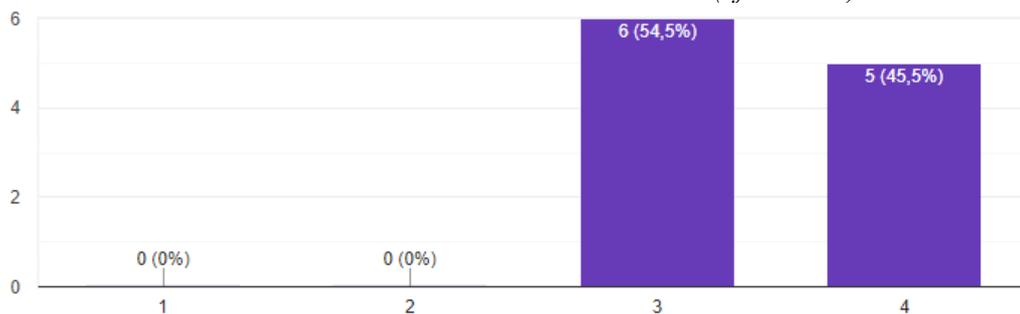
A insatisfação é determinada pela carência ou deficiência de ‘fatores de higiene’ que são aqueles relacionados ao salário, supervisão, política e administração da empresa, relações interpessoais e condições de trabalho [...]. A satisfação é determinada pela existência de ‘fatores motivadores’ considerados efetivos na motivação dos indivíduos para um esforço e desempenho superior, e compreendem realização, reconhecimento, conteúdo do trabalho, responsabilidade e crescimento profissional. Por estarem relacionados às necessidades de auto-realização e de desenvolvimento pessoal são chamados fatores intrínsecos (HERZBERG, 1971) (Figueiredo, 2012, p. 62).

As seguintes dimensões: mobiliário e materiais de consumo ofertados, equipamentos tecnológicos disponibilizados e instalações sanitárias são fatores externos ao indivíduo, por isso, são chamados extrínsecos. Nessa direção, cabe a instituição zelar pelo bem-estar do trabalhador.

Para discorrer sobre a categoria *qualidade do trabalho* após a conclusão do curso, será abordado o grau de satisfação dos servidores egressos do curso de TGQ no que diz respeito ao grau de satisfação deles com suas atividades na instituição.

O gráfico a seguir representa o nível de satisfação ao avaliar se suas atividades têm sido realizadas com menos erros (eficiência).

*Gráfico 9: Grau de satisfação quanto a pergunta: Suas atividades têm sido realizadas de acordo com a necessidade do seu setor (eficiência).*



Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).

O gráfico 9 demonstra que 100% dos sujeitos da pesquisa estão satisfeitos no

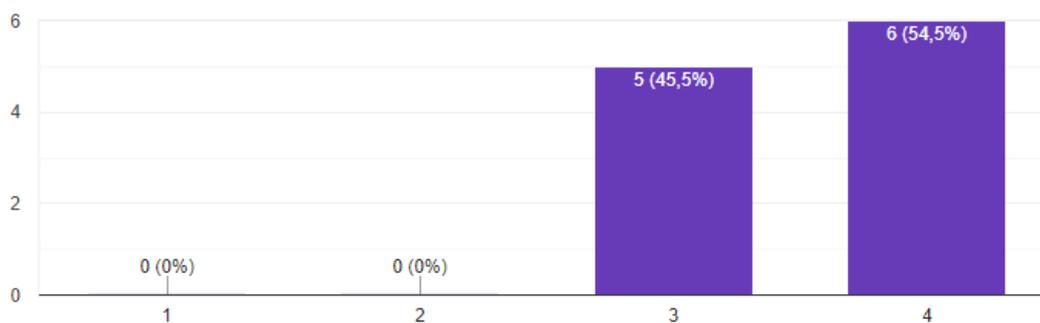
questo de realização das atividades relacionadas ao seu setor. Os dados coletados ainda revelam os benefícios de uma formação continuada séria e comprometida com o perfil de seus egressos. Averiguamos alguns relatos dos servidores egressos do curso de TGQ. Nesse sentido, eles assim relatam: sujeito 2: “Com certeza”; sujeito 3: “Melhorou substancialmente.”; sujeito 4: “pouca mudança”; sujeito 5: “Sim, pois tenho uma carga horária que consigo realizar as atividades.”; sujeito 6: “Bom”; sujeito 7: “Sim”; sujeito 10: “Sim, sempre consigo fazer as adaptações necessárias para alguma eventual aula diferente do normal quando solicitado. Às vezes, pego até equipamento emprestado de outros laboratórios para garantir o perfeito funcionamento do laboratório para melhorar o processo de aprendizagem”; sujeito 11: “Foi de grande ajuda”.

Para Locke (1976, p. 1300), a satisfação no trabalho é assinalada como “um estado emocional positivo ou de prazer resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho”. Desse modo, ela resulta da avaliação que o trabalhador tem sobre o seu trabalho e/ou da realização de seus valores por meio dessa atividade. Com efeito:

O tempo é fator importante nesse caso, como apontado por Sennet (2008), nas construções dessas relações, desses laços com o próprio trabalho. Sendo assim, pode-se supor que os sujeitos com mais tempo na Instituição tenham mais oportunidades e mais certezas com relação a suas avaliações, suas escolhas e sua percepção da satisfação no trabalho. Em concordância com a percepção anterior, se encontra a percepção dos egressos quanto a saber se suas atividades têm alcançado os objetivos almejados (eficácia).

Destarte, é relevante relembrar que os dados do perfil dos respondentes apresentaram uma média de 24,3 anos de tempo de serviço na UFC, corroborando com as contribuições de Figueiredo (2012), em relação ao tempo de instituição desses servidores.

*Gráfico 10: Grau de satisfação quanto a pergunta: Suas atividades têm alcançado os objetivos almejados (eficácia).*



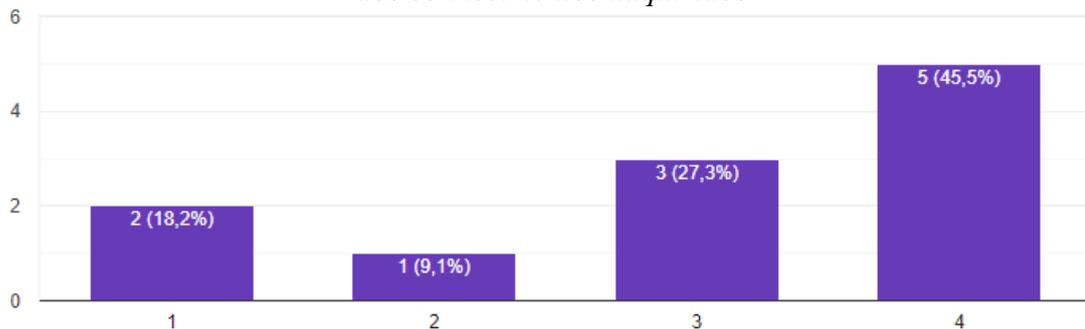
*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

O gráfico 10 demonstra, mais uma vez, que a qualificação dos servidores traz

retornos imediatos na qualidade dos serviços prestados, chegando ao nível de 100% de satisfeitos. Vejamos os relatos desses servidores. Em suas palavras, o sujeito 2 esclarece: “Foram satisfatórias”; sujeito 3: “Segundo a chefia, está atendendo perfeitamente a demanda do setor.”; sujeito 4: “Sim”; sujeito 5: “Procuro sempre realizar para alcançar esse objetivo com qualidade.”; sujeito 6: “Sim”; sujeito 7: “Sim”; sujeito 8: “Não tenho recebido nenhuma reclamação sobre o meu trabalho”; sujeito 10: “Temos um alto índice de aprovação, e grande maioria dos alunos ao terminar a disciplina, de outras engenharias, agradecem e dizem que gostaram, alguns chegam até a cogitar a mudança de curso para Engenharia Elétrica” e o sujeito 11: “Foi tudo muito bom”.

Sobre a categoria *oportunidade*, foram assinaladas as oportunidades para o desenvolvimento das capacidades após a graduação dos servidores egressos do curso de TGQ. O primeiro item examinado diz respeito ao aproveitamento dos conhecimentos adquiridos.

*Gráfico 11: Grau de satisfação em relação ao aproveitamento dos conhecimentos adquiridos*



*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

No gráfico 11, a grande maioria, 72,8%, está muito satisfeita não só com os conhecimentos adquiridos, como também pelo aproveitamento destes, conforme alguns relatos das respostas ao quesito aproveitamento dos conhecimentos. Nessa perspectiva, o sujeito 3 esclarece que: “A meta é sempre buscar mais conhecimento dentro da instituição”; o sujeito 4 afirma que: “A UFC dá oportunidade ao servidor que quer estudar”; o sujeito 5 afirma que: “Deveria estar melhor, fazer uma especialização, melhorar meus conhecimentos”; o sujeito 6 diz que: “Foram muito bem aproveitados”; o sujeito 7 comenta: “Sim, há um olhar mais atento para quem tem o tecnólogo”; o sujeito 8 observa: “Para a minha pessoa foram ótimos”; para o sujeito 9: “Foi de grande aproveitamento”; de acordo com o sujeito 10: “Mais do que o próprio conhecimento adquirido, a motivação oriunda da felicidade de conseguir concluir um curso superior, abriu as portas para outros patamares do conhecimento. Já fiz especialização e

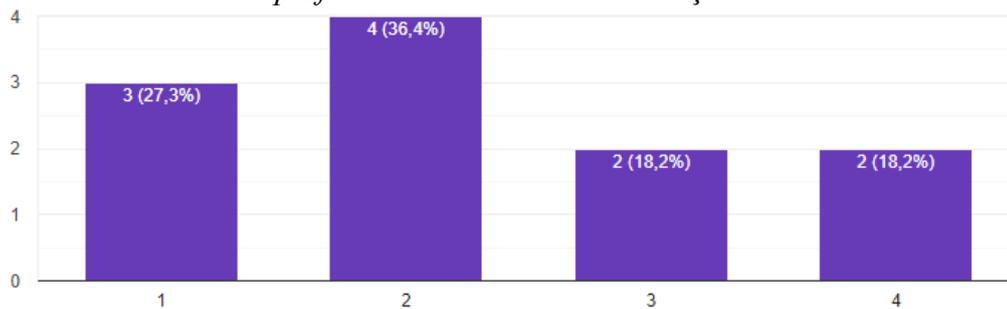
provavelmente vou fazer mestrado” e o sujeito 11 explica: “Pra mim, foi uma oportunidade ótima”.

Chama atenção o relato do sujeito 10 que, após a graduação, já concluiu a especialização e está motivado para chegar ao mestrado. Mais uma vez percebe-se a satisfação profissional intrínseca a satisfação pessoal, após concluir o curso em TGQ.

Para dar continuidade à análise sobre as *oportunidades* após a sua graduação, os egressos foram indagados sobre a oferta de treinamento e capacitação profissional na sua área de atuação, bem como sobre o incentivo para continuidade dos estudos externos (cursos universitários, pós-graduação, línguas, dentre outros).

Em relação à oferta de treinamento e capacitação na sua área, o grau de satisfação dos egressos do curso de TGQ apresenta os seguintes resultados:

*Gráfico 12: Grau de satisfação em relação a oferta de treinamento e capacitação profissional na sua área de atuação.*



*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

Conforme os dados do gráfico 12, um percentual de 63,7% dos que responderam ao questionário estão insatisfeitos. Vejamos alguns relatos. O sujeito 2 indica: “Nunca existiu”; o sujeito 4 diz: “Na minha profissão não”; o sujeito 5 assinala: “Não temos treinamentos”; o sujeito 7 afirma: “Já solicitei, mas nunca foi atendida” e o sujeito 8 refere: “Não tivemos nenhum”.

Esses dados chamam atenção para o fato de que alguns servidores nunca tiveram nenhum tipo de treinamento e outros solicitaram, mas não foram atendidos. Conforme consta no site da UFC, a instituição:

[...] buscar atender às demandas das unidades da UFC, a DIFOP oferta, com base no PDP, ações de capacitação e qualificação internas e viabiliza a participação dos servidores em ações de capacitação externas e em ações em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública, por meio do Programa ENAP em Rede (UFC).

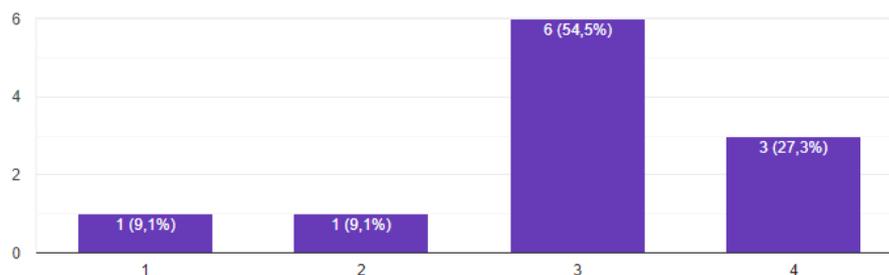
O site da UFC ainda descreve que atualmente três programas integram as ações de educação formal ofertadas aos servidores da UFC: Especialização em Gestão Universitária (GUNI), Mestrado Profissional em Avaliação de Políticas Públicas (MAPP) e o Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior (POLEDUC).

Já para os 36,3% que estão satisfeitos, esses sujeitos comentaram em seus depoimentos que tiveram treinamentos antes e depois da graduação. Vejamos alguns relatos. De acordo com o sujeito 3: “A [Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas] PROGEP sempre oferece cursos voltados para aprimoramento do servidor”; o sujeito 6 afirma: “Participei de outros treinamentos a partir da graduação”; o sujeito 9 esclarece: “Recebi treinamentos que me ajudaram em minhas tarefas”; o sujeito 10 indica: “Já fiz curso de primeiros socorros, brigadista, NR10 [As Normas Regulamentadoras relativas à saúde e segurança do trabalho] e todos oferecidos pela PROGEP. Porém ainda falta atualizações da NR10, repetição de primeiros socorros para não cair no esquecimento”; o sujeito 11 diz: “Tive bastante”.

Esses dados contraditórios mostram um choque de realidade, enquanto, para a maioria não há nenhum treinamento, para outros (uma minoria) a PROGEP oferece muitas opções. O que se pode observar com o Plano de Desenvolvimento de pessoas da UFC (PDP/UFC-2023) é que atualmente, existem poucas opções de formação/capacitação para servidores técnicos-administrativos, apesar do objetivo geral de acordo com o plano ser o de “Atender as necessidades de desenvolvimento dos servidores docentes e técnico-administrativos da UFC, com vistas a proporcionar excelência organizacional, considerando as prioridades institucionais”.

Para finalizar a investigação, no que se refere à categoria *oportunidade*, aborda-se a dimensão incentivo para continuidade dos estudos externos (cursos universitários, pós-graduação, línguas, dentre outros), em conformidade com o gráfico abaixo.

Gráfico 13: Grau de satisfação em relação ao incentivo para continuidade dos estudos externos



Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).

O gráfico 13 mostra um percentual altíssimo de servidores satisfeitos (81,8%) quando perguntados sobre o incentivo à continuidade dos estudos. Esses dados têm uma forte relação com os dados do gráfico 1 sobre Nível de Escolaridade, onde 54,5% responderam que têm pós-graduação.

Os que responderam estarem satisfeitos, mas não continuaram os estudos, não foi por falta de motivação e sim por outras motivações, conforme demonstram os seguintes relatos: o sujeito 4 diz: “tive oportunidade, mas devido a outros afazeres, não foi possível”; o sujeito 5 esclarece: “Sempre temos incentivos, mas a coragem não está deixando”; o sujeito 8 afirma: “Sim, tenho interesse de continuar”; o sujeito 9 elucida: “Almejo conseguir entrar para um mestrado profissional” e o sujeito 10 comenta: “Graduação sempre parecia pra mim algo impossível. Depois de Gestão da Qualidade, o mestrado já começou a parecer possível. Mas falta aumentar o número de vagas principalmente para mestrado. Ainda é muito concorrido”.

A priori, pode parecer que esses dados estejam incongruentes em relação à insatisfação, porém, precisa-se levar em consideração que, primeiro, os respondentes são justamente egressos de um curso de ensino superior, que inclusive não é mais ofertado; em segundo lugar, existe incentivo à qualificação, e isso é bom; e em terceiro lugar, há uma boa parte dos respondentes que almejam entrar num mestrado, mas existem outras demandas que não estão sendo ofertadas, como outros relatos já demonstraram que não tem sido atendidas. Além disso, parece-nos que os técnico-administrativos estão longe de ser uma prioridade no PDP/UFC (2023).

O mesmo plano assegura que a DIFOP/PROGEP busca atender às demandas dos servidores, que não foram contempladas na manifestação técnica da ENAP. Com isso, oferta ações de desenvolvimento internas (capacitação e qualificação), com a viabilização de participação dos servidores em ações de capacitação externas e em ações em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (Programa Enap em Rede). Além desses, promove o Programa de Ambientação Institucional dos Novos Servidores e o Programa de Desenvolvimento de Gestores PDP/UFC (2023). É importante dizer que a fim de subsidiar essas ações, a Difop gerencia a ação orçamentária 4572 - Capacitação de Servidores Públicos Federais em Processo de Qualificação e Requalificação.

Portanto, cabe ressaltar a importância de investir num diagnóstico mais apurado das necessidades de capacitação e qualificação profissional para os servidores técnico-administrativos da UFC, a fim de atingir os próprios objetivos do PDI e do PDP da instituição. Na sequência, apresentam-se os dados e análise dos impactos da formação no campo pessoal.

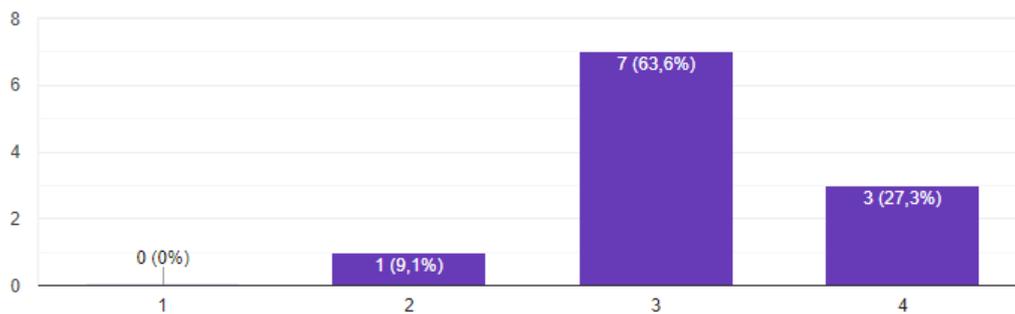
### 7.3 Impactos da formação no campo pessoal

Como dito anteriormente, a satisfação profissional e pessoal são fatores conectados, que se inter cruzam reciprocamente. Nesse sentido, a disposição dessa subseção implica apenas numa estratégia didática de estruturar o texto.

Destarte, para iniciar a análise dos impactos da formação no campo pessoal, a investigação foi realizada a partir de três categorias: *integração social no trabalho, relevância social do trabalho e vida pessoal e familiar*.

Os dados do gráfico, a seguir, dispõem sobre o grau de satisfação dos servidores egressos do curso de TGQ sobre a *integração social* no que se refere ao relacionamento entre colegas de trabalho.

Gráfico 14: Grau de satisfação no relacionamento entre colegas de trabalho



Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).

Vejamos os relatos dos 90,9% que responderam estarem satisfeitos com a integração social na instituição após a graduação. Os dados mostram um tratamento diferente para com os servidores após a graduação do curso em TGQ. Para o sujeito 2, “Houve uma melhor consideração”; nas palavras do sujeito 3: “Quando se adquire novos conhecimentos, janelas de oportunidades se abrem”; o sujeito 4 mencionou: “Um melhor relacionamento”; o sujeito 5 afirma: “Cresci muito depois de minha graduação”; o sujeito 6 observa que: “Melhorou”; o sujeito 7 expressa: “Tenho bom relacionamento”; o sujeito 9 diz: “Tenho ótima relação com meus colegas de setor e somos bastante colaborativos uns com os outros”; o sujeito 10 esclarece: “Com melhorias de salário, tudo fica melhor, a autoestima... e conseqüentemente tudo melhora. Além dos conhecimentos que direta e indiretamente a gente usa em se falar principalmente de qualidade. Ela está ou falta em todo lugar” e o sujeito 11 indica: “Ótimo”.

Esses aspectos se relacionam diretamente com a motivação e a satisfação, não sendo

tratadas como sinônimos. Na esteira de Bergamini, diferencia satisfação e motivação no trabalho:

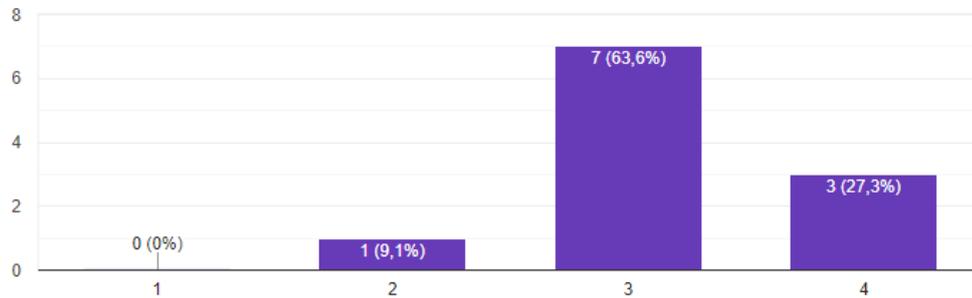
Motivação é uma energia direta ou intrínseca, ligada ao significado e à natureza do próprio trabalho realizado. Satisfação é uma energia indireta ou extrínseca, ligada a aspectos como salário, benefício, reconhecimento, chefia, colegas e várias outras condições que precisam estar atendidas, e isto fundamentalmente a partir da ótica do empregado, no ambiente de trabalho. Satisfação é o atendimento de uma necessidade ou sua eliminação (Bergamini, 1997a, p. 98).

Conforme Rolim (1998), “o que se pode fazer é propiciar condições organizacionais favoráveis e evitar restrições no ambiente de trabalho, com vistas a facilitar o livre curso da força motivacional” (ROLIM, 1998, p. 42).

Portanto, os dados evidenciam que, quando a instituição investe na qualificação de seus servidores, impulsiona a motivação, eleva a autoestima, melhora o relacionamento profissional e principalmente melhora a qualidade na prestação dos serviços, causando um sentimento de satisfação pelo trabalho realizado.

Outro aspecto abordado foi o relacionamento entre chefias e subordinados. Em alguns casos, conforme os relatos, a boa relação se manteve, em outros, houve uma melhora a partir da qualificação adquirida. Vejamos os relatos. O sujeito 2 refere que: “Houve uma melhora”; o sujeito 3 indica que: “[É] bem tranquilo, decidimos tudo no diálogo”; o sujeito 4 menciona: “[um] relacionamento compatível com todos no setor”; o sujeito 5 diz: “Muito tranquilo”; o sujeito 6 observa: “Melhorou”; o sujeito 7 relata: “Tenho bom relacionamento”; o sujeito 8 sinaliza que a: “Relação entre chefe e subordinado é boa, não há conflitos”; o sujeito 9 declara: “A chefia atual mantém uma ótima relação com todos os funcionários do setor e colaboradores”; o sujeito 10 assinala: “Meu relacionamento com a chefia melhorou, pois não vejo mais como superiores, são iguais ou inferiores. Agora sei me impor quando necessário” e o sujeito 11 descreve: “Relacionamento bom”.

*Gráfico 15: Grau de satisfação no que se refere ao relacionamento entre chefias e subordinados*

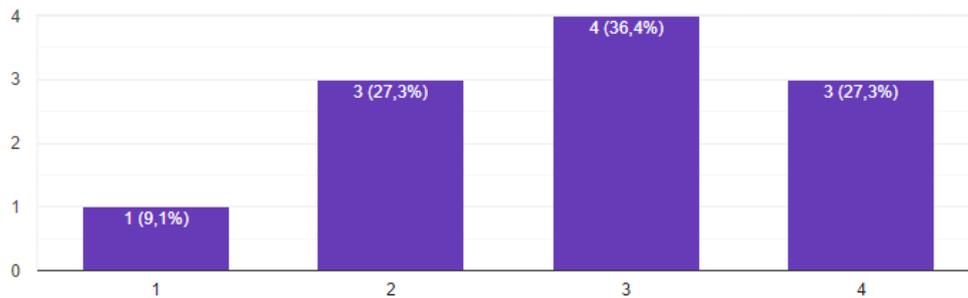


*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGG (2024).*

O gráfico 15 demonstra que 90,9% dos sujeitos da pesquisa estão satisfeitos com o relacionamento com as chefias. Adicionado aos relatos, os resultados corroboram com a perspectiva da satisfação profissional relacionada aos valores pessoais, que por sua vez está relacionada às necessidades básicas e hierárquicas (Maslow, 2001). A relação profissional entre gestores e servidores leva em consideração atitudes apresentadas pelo indivíduo, que podem ser egoístas ou altruístas. Para Tamayo, [...] grande parte da felicidade de uma pessoa é construída no ambiente de trabalho. [...] a identidade, a realização e a felicidade não poderiam ser alcançadas se a pessoa não as constrói no ambiente de trabalho” (Tamayo, 1999, p. 41).

Sobre o reconhecimento e valorização de suas ideias e iniciativas pela instituição, dos que estão satisfeitos serão transcritos. Para o sujeito 2: “Também teve uma melhora”; nas palavras do sujeito 3: “Tem uma certa resistência, mais aos poucos vamos quebrando as barreiras”; de acordo com o sujeito 6: “Fui mais reconhecido”; conforme o sujeito 8: “Temos liberdade de realizar nosso trabalho de acordo com a nossa capacidade” e o sujeito 10 declara: “Geralmente quando tenho iniciativa para fazer alguma modificação, seja na bancada de ensino ou na logística das aulas, os professores quase sempre concordam pois confiam no meu trabalho, sabem que conheço o laboratório e tenho experiência de tanto participar dia a dia nas aulas.” O gráfico, abaixo, expressa o grau de satisfação a respeito.

*Gráfico 16: Grau de satisfação em relação ao reconhecimento e valorização de suas ideias e iniciativas*

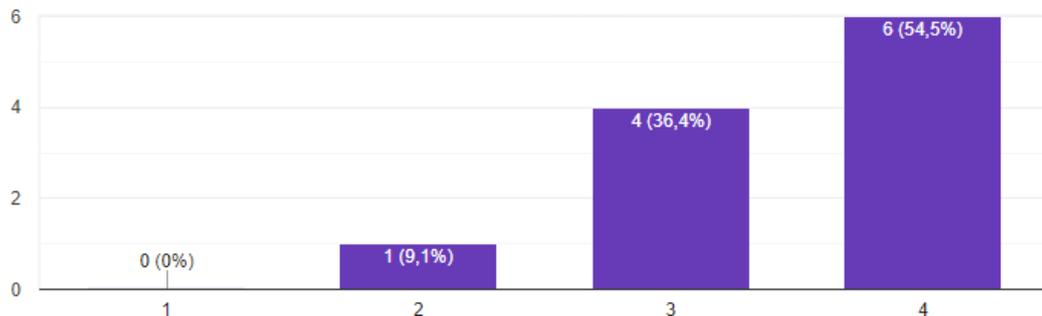


*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

No gráfico 16, a maioria respondeu que estão satisfeitos com o reconhecimento e valorização de suas ideias, chegando a 63,7%. Mais uma vez, evidenciamos que investir na formação dos servidores traz retornos positivos para a instituição. Para os 36,3% dos insatisfeitos, o relato do sujeito 4 chama atenção: “minha função não é vista”. Isto pode gerar, no servidor que se qualificou em um curso de graduação e seus conhecimentos não são utilizados, um sentimento de impotência. Além disso, favorece sua invisibilidade, com o fator agravante que foi a própria instituição que financiou, com recursos da população, essa formação. Portanto, independentemente do cargo ou função que esse servidor ocupa, a instituição tem a obrigação de aproveitá-lo.

A seguir, trabalharemos a *relevância social do trabalho*, sob a percepção dos servidores egressos do curso de TGQ. Nesse sentido, averiguou-se primeiramente o grau de satisfação em trabalhar na instituição, resultando no seguinte gráfico:

*Gráfico 17: Grau de satisfação em trabalhar na instituição*



*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

Quando analisados o percentual e os comentários em relação ao grau de satisfação em trabalhar na instituição, observa-se um elevado grau de satisfação, para esses servidores,

chegando a 90,9% de satisfação, em fazer parte da instituição.

Vejamos os relatos. Conforme o sujeito 1: “É muito prazeroso trabalhar numa instituição de ensino, pesquisa e extensão. É um mundo cheio de cabeças pensantes. *Me* sinto importante em poder fazer parte da construção do conhecimento de todos que precisam passar pelo laboratório de eletrotécnica”; o sujeito 3 declara: “Gostei muito”; o sujeito 4 menciona: “Disseminar conhecimento através dos livros produzidos no setor.”; o sujeito 5 explica: “Gosto muito de trabalhar na UFC, sou muito grato a DEUS”; o sujeito 6 elucida que: “trabalhar na UFC valoriza em relação aos outros”; o sujeito 7 assinala: “Gosto de trabalhar com educação”; para o sujeito 8: “Percebe-se uma mudança”; o sujeito 9 declara que a UFC é: “Uma Instituição que procura, dentro de suas limitações, proporcionar o melhor aos seus funcionários”; o sujeito 10 esclarece que: “O desenvolvimento de uma nação passa pelo ensino, a UFC é destaque nacional” e o sujeito 11 sinaliza: “Por trabalhar com o público, tenho mais cuidado de me socializar, isso é muito importante”.

Esses relatos mostram não só um sentimento de realização das tarefas com profissionalismo, mas também, um sentimento de prazer em trabalhar em uma instituição como a UFC. Conforme os comentários, percebe-se uma motivação dos respondentes em trabalhar na instituição. Seja por estar trabalhando em uma instituição de reconhecimento internacional, seja por se identificar com a função social da instituição. O fator motivação é uma característica importante para a satisfação no trabalho, isto porque motivação e satisfação no trabalho são conceitos que estão estreitamente relacionados (Rolim, 1988; Silva, 2000).

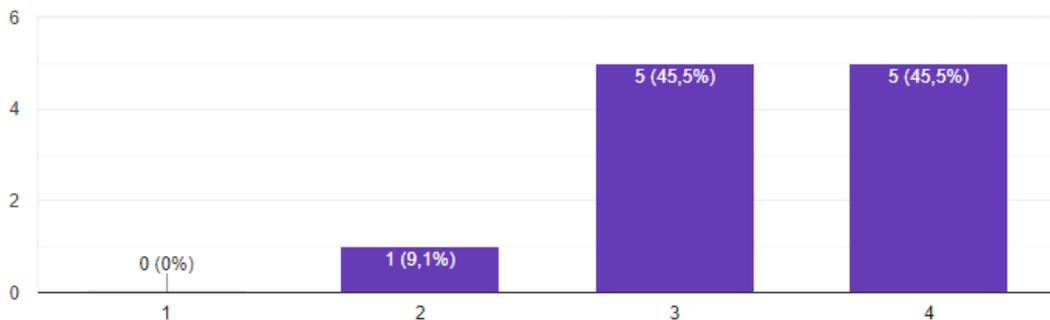
Quando questionados sobre a imagem que a sociedade tem da instituição, o grau de satisfação dos respondentes atingiu 100%. Observemos os comentários. De acordo com o sujeito 1: “Tenho orgulho em dizer que trabalho na UFC. Sei que muita gente deseja estar no lugar de um TAE, um Professor ou Aluno”; o sujeito 3 menciona: “Avaliação boa”; o sujeito 4 refere: “Boa”; o sujeito 5 assinala que: “Tem uma imagem positiva, porque a instituição está aí para formar pessoas boas”; o sujeito 6 declara que: “A UFC tem credibilidade perante a população”; o sujeito 7 diz: “Positiva”; o sujeito 8 corrobora: “Uma boa imagem”; o sujeito 9 esclarece que: “A UFC é muito respeitada por todos que conheço”; o sujeito 10 reitera: “Melhor possível. Nota 10” e o sujeito 11 explica: “Muito positiva, pois estamos sempre prontos para ajudar quem nos procuram”.

A pesquisa demonstrou como a UFC está desempenhando bem o seu papel na formação de profissionais com excelência e que os servidores estão contribuindo muito para esse reconhecimento da sociedade.

A próxima averiguação abordou o grau de satisfação quanto à responsabilidade social da instituição. Os comentários nos dão uma noção, na percepção dos respondentes, do quão significativo é o nível de consciência deles sobre a responsabilidade social da UFC e o papel dos servidores nesse contexto. Vejamos os relatos. Conforme o sujeito 1: “Acho que a Universidade, e nós que fazemos parte, fazemos milagres para oferecer à sociedade os caminhos necessários para o desenvolvimento da humanidade, pois fazemos muito com pouco recursos. Fico imaginando a quão extraordinário conseguiríamos fazer se de fato a Universidade fosse vista como prioridades no orçamento da União”; o sujeito 3 esclarece: “Sempre tive”; o sujeito 4 declara que: “Poderia ajudar mais.”; o sujeito 5 afirma que a responsabilidade social da instituição consiste em: “Formar profissionais de excelência e difundir o conhecimento”; o sujeito 6 ressalta o: “Envolvimento com as comunidades”; o sujeito 7 observa que a instituição: “Tem feito boa atuação nessa área”; o sujeito 8 considera: “Boa”; o sujeito 10, por sua vez, declara: “Imensurável. Tem se destacado no ensino, e transformado a vida milhares de jovens cearenses” e o sujeito 11 enfatiza que: “Tentamos atender a todos com responsabilidade, pois trabalhamos com seres humanos, muito mais cuidado”.

As respostas resultaram no seguinte gráfico:

*Gráfico 18: Grau de satisfação sobre a responsabilidade social da instituição*

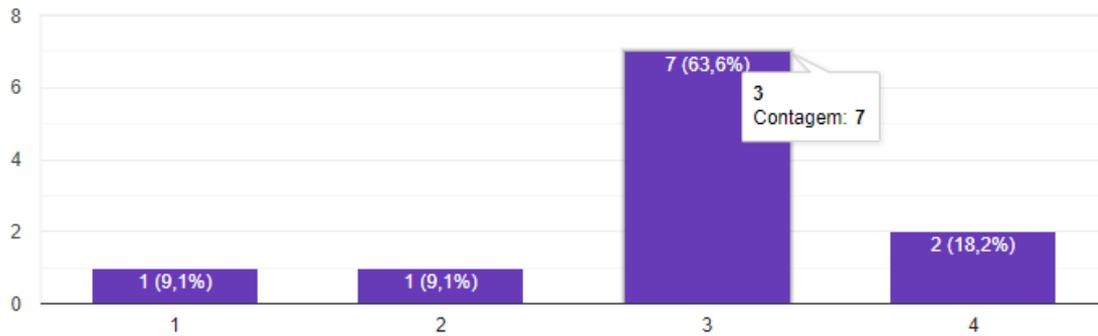


*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

Dentre os 90,9% que responderam estarem satisfeitos com a responsabilidade social, chama atenção o comentário da resposta do sujeito 1, que vai muito além da obrigação de formarmos profissionais de excelência. Mostrou que o caminho necessário para direcionar os rumos do desenvolvimento da humanidade passa por uma educação de qualidade e, para isso, é necessário tratar a educação em todos os níveis como investimento no futuro do país.

Ainda sobre a relevância social do seu trabalho na instituição, foi-lhes perguntado qual o grau de satisfação sobre a política de recursos humanos da instituição. Logo, gerando os seguintes resultados:

*Gráfico 19: Grau de satisfação sobre a política de recursos humanos da instituição*



*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

Os dados do gráfico 19 mostram que 81,8% dos respondentes, no que se refere à política de recursos humanos da instituição, acreditam atender às necessidades dos servidores, conforme alguns relatos demonstram. Assim, o sujeito 1 relata: “Considerando a oportunidade que me foi dado de fazer um curso superior sem nenhum custo e ainda ser recompensado financeiramente o resto da vida por isso, não tenho dúvidas sobre minha satisfação”; o sujeito 4 afirma: “Sempre que precisei fui atendido”; o sujeito 6 declara: “atende as necessidades” e sujeito 8 diz que: “Têm melhorado nestes últimos anos”.

Mesmo com 2 respondentes insatisfeitos, um afirmando não ter conhecimento da política de recursos humanos da instituição e outro enfatizando que precisa melhorar, a grande maioria se mostra satisfeita, mostrando que a UFC está no caminho certo na continuidade dessa política.

No sentido de realizar uma síntese das dimensões sobre: o grau de satisfação em trabalhar na instituição; em relação à responsabilidade social da instituição e sobre a política de recursos humanos da instituição, chegou-se ao seguinte gráfico:

Gráfico 20: Síntese do grau de satisfação em relação a instituição



Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).

No fator *relevância social do seu trabalho na instituição*, o gráfico 19 identifica que temos um alto índice de satisfeitos. A tarefa da instituição pública reside diretamente no papel da administração pública, o que nos leva a entender a partir das dimensões abordadas, que a UFC tem apresentado bons resultados ante a sociedade. Conforme Bergue (2007), o poder público vem buscando cada vez mais alcançar resultados, buscando atingir o nível de exigência na satisfação dos usuários dos serviços públicos. Logo, a qualidade e o bom desempenho no atendimento às demandas passam a ser critérios de desempenho dos órgãos da administração pública.

Para Moraes,

A Administração Pública pode ser definida objetivamente como a atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve para a consecução dos interesses coletivos e subjetivamente como o conjunto de órgãos e de pessoas jurídicas aos quais a lei atribui o exercício da função administrativa do Estado (MORAES, 2002, p. 91).

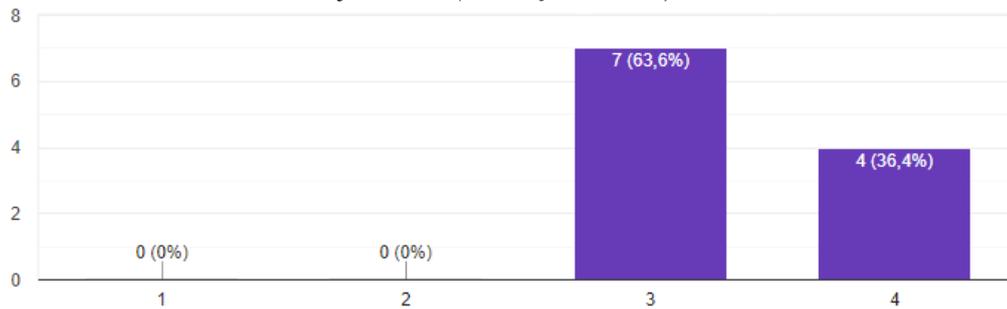
Observa-se, por parte dos sujeitos da pesquisa, que estes possuem um importante grau de consciência sobre a imagem que a sociedade tem da instituição e da função que ela exerce. Como dito anteriormente, estamos falando de uma instituição <sup>8</sup> reconhecida internacionalmente pela sua credibilidade de fazer ensino, pesquisa e extensão. Obviamente que

<sup>8</sup> A Universidade Federal do Ceará (UFC) desempenha um papel relevante no desenvolvimento social, cultural e econômico do estado. No ano de 2024, a instituição completa 70 anos e destaca que “está entre as 22% melhores universidades do mundo, de acordo com o SCImago Institutions Rankings (SIR) – Edição 2022, levantamento anual elaborado pelo laboratório de pesquisa espanhol SCImago Lab. Disponível em: Portal da UFC - Universidade Federal do Ceará - UFC fica entre as 22% melhores universidades do mundo, segundo ranking internacional do SCImago. Acesso em: 11 set 2024.

a sociedade civil, por meio dos diferentes meios de comunicação, conhece esse legado e seus servidores fazem parte dessa história, identificando-se com ela.

Para finalizar essa subseção, abordaremos a categoria *vida pessoal e familiar*, após a graduação. Iniciando com o nível de satisfação com relação a melhoria da vida familiar (condição social):

*Gráfico 21: Grau de satisfação com relação a melhoria da vida familiar (condição social)*



*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

Diante dos dados empíricos e de relatos dos respondentes no gráfico 21, evidenciamos que 100% dos respondentes estão satisfeitos com os efeitos positivos causados pela graduação no Curso de TGQ, quando perguntados sobre a melhoria na vida familiar. Vejamos alguns relatos. O sujeito 1 explica: “Passei a sair mais com a família, pousadas, praias. Melhoramos o conforto do lar, a qualidade da alimentação e colocamos nossos filhos em melhores escolas”; o sujeito 3 indica: “Muito apoio de todos”; o sujeito 4 diz: “Melhorou.”; o sujeito 5 menciona que: “Melhorou muito, dei exemplo para os meus filhos”; o sujeito 7 declara: “Me deu mais confiança”; o sujeito 8 refere: “Uma maior consideração”; o sujeito 9 sinaliza que: “O aumento referente ao IQ trouxe uma melhoria financeira em meu orçamento familiar”; o sujeito 10 afirma: “Serve de exemplo para os demais componentes da família” e o sujeito 11 observa que: “Incentivou a outros familiares a fazerem também um curso superior”.

Esses dados mostram um impacto altíssimo na melhora da qualidade de vida dos servidores e suas famílias.

Quando perguntados sobre a influência sobre os membros da família, o grau de satisfação atingiu 100%. Ademais, observa-se, considerando os relatos, na sequência, como a política de formação continuada dos servidores da UFC pode alterar positivamente a vida dos servidores e de seus familiares, impactando diretamente no futuro dos membros da família. Consideremos alguns relatos. De acordo com o sujeito 1: “Depois de ter melhorado minha

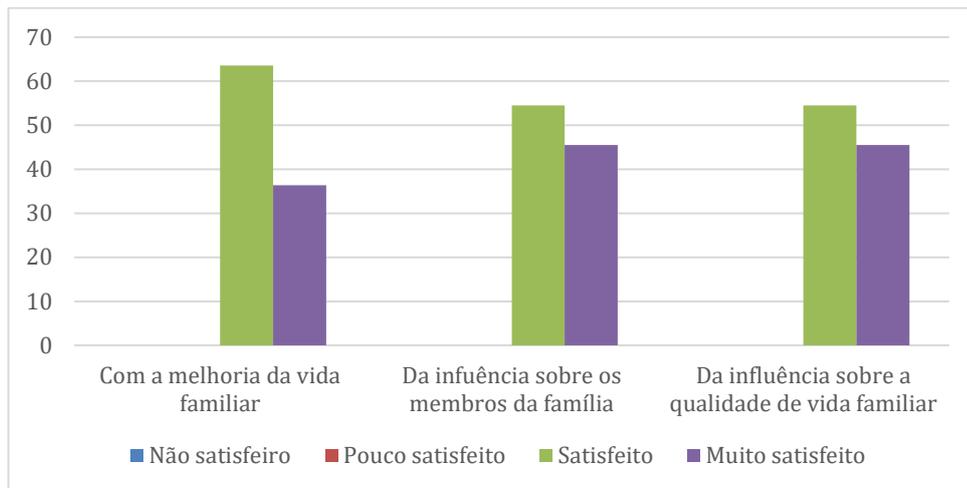
situação financeira, resolvemos que minha esposa iria ficar com um percentual do salário dela mais livre para ela consumir por si só, e isso fez ela e eu se sentir melhores, mais livres...”; o sujeito 3 afirma: “Ótimo”; o sujeito 4 declara que: “Motiva outros familiares a estudar”; o sujeito 5 assinala que: “Minha filha resolveu fazer uma graduação, tinha só o curso técnico”; o sujeito 7 diz que: “Influenciei mais minha família”; o sujeito 9 indica que: “Outros familiares se interessaram em buscar uma formação superior ou técnica”; o sujeito 10 menciona ser: “Positiva. Desperta para seguirem o mesmo caminho” e o sujeito 11 observa: “Foi excelente”.

Sobre a percepção dos egressos, ainda com relação a sua vida pessoal e familiar, após a graduação, o nível de satisfação atingiu 100% de satisfação. Logo, nos levando a inferir que a conclusão do curso superior ofertado pela instituição impactou na qualidade de vida familiar. Atentemos para os principais relatos nesse sentido. O sujeito 1 declara: “Lembro de decidirmos climatizar os quartos de dormir, forramos a casa com PVC, diminuindo a poeira e meu segundo filho adoeceu bem menos que o primeiro. Acho que o salário pesou também na decisão do 2º filho. Meu primeiro filho vivia gripado”; o sujeito 5 afirma que: “Foi uma influência positiva, um exemplo que deixamos para a nossa família”; de acordo com o sujeito 7: “Melhorou em vários aspectos”; conforme o sujeito 10: “Com uma melhora no salário, automaticamente a qualidade acompanha” e o sujeito 11 explica: “Por ter mais conhecimento e confiança nas minhas atitudes”.

Os dados também evidenciam, conforme o relato do sujeito 11, como o conhecimento traz confiança e segurança nas tomadas de decisões.

Assim, no fator vida pessoal e familiar, das dimensões abordadas: melhoria da vida familiar, influência sobre os membros da família e influência sobre a qualidade de vida familiar, conforme analisado, atingiu-se o percentual de 100% de satisfação.

Gráfico 22: Grau de satisfação - Vida pessoal e familiar



Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).

Um das vertentes sobre a satisfação no trabalho inclui pressupostos humanistas, que envolvem maiores responsabilidades sociais das instituições. Nesse sentido, é importante aferir/monitorar, bem como promover o bem-estar daqueles que compõem a força de trabalho. Logo:

Tal visão está assentada na compreensão de que os sentimentos que emergem no contexto de trabalho possam se irradiar para a vida pessoal, familiar e social dos indivíduos e influenciar seus níveis de bem-estar e até sua saúde física e mental (Siqueira e Gomide Jr., 2004 *apud* Siqueira, 2008, p.258).

Em suma, os fatores analisados aqui corroboram com a perspectiva de Morin e Morin (2006), ao definirem a satisfação profissional como um “[...] constructo multidimensional geralmente referente à satisfação geral com a vida no trabalho e com o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, um sentimento de pertencimento ao grupo de trabalho [...]”, além disso, “[...] uma sensação de tornar-se si mesmo e de ser valorizado e respeitado (MORIN; MORIN, 2006, p. 103).

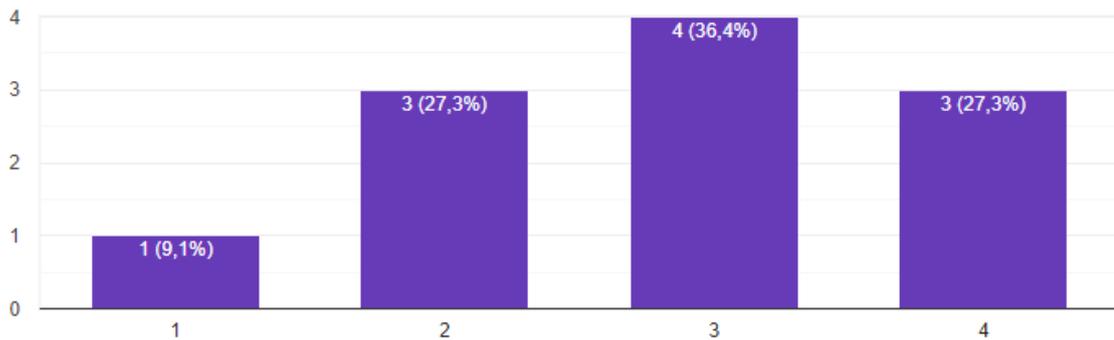
#### 7.4 A percepção sobre a satisfação profissional e pessoal no que diz respeito ao curso

Para atingir o objetivo de conhecer a percepção dos servidores egressos do curso de TGQ, utilizou-se do mesmo questionário semiestruturado para saber sobre a sua satisfação profissional e pessoal no que diz respeito ao curso. O acompanhamento de egressos de um curso são potenciais fontes relevantes para uma possível avaliação de um curso. Apesar de não ser

diretamente o objeto de estudo desta pesquisa, esses egressos nos fornecem dados para apresentar dimensões importantes sobre o curso de TGQ, equipando-nos de elementos importantes para tratarmos sobre alguns aspectos do curso, que formou os servidores egressos desse curso.

O primeiro aspecto a ser tratado sobre o curso de TGQ, na percepção dos egressos, aborda o grau de satisfação no que se refere as instalações onde foi realizado o curso.

*Gráfico 23: Grau de satisfação com as instalações onde foi realizado o curso*



*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

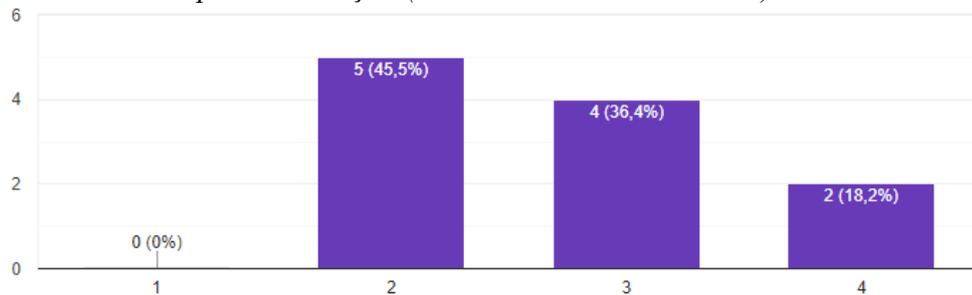
Os dados do gráfico 23 apontam que 63,7% dos que responderam à pesquisa estão satisfeitos com as instalações onde foi realizado o curso de TGQ, ao passo que 36,3% estão insatisfeitos. Nessa perspectiva, cabe uma análise dos dados dos insatisfeitos no sentido de dar um *feedback* para a coordenação do curso em que consiste sua insatisfação. Vejamos o que dizem os insatisfeitos. De acordo com o sujeito 1: “Sem comentários”; nas palavras do sujeito 5: “O espaço deveria ser mais amplo”; para o sujeito 6, “[O] ambiente [é] pequeno para o tamanho do curso” e o sujeito 10 explica: “Lembro que a sala era pequena, o ar-condicionado fedia e fazia muito barulho. Ainda bem que emprestaram uma sala boa pra gente”.

Mesmo que os insatisfeitos sejam minoria, esses relatos precisam de uma atenção especial para alertar a administração da UFC no sentido de melhorar as condições das salas de aula do curso.

A próxima análise versa sobre os recursos disponibilizados pela instituição, no

período do curso, resultando no seguinte percentual de satisfação:

*Gráfico 24: Grau de satisfação com os recursos disponibilizados pela instituição (biblioteca, laboratório etc.)*



*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

Os dados do gráfico 24 mostram uma pequena diferença entre os percentuais dos satisfeitos (54,5%) e dos insatisfeitos (45,5%) quando perguntados sobre os recursos de biblioteca, laboratório, dentre outros, disponibilizados pela instituição. Vejamos os relatos dos insatisfeitos. De acordo com o sujeito 1: “Sem comentários”; o sujeito 3 declara: “Não tinha conhecimento sobre recursos. A biblioteca utilizada era da FEAAC [Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade]”; o sujeito 5 indica: “Não ofereceram nada disso”; o sujeito 6 declara: “Insuficiente” e o sujeito 8 esclarece: “Não tive nenhum contato com biblioteca ou laboratório”.

Esses relatos precisam de uma atenção especial no sentido de dar um *feedback* à administração da UFC para a melhoria das condições de aprendizado dos servidores nas próximas edições do curso de TGQ.

As dimensões sobre as instalações do curso e os recursos disponibilizados, na percepção dos egressos, apresentou uma variação semelhante, caracterizando que uma parte estava satisfeita e outra não. Entretanto, precisamos levar em consideração várias nuances para entendermos e ao mesmo tempo não naturalizar as questões que envolvem esse processo.

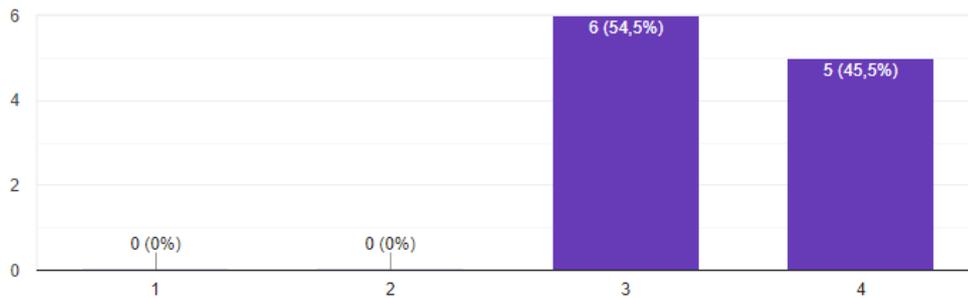
Um das justificativas plausíveis que se pode considerar é o caráter temporal do curso em TGQ e dos demais oferecidos anteriormente para os servidores. No entanto, precisa-se invocar os elementos necessários para o bom ensino, que incluem as dimensões como instalações e recursos, pois do contrário não é possível fugir às sanções que implicam o processo de ensino aprendizagem.

No que se refere à carga horária do curso, o grau de satisfação atingiu 81,8%. Embora haja 2 egressos insatisfeitos, conforme seus relatos, não seria com a carga horária: um

seria pelo fato de ter que trabalhar 8 horas e estudar à noite e o outro alega que o curso poderia ser mais longo. Esse *feedback* também será encaminhado à administração superior da UFC.

Com a grade curricular os dados do gráfico, abaixo, mostram que 100% estão satisfeitos com a grade curricular do curso.

*Gráfico 25: Grau de satisfação com a carga horária do curso*



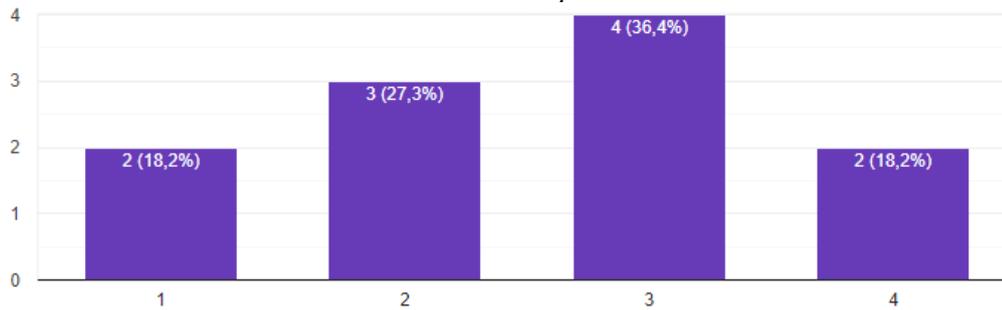
*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

Observemos alguns relatos que corroboram com o resultado. O sujeito 3 diz: “Perfeita.”; o sujeito 4 afirma: “Boa”; da mesma forma, o sujeito 6 declara: “Boa”; o sujeito 7 também menciona: “Boa; o sujeito 8 explica: “Satisfatória, gostei muito.” e o sujeito 11 afirma: “Ótimo”.

Sobre o nível de satisfação com os professores do curso de TGQ, a análise demonstrou 100% de satisfação com os professores. Vejamos alguns relatos sobre as respostas: sujeito 3 “Excelentes. Maioria doutores”; sujeito 5 “Professores excelentes, conseguiram passar o conteúdo muito bem”; sujeito 6 “Excelentes em sua maioria”; sujeito 7 “Excelente”; sujeito 8 “Excelentes, muitos atenciosos e prestativos” e sujeito 9 “Excelentes professores e bem comprometidos.” Com esse resultado, evidencia-se a presença de um corpo docente muito qualificado.

Outro aspecto tratado foi a liberação do trabalho para cursar as disciplinas. O grau de satisfação variou conforme o gráfico gerado abaixo:

*Gráfico 26: Grau de satisfação sobre a liberação do trabalho para cursar as disciplinas*



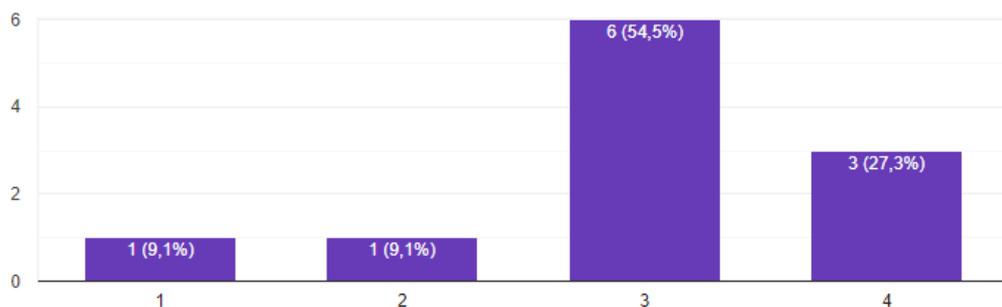
*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

Os dados do gráfico 26 mostram uma pequena maioria dos respondentes para a opção satisfação, chegando a 54,5%. Neste caso, a atenção maior na análise dos dados, vai para os insatisfeitos que somaram 45,5% dos respondentes. Vejamos as respostas dos insatisfeitos: sujeito 1: “Sem comentários”; sujeito 3: “Não havia liberação. o Curso era no turno da noite”; sujeito 5: “Não tive, pois fiz o curso no horário que não estou trabalhando”; sujeito 6: “Não houve” e sujeito 8: “Não tivemos nenhuma liberação para cursar as disciplinas”.

Nos comentários das respostas, podemos perceber que a UFC colocou o curso no horário noturno para não atrapalhar a jornada de trabalho dos servidores. Cabe uma reflexão sobre essa questão, junto à administração superior, levando em conta que a média de idade dos alunos do curso de TGQ é de 53,6 anos e com uma jornada de trabalho de 8 horas diárias somadas às 4 horas de aula no turno da noite, durante dois anos e meio, sobrando apenas os finais de semana para realizar as atividades das disciplinas. Não basta apenas ofertar um curso, mas oferecer condições para que os alunos possam estudar e trabalhar.

No que se refere ao horário/turno de realização das disciplinas, há um percentual expressivo de satisfeitos, conforme demonstra o gráfico 27:

*Gráfico 27: Grau de satisfação com o horário/turno de realização das disciplinas*



*Fonte: Gráfico elaborado a partir dos dados obtidos com o questionário online (google forms) aplicado aos egressos do Curso de TGQ (2024).*

Os dados do gráfico 27, com um percentual muito alto de satisfeitos, apresenta 81,8% com o horário de realização das disciplinas. Chama atenção o relato do sujeito 8, que está entre o percentual dos insatisfeitos: “Muito cansativo, saindo do trabalho para a sala de aula” e o sujeito 10, que está entre os satisfeitos: “Era cansativo, terminava tarde, mas deu certo”. Analisando esses relatos, podemos evidenciar uma relação direta com a análise do gráfico 36, na questão da carga horária de trabalho somada à quantidade de horas de aulas diárias e a idade dos alunos. Acreditamos que uma redução, excepcionalmente, de duas horas na carga horária de trabalho, seria suficiente para que os servidores tivessem um descanso, entre a saída do trabalho e o início das aulas.

Ao tratar com as dimensões: carga horária do curso, grade curricular, liberação do trabalho e horário/turno de realização das disciplinas, somados, observou-se um relativo grau de satisfação como visto nos dados anteriores. As informações levantadas junto aos egressos apresentaram suas percepções com base nessas dimensões em relação ao curso de TGQ, momento em que podemos fazer uma breve avaliação/diagnóstico do curso no sentido de percebermos suas potencialidades e ao mesmo tempo fragilidades. Isto porque, conforme Lunkes et al. (2021), na esteira de Libâneo, entende-se que a formação continuada, sendo um investimento educativo “[...] reflete uma gestão que valoriza o desenvolvimento pessoal, a qualificação profissional e a competência técnica de seus profissionais [...]”. Nesse sentido, a formação continuada pode propiciar o desenvolvimento pessoal, profissional e organizacional (Lunkes et al., 2021, p. 1143).

Atualmente o curso de TGQ não está mais sendo ofertado, o que já era de se esperar, tendo em vista que o próprio site da UFC apresenta na página da Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) que “*O Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade é ofertado em caráter temporário, com vagas exclusivas para servidores técnico-administrativos da UFC[...]* Da oferta de ações de capacitação e qualificação profissional estão disponíveis atualmente (PDP/UFC-2023):

*Quadro 6: Ações e Programas de formação continuada ofertadas aos servidores da UFC*

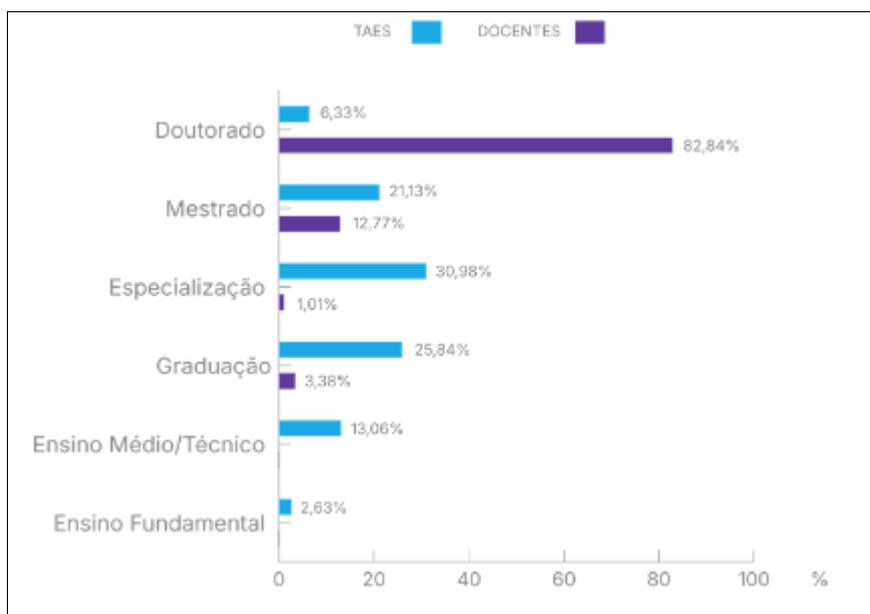
Ação/Programa	Descrição
Ações de Capacitação Internas	As ações de capacitação com o intuito de atender parte das necessidades de capacitação profissional constantes no PDP que não foram contempladas pelas ações constantes na Manifestação Técnica da ENAP.
Ações de Qualificação	As ações de qualificação se configuram em cursos de <b>educação formal</b> . Atualmente, a Difop/Progep subsidia o funcionamento de três cursos, a

	saber: Especialização em Gestão Universitária (GUNI), Mestrado Profissional em Avaliação de Políticas Públicas (MPAPP) e Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior (Poeduc), com turmas exclusivas para servidores da UFC.
Programa de Desenvolvimento de Gestores	O Programa de Desenvolvimento de Gestores (PDG) tem como principal objetivo instrumentalizar os líderes da UFC com ferramentas de boas práticas de gestão. O público-alvo do PDG são servidores docentes e técnico-administrativos que já são gestores na UFC, bem como servidores que possuem interesse em desenvolver competências na área de gestão universitária.
Programa de Ambientação Institucional aos Novos Servidores	Visa acolher os docentes e técnico-administrativos recém-ingressos, com a finalidade de integrá-los à instituição. [...] busca instrumentalizar esses servidores com ferramentas (canais de comunicação e sistemas eletrônicos) e informações (normativos internos, regime jurídico único, leis das carreiras dos servidores docentes e técnico-administrativos).
Ações de Capacitação Externas	A fim de sanar demandas específicas que não foram atendidas por ações internas, a Difop viabiliza a participação dos servidores em cursos, eventos, seminários, workshops, dentre outros, ofertados por outras instituições, com o pagamento de inscrição, por inexigibilidade de licitação, e/ou concessão de passagens e diárias, conforme disponibilidade orçamentária oriunda da ação 4572.
Programa ENAP em Rede	O Programa Enap em Rede é uma iniciativa da Escola para oferecer cursos de curta duração em temas relevantes para desenvolvimento profissional de servidores públicos lotados fora de Brasília, em parceria com diversas instituições. A UFC é parceira do referido Programa, sendo a Difop responsável por gerenciar as inscrições e a logística das turmas ofertadas.

Fonte: Quadro elaborado a partir das informações contidas no PDP/UFC - 2023.

No quadro 6, acima, observou-se que, das ações de qualificação, não estão sendo ofertadas novas turmas do curso de TGQ, mesmo existindo uma demanda de 426,9 (13.06%) servidores técnico-administrativos – ativos - apenas com ensino médio/técnico, conforme mostra o gráfico 27, abaixo.

Gráfico 28: Grau de escolaridade dos servidores da UFC



Fonte: (PDP/UFC-2023)

Nesse sentido, constatou-se que a formação continuada dos servidores egressos proporciona ganhos relativos à satisfação profissional e pessoal, bem como tem impulsionado a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos servidores. O que reforça a necessidade da permanência da formação continuada dos servidores da UFC, referente ao curso de TGQ.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta dissertação objetivou investigar os fatores associados à satisfação profissional e pessoal dos servidores públicos técnico-administrativos egressos do curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da Universidade Federal do Ceará. Para atingir os objetivos do estudo, recorreu-se à pesquisa exploratória e descritiva, tendo como procedimentos metodológicos a análise documental e aplicação de questionário semiestruturado e abordagem qualitativa e quantitativa. A análise dos documentos envolveu os normativos institucionais e federais sobre a capacitação e o desenvolvimento de pessoas na UFC de forma a subsidiar a análise dos resultados do questionário aplicado aos técnico-administrativos participantes da pesquisa.

O referencial teórico também subsidiou o questionário, em sua elaboração, que percorreu sobre as categorias de análise que expressam os fatores e dimensões relativas à satisfação profissional e pessoal dos servidores, com foco na formação continuada, a saber: salário, condições de trabalho, qualidade do trabalho, oportunidades, integração social no trabalho, relevância social do trabalho e vida pessoal e familiar. Esses caminhos permitiram que se atingissem os objetivos específicos propostos nesta pesquisa, a saber: identificar o perfil do egresso; identificar o impacto da formação ofertada na sua vida profissional e pessoal; conhecer a percepção sobre sua satisfação profissional e pessoal no que diz respeito ao curso.

No que se refere ao perfil dos servidores TAEs egressos do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da UFC (TGQ) a média de idade ficou em 53,6 anos e uma média de 24,3 anos de tempo de serviço. Os dados evidenciam uma procura maior pela qualificação de servidores com idade para aposentadoria. Em relação ao nível de escolaridade, verificou-se que 54,6% dos sujeitos que responderam ao questionário realizaram a pós-graduação (especialização ou mestrado), mostrando que a conclusão do curso de graduação levou a maioria dos sujeitos da pesquisa a continuarem seus estudos.

Sobre os impactos da formação na vida profissional e pessoal dos servidores egressos do curso de TGQ, foram destacadas algumas categorias de análise/fatores. Desse modo, a análise levou em consideração os seguintes fatores: salário, condições de trabalho, qualidade do trabalho, integração e relevância social do trabalho na instituição, oportunidades e vida pessoal e familiar.

Em relação ao salário, verificaram-se duas situações: uma de satisfação com o salário atual (54,5%) e outra de insatisfação (45,5%); podemos considerar os percentuais

equiparáveis. Entretanto, o salário, quando comparado a servidores de outros órgãos, demonstra outra percepção sobre a questão salarial, que foi de 90, 1% de insatisfação.

Na questão das condições de trabalho dos servidores egressos do curso de TGQ, em relação à jornada de trabalho, 63,6% estão insatisfeitos, demonstrando que a carga horária de trabalho como elemento organizacional é motivo de insatisfação no trabalho. Já no que se refere ao ponto eletrônico, foi constatado o percentual de 63,6% de insatisfeitos, o que vem causando muitos transtornos para os servidores, como também para o desenvolvimento das atribuições. E, ainda, 63,6% dos servidores estão insatisfeitos com as condições de trabalho no que se refere aos materiais permanente e de consumo. Já o nível de insatisfação é maior (78,8%), em relação aos equipamentos tecnológicos disponibilizados e em relação às questões sanitárias com um grau de insatisfação de 72,7%.

Destarte, ao analisar os fatores relacionados às condições de trabalho apresentadas pelos respondentes, verificaram-se que tal nível de insatisfação está relacionada com a teoria da satisfação no trabalho na perspectiva de Herzberg, que associa a satisfação com a existência de "fatores motivadores" – neste caso, considerados essenciais na motivação dos indivíduos para um bom desempenho. Além disso, os relatos evidenciam, também, a precarização do trabalho nesses aspectos.

Do fator qualidade do trabalho após a conclusão do curso, foi abordado o grau de satisfação dos servidores egressos do curso de TGQ no que diz respeito ao grau de satisfação deles com suas atividades na instituição. Dos resultados, 100% dos sujeitos da pesquisa estão satisfeitos no quesito de realização das atividades relacionadas ao seu setor. Os dados coletados ainda revelam os benefícios da formação continuada. Em concordância com a percepção anterior, encontra-se a percepção dos egressos quanto a saber se suas atividades têm alcançado os objetivos almejados (eficácia).

Sobre o fator oportunidade, foram assinaladas as oportunidades para o desenvolvimento das capacidades após a graduação dos servidores egressos do curso de TGQ. O primeiro item examinado abordou o respeito ao aproveitamento dos conhecimentos adquiridos, evidenciando um elevado grau de satisfação (72,8%), que estão muito satisfeitos não só com os conhecimentos adquiridos, como também pelo aproveitamento destes, conforme alguns relatos já apresentados. Quando questionados sobre a oferta de treinamento e capacitação profissional na sua área de atuação, atingiu-se um percentual de 63,7% de insatisfação. Já para a pergunta sobre o incentivo para continuidade dos estudos (cursos universitários, pós-graduação, línguas, dentre outros), 81,8% dos egressos responderam que

estão satisfeitos. Nesse sentido, vale ressaltar a importância de um diagnóstico mais apurado das necessidades de capacitação e qualificação profissional para os servidores técnicos-administrativos da UFC, a fim de atingir os objetivos do PDI e do PDP dessa instituição.

Sobre a análise dos impactos da formação no campo pessoal, a investigação foi realizada a partir de três categorias/fatores: integração social no trabalho, relevância social do trabalho e vida pessoal e familiar. Os dados mostram que 90,9% dos servidores estão satisfeitos com a integração social na instituição após a graduação, além de relatos que expressam que houve uma melhora significativa, considerando essa dimensão. Portanto, os dados demonstraram que, quando a instituição proporciona a qualificação de seus servidores, impulsiona a motivação, eleva a autoestima, melhora o relacionamento profissional e principalmente melhora a qualidade na prestação dos serviços, causando um sentimento de satisfação pelo trabalho realizado.

Nessa mesma direção, coloca-se o relacionamento entre chefias e subordinados, mantendo-se uma boa relação e até melhorando essa relação após a formação, de modo que 90,9% dos sujeitos da pesquisa estão satisfeitos com o relacionamento com as chefias. Acrescentado aos relatos, os resultados corroboram com a perspectiva da satisfação profissional relacionada aos valores pessoais, que, por sua vez, está relacionada às necessidades básicas e hierárquicas. Sobre o reconhecimento e valorização de suas ideias e iniciativas pela instituição, a maioria respondeu que estão satisfeitos com o reconhecimento e valorização de suas ideias (63,7%). Mais uma vez, fica evidenciado que investir na formação dos servidores traz retornos positivos para a instituição.

Os resultados para a relevância social do trabalho, sob a percepção dos servidores egressos do curso de TGQ, verificou que 90,9% estão satisfeitos em trabalhar na instituição. Os relatos também mostram um sentimento de realização das tarefas com profissionalismo e de prazer em trabalhar em uma instituição como a UFC. Destacou-se, também, a percepção deles sobre a imagem que a sociedade faz da instituição chegando a 100% de satisfação. A pesquisa demonstrou como a UFC está desempenhando bem o seu papel na formação de profissionais com excelência e que os servidores estão contribuindo muito para esse reconhecimento da sociedade. No que se refere à responsabilidade social da instituição, 90,9% responderam estarem satisfeitos.

Ainda sobre a relevância social do seu trabalho na instituição, 81,8% dos respondentes, estão satisfeitos no que se refere à política de recursos humanos da instituição, mostrando que, para a grande maioria dos egressos, a UFC está no caminho certo na

continuidade dessa política.

Na categoria *vida pessoal e familiar*, após a graduação, nos 3 fatores abordados: melhoria da vida familiar, influência sobre os membros da família e influência na qualidade de vida familiar, as respostas foram unânimes, atingindo um percentual de 100% de satisfação. Esses dados mostram um impacto altíssimo na melhora da qualidade de vida dos servidores e suas famílias e na motivação familiar.

O primeiro aspecto a ser tratado sobre o curso de TGQ, na percepção dos egressos, aborda o grau de satisfação no que se refere às instalações onde foi realizado o curso, onde 63,7% responderam que estão satisfeitos. Já para as respostas sobre os recursos disponibilizados (bibliotecas, laboratório, dentre outros), 54,5% afirmaram estarem satisfeitos. No que concerne à carga horária do curso, o grau de satisfação atingiu 100%.

Continuando sobre os resultados da percepção dos egressos sobre o curso de TGQ, as respostas foram de 100% de satisfação para a carga horária do curso e de 54,5% de satisfação sobre a liberação do trabalho para cursar as disciplinas. Em relação ao horário/turno de realização das disciplinas, há um percentual expressivo de satisfeitos, 81,8%.

Sobre o nível de satisfação com os professores do curso de TGQ, apresentou-se um índice de 100% de satisfação. Adicionado a isso, os relatos revelaram um corpo docente qualificado. Outro aspecto tratado foi a liberação do trabalho para cursar as disciplinas. Dos respondentes, 54,5% estão satisfeitos, enquanto 45,5% estão insatisfeitos. Pode-se observar que o curso, que foi ofertado no período noturno, não atrapalha a jornada de trabalho dos servidores. Porém, foi levantada aqui uma reflexão a ser feita sobre essa situação. Levando em consideração que a média de idade dos egressos do curso de TGQ é de 53,6 anos – e com uma jornada de trabalho de 8 horas diárias somadas as 4 horas de aula no turno da noite, durante dois anos e meio – torna-se uma jornada cansativa, comprometendo o desenvolvimento dos estudantes e os sobrecarregando. Sobrando, desse modo, os finais de semana para realizar as atividades das disciplinas.

Os resultados e discussões em torno da formação continuada dos servidores egressos do curso de TGQ permitiram perceber os ganhos relativos à satisfação profissional e pessoal, bem como possibilitaram observar a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos servidores. O que reforça a necessidade da permanência da formação continuada dos servidores da UFC, como o curso de TGQ, ou mesmo de outras áreas do conhecimento.

A percepção dos servidores egressos do curso de TGQ efetivadas em práticas permanentes, as políticas públicas exigem o aperfeiçoamento da gestão do Estado, visando ao

desenvolvimento de ações eficientes e eficazes a fim de atender as necessidades da sociedade. Assim, os resultados obtidos pela pesquisa podem fornecer uma cuidadosa contribuição na avaliação e na gestão de políticas públicas de ensino superior, de modo a colaborar com a gestão da Instituição de Ensino Superior (IES) no que se refere à política de formação continuada de seus servidores, bem como na melhoria da qualidade de seus serviços; e quais implicações podem ter na prática e em pesquisas futuras.

Desse modo, os estudos relacionados à satisfação profissional e pessoal de servidores públicos egressos de cursos de ensino superior revelam uma complexa interação de fatores intrínsecos e extrínsecos que influenciam essa dimensão da experiência laboral. Também foi possível perceber que a formação superior pode contribuir para a satisfação profissional ao permitir que os indivíduos alcancem seus objetivos profissionais e se sintam seguros em suas capacidades técnicas e científicas após a graduação, demonstrando motivação não apenas profissional como pessoal em vários outros setores da vida, inclusive a familiar. A influência de fatores extrínsecos, como remuneração e benefícios, embora significativa, é muitas vezes superada pela importância de fatores intrínsecos.

Em suma, os dados da nossa pesquisa indicam que a satisfação profissional e pessoal de servidores públicos egressos de cursos de ensino superior é multifacetada e influenciada por uma gama de fatores que vão além das recompensas tangíveis. A consideração de aspectos institucionais, bem como a promoção de oportunidades de desenvolvimento profissional contínuo, são fundamentais para fomentar um ambiente de trabalho que apoie a satisfação e o engajamento dos servidores.

Assim, os resultados dos estudos indicam que a satisfação profissional e pessoal é complexa e é afetada por diversos fatores além das vantagens palpáveis. Pode-se constatar que a expressão “satisfação no trabalho” representa a soma do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto do trabalho. Estar ou não satisfeito em relação ao trabalho incide em consequências diversas, como pode ser analisado a partir das categorias trabalhadas no presente escrito, como: salário, condições de trabalho, qualidade do trabalho e oportunidades. Sejam elas no plano pessoal ou profissional, afetam diretamente o comportamento e o bem-estar do trabalhador. Tal constatação é baseada não só no arcabouço das teorias da satisfação do trabalho, aqui apresentadas, como nos dados verificados em nossa análise. Foram verificáveis, sobretudo, abrangendo os planos pessoal e profissional, com foco na formação do curso em TGQ.

## REFERÊNCIAS

- ANDRIOLA, Wagner Bandeira. Estudo de egressos de cursos de graduação: subsídios para a autoavaliação e o planejamento institucionais. **Educar em revista**, p. 203-220, 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/er/a/mKkxrvs4q36g4PvkgxWbyfr/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 25 jun. 2024.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2022.
- BERGAMINI, C. W.; & BERALDO, D. G. R. **Avaliação do desempenho humano na empresa**. 4ed. São Paulo: Atlas, 1988.
- BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão de pessoas em organizações públicas**. 2.ed. Caxias do Sul: Educs, 2007.
- BOGDAN, R.; BIKLEN, S. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos**. Porto: Porto Editora, 1994.
- BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012**. Brasília, 2012. Disponível em: [http://www.conselho.saude.gov.br/web\\_comissoes/conep/index.html](http://www.conselho.saude.gov.br/web_comissoes/conep/index.html) Acesso em: 25 jun. 2024
- BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016**. Brasília, 2016. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2024.
- BRASIL. **Decreto nº 5.825, de 29 de junho de 2006**. Estabelece as diretrizes para elaboração do Plano de Desenvolvimento dos Integrantes do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/decreto/d5825.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5825.htm). Acesso em: 25 jun. 2024.
- BRASIL. **Decreto nº 9.235, de 15 de dezembro de 2017**. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação das instituições de educação superior e dos cursos superiores de graduação e de pós-graduação no sistema federal de ensino. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/decreto/d9235.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9235.htm). Acesso em: 25 jun 2024.
- BRASIL. **Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005**. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/lei/111091.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111091.htm). Acesso em: 25 jun. 2024.
- BRASIL. **Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004**. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm). Acesso em: 25 jun 2024.
- BRASIL. **Lei nº 2.373, de 16 de dezembro de 1954**. Cria a Universidade do Ceará, com sede

em Fortaleza, e dá outras providências. Disponível em:  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1950-1969/12373.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/12373.htm). Acesso em: 25 jun. 2024.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19394.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm). Acesso em: 25 jun. 2024.

BRASIL. **Parecer CNE/CES nº 436, de 02 de abril de 2001**. Cursos Superiores de Tecnologia – Formação de Tecnólogos. Brasília, 2001. Disponível em:  
<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0436.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2024.

BRASIL. **Parecer CNE/CES nº 583/2001**. Orientação para as diretrizes curriculares dos cursos de graduação. Brasília, 2001. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/>. Acesso em: 20 jun. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 5.825, de 29 de junho de 2006**. Estabelece as diretrizes para elaboração do Plano de Desenvolvimento dos Integrantes do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, instituído pela Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/decreto/d5825.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5825.htm). Acesso em: 25 jun 2024.

BRASIL. **Resolução CNE/CP 3, de 18 de dezembro de 2002**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a organização e o funcionamento dos cursos superiores de tecnologia. Brasília, 2002. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/>. Acesso em: 20 jun. 2024.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidente da República, 1988. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/>. Acesso em: 20 jun. 2024.

CODA, R. (1986). **Satisfação no trabalho e características das políticas de recursos humanos para executivos**. Tese de doutorado, Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo.

COSTA, Jordana Torres. **Estudo dos egressos do programa de formação profissionalizante dos funcionários da educação básica, na modalidade à distância - PROFUNCIARIO, no estado do Ceará**. 135f. – Dissertação (Mestrado) Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-graduação Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Fortaleza, 2017.

DE SOUZA, Gabriela Amâncio; MATTOS, Valéria de Bettio. Satisfação, formação e inserção profissional de egressos de uma universidade pública. **Psicologia Revista**, v. 29, n. 2, p. 489-518, 2020. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/psicorevista/article/view/43958>. Acesso em: 12 jul. 2024.

FIGUEIREDO, J. M. **Estudo sobre a satisfação no trabalho dos profissionais de informação de uma IFES** (Dissertação de mestrado). Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, RJ. 2012.

HERZBERG, Frederick; MAUSNER, B. e SNYDERMAN, B. **The Motivation to Work**. New

York, John Wiley & Sons, 1959.

LIMA, Leonardo Araújo; ANDRIOLA, Wagner Bandeira. Acompanhamento de egressos: subsídios para a avaliação de Instituições de Ensino Superior (IES). **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)**, v. 23, n. 1, p. 104-125, 2018. Disponível em: <https://periodicos.uniso.br/avaliacao/article/view/3467>. Acesso em: 11 jul. 2024.

LOCKE, E A. **The nature and causes of job satisfaction**. In: DUNNETTE, M. D. (Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally. College Publishing, 1976. p. 1297-1349.

LUNKES, Karen Werlang. KERBES, Fernanda. CASTAMAN, Ana Sara. Formação continuada para profissionais da educação do setor público federal. **Revista Debates em Educação- Alagoas**, v. 13, nº31, p. 1132-1153, 2021.

MARINHO, Maria de Salette Corrêa. Abordagens teóricas à satisfação no trabalho: um balanço crítico. **Revista de Administração de Empresas**, v. 28, p. 41-48, 1988.

MARQUEZE, Elaine Cristina; MORENO, Claudia Roberta de Castro. Satisfação no trabalho: uma breve revisão. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 30, p. 69-79, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/M8DvvS9XBrTqBryT6yGYg5n/>. Acesso em: 25 jun. 2024.

MARTINEZ, Maria Carmen; PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de psicologia social do trabalho**, v. 6, p. 59-78, 2003. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25851>. Acesso em: 25 jun. 2024.

MARTINS, Josmar do Nascimento. **A percepção dos técnico-administrativos da UTFPR mestres e doutores quanto ao ambiente institucional para o desenvolvimento pessoal e profissional**. 2019. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2019.

MARTINS, SANTOS, G. E. Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. **Psico-USF**, v. 11, n. 2, p. 195-205, jul./dez. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psuf/a/pk3b53dYYVqwZptCbsn8TRv/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 26 jun. 2024.

MASLOW, Abraham Harold. **Maslow no gerenciamento**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2001.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Desafio do Conhecimento - pesquisa qualitativa em saúde**. 4ª edição São Paulo - Rio de Janeiro: HUCITEC - ABRASCO, 1996.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional administrativo**. São Paulo: Atlas, 2002.

MORIN, E.M.; MORIN, W. **Quality of Work Life And Firm Performance: The Case Of Teknika**. 2006. Disponível em: [www.fgvsp.br/iberoamerican/Papers/0476\\_606\\_Teknika%20case\\_Estelle%20Morin.pdf](http://www.fgvsp.br/iberoamerican/Papers/0476_606_Teknika%20case_Estelle%20Morin.pdf). Acesso em: 10 jun. 2024.

NASCIMENTO, Telma Araújo do. **Análise do programa de capacitação e aperfeiçoamento dos servidores técnico-administrativos da UFC na perspectiva dos técnicos e gestores.** 2015. 98f. – Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Fortaleza (CE), 2015.

PAIVA, Sidney Freitas de. **Avaliando as possibilidades e impactos da gestão de egressos da pós-graduação stricto sensu em instituições de educação superior.** Orientador: Alberto Sampaio Lima. 2023. 168 f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior) - Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2023.

PAUL, Jean-Jacques. Acompanhamento de egressos do ensino superior: experiência brasileira e internacional. **Caderno CRH**, Salvador, v. 28, n. 74, p. 309-326, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ccrh/a/TjHy6zTq5LzMMjLkHJg7JRC/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 09 jun. 2024.

PEREIRA, G., ORTIGÃO, M. Pesquisa quantitativa em educação: algumas considerações. **Revista Periferia**, v. 8, n. 1, jan./jun. 2016. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/periferia/article/view/27341>. Acesso em: 10 mar. 2024.

REGO, A. Percepções de justiça: estudos de dimensionalização com professores do ensino superior. **Revista Psic.: Teor. e Pesq.** (online). v. 17, n. 2, p. 119-131, 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ptp/a/8jVznMJbBJG7pgWdNtDF3TH/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 09 jun. 2024.

ROLIM, C.F. **Fatores de satisfação e insatisfação no trabalho: o caso dos servidores técnico-administrativos da Universidade do Amazonas.** Florianópolis, 1998. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação do Centro de Ciências Sócio-econômicas, Universidade Federal de Santa Catarina. 1998.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional.** 9ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

ROCHA, A. R., & Gonçalves, W. Influência de fatores intrínsecos e extrínsecos na satisfação de servidores públicos em uma Instituição de Ensino Superior Federal. **Revista Brasileira de Política e Administração da Educação**, Brasília, vol. 38, n. 1, 2022. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/rbpae/article/view/110703>. Acesso em: 09 jun 2024.

SANTOS, Jailson Batista dos. **A avaliação de egressos do curso de Pedagogia em Educação do Campo sobre os impactos da formação nos campos pessoal e profissional.** Orientador: Edineide Jezini Mesquita Araújo. 2020. 140 f. Dissertação de Mestrado em Educação - Programa de Pós-Graduação em Educação (PPGE), do Centro de Educação (CE), da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

SILVA, Walmir Rufino. **Motivação no trabalho.** João Pessoa: Editora Universitária / UFPB, 2000.

SIQUEIRA, M. V. S., & MENDES, A. M. B. Gestão de pessoas no setor público e a

reprodução do discurso do setor privado. **Revista do Serviço Público**, v. 60, n. 3, p. 241-250, 2009. Disponível: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/25>. Acesso em: 8 mar. 2024.

SIQUEIRA, Mirlene M. M. **Medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão**. In M. Siqueira (org). São Paulo, ARTMED Editora S.A, 2008.

SOUZA, G. A. de, & MATTOS, V. D. B. Satisfação, formação e inserção profissional de egressos de uma universidade pública. **Psicologia Revista**, 29(2), 489-518, 2020. <https://doi.org/10.23925/2594-3871.2020v29i2>. p. 489-518. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/psicorevista/article/view/43958>. Acesso em: 25 jun 2024.

TAMAYO, A. **Valores e clima organizacional**. In: PAZ, M.G.T.; TAMAYO, A. (Orgs). Escola, saúde mental e trabalho. Brasília: Editora UnB, p.241-269. 1999.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação** - São Paulo: Atlas, 1987.

TROJAN, Rose Meri; SIPRAKI, Robson. Perspectivas de estudos comparados a partir da aplicação da escala Likert de 4 pontos: um estudo metodológico da pesquisa TALIS. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, v. 10, n. 2, p. 275-300, 2015. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/6198/619866419002.pdf>. Acesso em: 21 out. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas. **Plano de Desenvolvimento de Pessoas**. Ceará-Fortaleza: UFC, 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, Pró-Reitoria de Graduação. **Projeto Pedagógico Curso Superior De Tecnologia Em Gestão Da Qualidade**. Ceará-Fortaleza: UFC, 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Procuradoria Geral da UFC. **Parecer nº 1365, de 27 de dezembro de 2010**. Ceará-Fortaleza: UFC, abril de 2010.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI 2023-2027)**. Ceará-Fortaleza: UFC, abril de 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI 2007-2011)**. Ceará-Fortaleza: UFC, dezembro de 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Resolução nº. 14, de 03 de dezembro de 2007**. Fortaleza: UFC, 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Resolução nº 31, de 10 de outubro de 2006**. Fortaleza: UFC, 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Resolução nº. 07, de 17 de junho de 2005**. Fortaleza: UFC, 2005.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Resolução nº. 10, 26 de agosto de 2005**. Fortaleza: UFC, 2005.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Resolução nº. 11, de agosto de 2005**. Fortaleza: UFC, 2005.

## APENDICE A - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA SOBRE A SATISFAÇÃO DOS EGRESSOS COM A FORMAÇÃO DO CURSO DE TGQ DA UFC

Este questionário tem como objetivo conhecer os fatores associados à satisfação com a formação no curso superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da Universidade Federal do Ceará. Considerando as questões abaixo, marque a proposição que considera mais adequada, conforme a legenda e comente a sua resposta. Será garantido o anonimato e o sigilo das respostas e elas serão utilizadas unicamente para fins de estudos científicos.

Sua colaboração é importante para esta pesquisa e desde já agradecemos.

### Dados do (a) Servidor (a):

Classe funcional: ( ) A ( ) B ( ) C ( ) D ( ) E

Cargo \_\_\_\_\_

Tempo de serviço na instituição: \_\_\_\_\_ (em anos)

Setor que está lotado (Unidade e Subunidade):

Possui cargo de gestor?

( 1 ) Sim \_\_\_\_\_

( 2 ) Não \_\_\_\_\_

Sexo:

( 1 ) Masculino \_\_\_\_\_

( 2 ) Feminino \_\_\_\_\_

Idade: (em anos) \_\_\_\_\_

Nível de Escolaridade:

( ) Graduação ( ) Especialização ( ) Mestrado ( ) Doutorado

### LEGENDA

GRAU DE SATISFAÇÃO			
1 Não Satisfatório	2 Pouco Satisfatório	3 Satisfatório	4 Muito Satisfatório

### FATORES E DIMENSÕES

**1. Em relação ao seu salário, após a graduação, qual o nível de satisfação nos itens abaixo?**

**GRAU DE SATISFAÇÃO**

1.1 Com o seu salário atual.

1      2      3      4

Comente sua resposta

1.2 Com o seu salário se comparado com o dos seus colegas sem graduação 1 2 3 4

Comente sua resposta

**2. Em relação às condições de trabalho qual o nível de satisfação nos itens abaixo?**

**GRAU DE SATISFAÇÃO**

2.1 A jornada de trabalho diária (8h) 1 2 3 4

Comente sua resposta

2.2 Ponto eletrônico 1 2 3 4

Comente sua resposta

2.3 Segurança em seu ambiente de trabalho. 1 2 3 4

Comente sua resposta

2.4 O mobiliário e os materiais de consumo ofertados. 1 2 3 4

Comente sua resposta

2.5 Os equipamentos tecnológicos disponibilizados. 1 2 3 4

Comente sua resposta

2.6 As instalações sanitárias disponíveis. 1 2 3 4

Comente sua resposta

**3. Sobre a oportunidade para o desenvolvimento das suas capacidades antes da sua graduação, qual o grau de satisfação com os itens abaixo?**

**GRAU DE SATISFAÇÃO**

3.1 Atividades designadas para você realizar 1 2 3 4

Comente sua resposta

3.2 Identificação com as atividades que realiza. 1 2 3 4

Comente sua resposta

3.3 Com a autonomia no trabalho. 1 2 3 4

3.4 Com a responsabilidade que lhe é conferida na realização das tarefas. 1 2 3 4

Comente sua resposta

3.5. Com sua avaliação de desempenho. 1 2 3 4

Comente sua resposta

**4.4. Sobre a oportunidade para o crescimento contínuo e garantia profissional após a sua graduação, qual o nível de satisfação com os itens abaixo:**

**GRAU DE SATISFAÇÃO**

4.1 Aproveitamento dos conhecimentos adquiridos. 1 2 3 4

Comente sua resposta

4.2 Oferta de treinamentos e capacitação profissional na sua área de atuação. 1 2 3 4

Comente sua resposta

4.3 Incentivo para continuidade dos estudos externos (cursos universitários, pós-graduação, línguas, etc.) 1 2 3 4

Comente sua resposta

**5. Em relação à Integração Social na instituição, qual o nível de satisfação com:**

**GRAU DE SATISFAÇÃO**

5.1 O relacionamento entre colegas de trabalho. 1 2 3 4

Comente sua resposta

5.2 O relacionamento entre as chefias e os subordinados. 1 2 3 4

Comente sua resposta

5.3 O reconhecimento e valorização de suas ideias e iniciativas pela instituição. 1 2 3 4

Comente sua resposta

**6. Em relação a sua vida pessoal familiar, após a graduação, qual o nível de satisfação com:**

**GRAU DE SATISFAÇÃO**

6.1 A melhoria da vida familiar (condição social) 1 2 3 4

Comente sua resposta

6.2 A influência sobre os membros da família 1 2 3 4

Comente sua resposta

6.3 A influência sobre a qualidade de vida familiar 1 2 3 4

Comente sua resposta

**7. Relevância social do seu trabalho na Instituição, qual o nível de satisfação com os itens abaixo?**

**GRAU DE SATISFAÇÃO**

7.1. Em trabalhar na Instituição. 1 2 3 4

Comente sua resposta

7.2. Sobre a imagem que a sociedade tem da Instituição. 1 2 3 4

Comente sua resposta

7.3. Sobre a responsabilidade social de sua Instituição. 1 2 3 4

Comente sua resposta

7.4. Sobre a política de recursos humanos da Instituição. 1 2 3 4

Comente sua resposta

**8. Sobre o curso, qual o nível de satisfação com os itens abaixo?**

**GRAU DE  
SATISFAÇÃO**

8.1. Instalações onde foi realizado o curso 1 2 3 4

Comente sua resposta

8.2. Recursos disponibilizados pela instituição (biblioteca, laboratório, etc.) 1 2 3 4

Comente sua resposta

8.3. Carga horária do curso 1 2 3 4

Comente sua resposta

8.4. Grade curricular 1 2 3 4

Comente sua resposta

8.5. Professores 1 2 3 4

Comente sua resposta

8.6. Liberação do trabalho para cursar as disciplinas 1 2 3 4

Comente sua resposta

8.7. Horário/turno de realização das disciplinas 1 2 3 4

Comente sua resposta

**9. Em relação à percepção da qualidade de seu trabalho após a conclusão do curso, qual o nível de satisfação nos itens abaixo:**

**GRAU DE  
SATISFAÇÃO**

9.1. Suas atividades têm sido realizadas com menos erros (eficiência) 1 2 3 4

Comente sua resposta

9.2. Suas atividades têm sido realizadas em menos tempo 1 2 3 4

Comente sua resposta

9.3. Suas atividades têm alcançado os objetivos almejados. (eficácia) 1 2 3 4

Comente sua resposta

9.4. Não houve alteração na qualidade de suas atividades. 1 2 3 4

Comente sua resposta