



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE

CAMILA MARIA GUERRA CAMÊLO

**PERFIL DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) DOS ALUNOS DO
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE DA UFC:
UMA ANÁLISE ESPELHADA NO MODELO WALTON**

FORTALEZA

2018

CAMILA MARIA GUERRA CAMÊLO

**PERFIL DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) DOS ALUNOS DO
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE DA UFC:
UMA ANÁLISE ESPELHADA NO MODELO WALTON**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da Pró-Reitoria de Graduação, Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão da Qualidade.

Orientadora: Prof^a Dr^a Maria do Socorro de Sousa Rodrigues

FORTALEZA

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- C189 Camêlo, Camila Maria Guerra.
Perfil da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos alunos do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da UFC: uma análise espelhada no modelo Walton / Camila Maria Guerra Camêlo. – 2018.
74 f.: il.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Pró-Reitoria de Graduação, Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade, Fortaleza, 2018.
Orientação: Profa. Dra. Maria do Socorro de Sousa Rodrigues.
1. Qualidade de Vida no Trabalho. 2. QVT. 3. Gestão da Qualidade. 4. Walton. 5. Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade. I. Título.

CDD

CAMILA MARIA GUERRA CAMÊLO

**PERFIL DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) DOS ALUNOS DO
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE DA UFC:
UMA ANÁLISE ESPELHADA NO MODELO WALTON**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade da Pró-Reitoria de Graduação, Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão da Qualidade.

Aprovada em ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Dr^a Maria do Socorro de Sousa Rodrigues (Orientadora)

Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a Dr^a Tânia Vicente Viana (Avaliadora)

Universidade Federal do Ceará (UFC)

À minha mãe D. Fátima (Tata),

Aos amigos e companheiros de jornada

AGRADECIMENTOS

À minha mãe D. Fátima (Tata), pelo trabalho na minha construção de mulher, ao meu irmão Fhael (Chico Guerra) com quem, mesmo a distância sempre pude contar.

À Prof^a Dr^a Maria do Socorro de Sousa Rodrigues, pela preciosa orientação e estímulo na busca de conhecimento.

Aos colegas alunos do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade pelo tempo cedido para as entrevistas e questionários, sem os quais seria impossível dar continuidade a este trabalho.

E aos amigos e companheiros nos desafios da vida de estudante, Kátia Castelo Branco e Thyago Ribeiro, pelo suporte durante esta caminhada que extrapolou o meio acadêmico. Seremos resistência.

RESUMO

O conceito de trabalho, bem como a percepção de sua importância na vida do homem, modifica-se e acompanha as mudanças de pensamento, o surgimento de novas tecnologias e as conseqüentes necessidades que surgem no processo de evolução social e econômica. Na história da evolução humana, a forma como o trabalhador percebe a organização e vê seu próprio papel de colaborador, promove mudanças na produção, condições de trabalho e, conseqüentemente, no clima organizacional. Esta percepção foi o ponto de partida para as pesquisas em torno da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), e baseando - se no que já foi pesquisado acerca do tema, apresentou-se o conceito de QVT, bem como as diversas teorias sobre satisfação e motivação à luz da visão do trabalhador. Buscando compreender se o perfil negativo ou positivo de qualidade de vida no trabalho se distancia nos setores público e privado, realizou-se uma pesquisa de campo com estudantes trabalhadores do curso de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ), no município de Fortaleza, Ceará, analisando-os comparativamente. O objetivo geral é identificar e analisar comparativamente, entre setor público e privado, o perfil de QVT dos alunos do curso TGQ/UFC, com base nos estudos teóricos e modelo de aferição de QVT desenvolvido por Walton (1973). Os dados revelaram que os ambientes de trabalho em uma empresa privada e em instituições públicas podem diferir quanto aos níveis de pressão para produtividade e disputas por cargos ou setores, porém, podem apresentar semelhanças como a constatação de que suas jornadas de trabalho lhes esgotam as energias que favorecem o estudo. Considera-se que as informações apresentadas neste trabalho são relevantes para alunos, professores e coordenação, como instrumento que possa identificar deficiências e novas demandas que surjam durante as atividades acadêmicas, possibilitando a melhoria contínua e consolidação do curso como forma de qualificação que atenda satisfatoriamente aos públicos interno e externo à universidade.

Palavras-chave: Trabalho. Qualidade de vida no trabalho (QVT). Modelo Walton de QVT. Desempenho acadêmico.

ABSTRACT

The concept of work and the knowledge about how important its in human being's life changes, and following the new paradigms, the new technologies, and the new needs that arise in the process of social and economic evolution. In the history of human evolution the way of each worker understood the company and his role as a partner, promotes changes in production ways, working conditions and in the organizational environment. This was the starting for research on quality of work life (QWL) and what has already been written about QWL, brings the concept of QWL, as well the multiple Theories of Motivation under the Worker's perception. Questionnaires were applied to Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ) students, who are public or private sector workers and a comparison was drawn using the Walton's QWL. It was analyzed how these individuals perceive QWL considering their different work environments, what role the work plays in their lives off work and how QWL influences their students performance. It has been understood that workplaces in a private enterprise and in a public institutions may differ in levels of productivity stress and disputes by position or departamentos, but also may show similarities as the thought that their working hours exhaust the forces that favor the study. It is considered that research is relevant for students and professors as a tool that can identify deficiencies and new demands that arise during academy activities for continuous improvement and consolidation of the TGQ course as a qualification to the people both internal and external of the university.

Keywords: Work. Quality of Work Life (QWL). Walton's QWL. Students performance.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – O desenho mecanístico típico da era industrial clássica.....	19
Figura 2 – O desenho matricial típico da era industrial neoclássica.....	20
Figura 3 – Os cinco fatores de satisfação no trabalho numa abordagem multidimensional.....	23
Figura 4 – Classificação das teorias sobre motivação.....	29
Figura 5 – Modelo de qualidade de vida no trabalho – QVT de Walton.....	37

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Gênero dos pesquisados.....	45
Tabela 2- Local de trabalho dos pesquisados.....	45
Tabela 3- Idade dos alunos / trabalhadores oriundos do serviço público.....	46
Tabela 4- Idade dos alunos / trabalhadores oriundos de empresas da iniciativa privada.....	46
Tabela 5- Ambiente de trabalho – Alunos / trabalhadores do serviço público....	48
Tabela 6- Ambiente de trabalho – Alunos / trabalhadores da iniciativa privada..	49
Tabela 7- Oferta de ginástica laboral nas instituições públicas e privadas onde os pesquisados trabalham.....	50
Tabela 8- Existência de espaço para estudos no ambiente laboral – Alunos / trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada.....	51
Tabela 9- Disposição para estudar após o trabalho – Alunos / trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada.....	52
Tabela 10- Ausência nas aulas devido ao cansaço ou fadiga decorrentes do trabalho – Alunos / trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada.....	53
Tabela 11- Constrangimentos no ambiente de trabalho em decorrência da condição de estudante – Alunos / trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada.....	53
Tabela 12- Remuneração – Alunos / trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada.....	54
Tabela 13- Expectativas de crescimento profissional – Alunos / trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada.....	55
Tabela 14- Sentimento em relação à empresa – Alunos / trabalhadores do serviço público.....	56
Tabela 15- Sentimento em relação à empresa – Alunos / trabalhadores da iniciativa privada.....	57
Tabela 16- Melhoria do desempenho profissional – Alunos / trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada.....	58
Tabela 17- Exposição de novas ideias no ambiente de trabalho – Alunos / trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada.....	59

Tabela 18- Ambiente estudantil – Alunos / trabalhadores do serviço público e iniciativa privada.....	61
Tabela 19- Professores – Alunos / trabalhadores do serviço público e iniciativa privada.....	61
Tabela 20- Coordenação – Alunos / trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada.....	62
Tabela 21- Tempo de estudos fora de sala de aula – Alunos / trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada.....	63

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ISO	International Organization for Standardization
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
TGQ	Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade
UFC	Universidade Federal do Ceará

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
2	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ORIGEM E EVOLUÇÃO.....	18
2.1	Qualidade de vida no trabalho: satisfação e bem-estar.....	21
3	RELAÇÃO DO INDIVÍDUO E O TRABALHO: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT).....	24
3.1	Motivação.....	28
3.2	Teorias da motivação.....	30
3.2.1	Teorias da necessidade.....	30
3.2.2	Teoria da hierarquia das necessidades.....	30
3.2.3	Teoria dos dois fatores.....	31
3.2.4	Teoria do reforço.....	32
3.2.5	Teoria da expectativa.....	32
3.2.6	Teoria de justiça.....	33
3.2.7	Teoria da autoeficácia.....	33
3.2.8	Teoria da determinação de metas.....	34
3.2.9	Teoria do controle.....	34
3.2.10	Teoria da ação.....	35
3.2.11	Teorias X e Y de McGregor.....	35
3.3	Modelo de qualidade de vida no trabalho (QVT) de Richard Walton.....	36
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	39
4.1	Caracterização da pesquisa.....	39
4.2	Delimitação do universo.....	40
4.3	Instrumento de coleta de dados.....	40
4.4	Análise e coleta de dados.....	41
4.5	O desenvolvimento do instrumento de coleta de dados.....	41
5	DESCRIÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	44
5.1	Caracterização dos pesquisados.....	44
5.2	Perfis da qualidade de vida no trabalho (QVT) dos alunos do curso superior de tecnologia em Gestão da Qualidade (TQG)....	47
5.3	Percepções sobre o ambiente estudantil.....	60

6	CONCLUSÕES.....	64
	REFERÊNCIAS.....	68
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS DO CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE (TQG).....	71
	ANEXO A – EDITAL N° 06/2016 – PRÓ – REITORIA DE GRADUAÇÃO.....	74

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência como comentado por Rodrigues (1994), com outros títulos e outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

Na história da evolução humana, vimos que, por razão da necessidade do momento, ou através de pesquisa, foram desenvolvidas novas formas de realizar tarefas visando à qualidade na produção segundo Mello (2011). As mudanças na forma de realizar tarefas incorporando o uso de novas tecnologias alteram também a forma como o trabalhador percebe a organização e vê seu próprio papel de colaborador, promovendo, assim, não apenas mudanças na produção e condições de trabalho, mas também no clima organizacional.

Para Chiavenato (2011), o clima organizacional constitui a propriedade do ambiente organizacional, que, sendo experimentado pelos participantes da empresa, influencia o seu comportamento. Sendo o clima organizacional um reflexo de como os participantes da empresa a percebem, ele consiste em um poderoso índice do grau de satisfação dos trabalhadores e da qualidade de vida no trabalho, podendo interferir na realização das atividades laborais e nos resultados pretendidos pela organização como consequência.

Na década de 1970, pesquisadores como Richard Hackman e Edward Lawler enxergaram a relação entre as características da tarefa e a satisfação e motivação do empregado. De acordo com Rodrigues (1994), Hackman e Lawler chegaram a cinco proposições relacionadas à motivação do empregado.

A primeira dessas proposições afirma a proporcionalidade entre o empenho do trabalhador e intensidade com que ele acredita que obterá um resultado positivo em sua tarefa. A segunda diz que condições de trabalho adequadas às necessidades do empregado influenciam positivamente na realização das metas organizacionais.

A terceira proposição faz relação com a avaliação dos resultados e as necessidades psicológicas individuais, na quarta, os autores afirmam que atender as necessidades básicas dos trabalhadores, como por exemplo, alimentação, não servirá como fator motivador, e, por fim, a quinta das proposições dos autores já

mencionados trata da relação entre o esforço individual e a capacidade de satisfazer as necessidades de ordem mais elevada.

Com essas constatações, Rodrigues (1994) conclui que a pesquisa feita pelos autores citados anteriormente indica que é possível alcançar satisfação do trabalhador na direção das metas organizacionais.

Além de beneficiar a organização, o trabalhador com boa qualidade de vida no trabalho (QVT) poderá desempenhar outras ações e funções de sua vida fora do trabalho que lhe correspondam a anseios e expectativas, entre elas, continuar os seus estudos.

Ademais, é importante verificar em que nível a QVT tem se apresentado nos setores público e privado e se há distância entre esses setores. Nesse tocante, entendemos que Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ) da Universidade Federal do Ceará (UFC) é um celeiro fértil para tais análises, haja vista a presença marcante tanto do setor privado como do setor público em suas três esferas - federal, estadual e municipal - em ambas as turmas. Foi igualmente observado que dentre os alunos surgem reclamações quanto a sua qualidade de vida no trabalho.

Em face do que se expõe, buscamos compreender se o perfil negativo ou positivo de qualidade de vida no trabalho se distancia nos setores público e privado analisando-os comparativamente baseados nos estudos de Walton (1973).

Para esta pesquisa, foram consultados cinquenta e nove alunos do curso TGQ/UFC que atuam nos setores público e privado, para responder a seguinte questão problema: o perfil de QVT dos alunos trabalhadores que estudam em turno noturno se diferencia quando estes pertencem aos setores público ou privado?

O objetivo geral é identificar e analisar comparativamente, entre setor público e privado, o perfil de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos alunos do curso TGQ/UFC, com base nos estudos teóricos e modelo de aferição de QVT desenvolvido por Walton (1973).

Sendo assim, os objetivos específicos foram:

- Realizar levantamento bibliográfico sobre os determinantes do grau de satisfação e bem-estar dos trabalhadores;
- Verificar o perfil de QVT do conjunto dos alunos do TGQ/UFC que são trabalhadores, com base no modelo Walton de aferição de QVT;
- Analisar como as condições de trabalho podem interferir de maneira positiva ou negativa na qualidade de vida do trabalhador estudante;
- Apresentar a relação entre a QVT de alunos trabalhadores oriundos dos setores público e privado.

Este estudo, quanto aos objetivos, foi desenvolvido com o método de pesquisa descritivo, onde os dados foram coletados, registrados, analisados e interpretados a partir da aplicação de questionário de perguntas fechadas espelhadas no modelo Walton de QVT, além de perguntas fechadas e abertas referentes ao ambiente acadêmico e entrevistas semiestruturadas.

Os questionários foram aplicados pessoalmente aos alunos em sala de aula e os dados foram submetidos aos métodos estatísticos e analisados a partir dos fatores e dimensões do modelo Walton para aferição de QVT.

Consideramos relevante esta pesquisa, pois, além de contribuir, mesmo que parcialmente, com a produção de saberes, que é intrínseca a trabalhos dessa natureza, poderá subsidiar ações de acolhimento e estratégias possíveis de atuação dos docentes e discentes em sala de aula, que minimizem os efeitos danosos da baixa QVT dos alunos, sem prejudicar o seu desempenho estudantil e a dinâmica do curso.

Para melhor apresentação, o presente estudo foi dividido em capítulos estruturados conforme descrito a seguir:

No primeiro capítulo, trazemos a introdução onde expomos, de maneira geral: a justificativa do estudo, a metodologia empregada, o problema, os objetivos, a relevância e estrutura.

O capítulo segundo apresenta a fundamentação teórica do estudo sobre QVT, satisfação e bem-estar abordando sua origem e conceitos em um contexto histórico.

No terceiro capítulo, descrevemos a relação entre indivíduo e trabalho, apresentamos conceitos, as diferentes escolas e teorias de motivação e o modelo Walton de aferição de QVT, onde baseamos esta pesquisa.

Mostramos os procedimentos metodológicos com a caracterização da pesquisa, a delimitação do universo, o instrumento de coletas de dados e seu desenvolvimento no quarto capítulo.

O quinto capítulo exhibe a descrição, interpretação dos dados e a caracterização dos pesquisados, alunos do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade. Na sequência, no mesmo capítulo, apresentamos os perfis de QVT dos pesquisados e suas percepções sobre o ambiente estudantil.

Em seguida, são expostas as conclusões e considerações extraídas e as possibilidades de pesquisas a serem realizadas a partir desta. E, por último, são apresentados os anexos e apêndices.

2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ORIGEM E EVOLUÇÃO.

Em um contexto histórico, a década de 1950, teve como sua mais marcante característica, a intensificação da industrialização em âmbito mundial e percebemos que os estudos realizados na época mostravam um enfoque concentrado na produtividade bem mais do que no real bem-estar do trabalhador.

Chiavenato (2004) fala de como a administração de pessoas, nessa era de industrialização clássica, era realizada por departamentos de relações industriais na chamada Teoria das Relações Humanas, e atuavam como órgãos intermediadores e conciliadores entre a organização e as pessoas: em outras palavras, entre o capital e o trabalho. O autor comenta também que os cargos eram desenhados de maneira a assegurar uma máxima eficiência do trabalho e os empregados deveriam se ajustar a eles, para servir à organização e à tecnologia, sendo essa uma tentativa de padronizar não apenas o processo de funcionamento e uso das máquinas, mas também o homem que a operava.

Em seu trabalho, Rodrigues (1994) cita a pesquisa desenvolvida no Tavistock Institute em Londres realizada por Eric Trist (1950) e colaboradores, sobre um modelo macro para agrupar o indivíduo, trabalho e organização, essa nova técnica foi denominada Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Com a referida pesquisa no início da década de 1950, foram desenvolvidos alguns estudos que deram origem à abordagem sob a organização do trabalho com base na satisfação do trabalhador no trabalho e em relação a ele. O autor comenta ainda sobre outra pesquisa realizada na década de 1950, nos Estados Unidos da América (EUA) por Louis Davis com foco nas linhas de montagens de fábricas, visando tornar a vida dos trabalhadores mais agradável e satisfatória. HUSE & CUMMINGS (1985 *apud* RODRIGUES, 1994).

Limongi- França (2010) apresenta o trabalho de Walton (1975) como fonte de um modelo para análise de experimentos importante sobre qualidade de vida no trabalho como suas oito categorias conceituais baseadas em critérios para atingir a satisfação e bem – estar no trabalho, a saber: compensação justa e adequada; condições de trabalho seguras e saudáveis; oportunidades imediata para desenvolver e usar as capacidades humanas; oportunidades futuras para o crescimento contínuo e garantia de emprego; integração social na organização; constitucionalismo na organização; trabalho e espaço total na vida do indivíduo e

relevância social do trabalho. A autora também comenta que a bagagem sociocultural do indivíduo, bem como suas diversidades quanto à formação, classe social e personalidade são fatores cuja comunhão no ambiente de trabalho podem intervir, de modo geral, na QVT.

O período que se estendeu entre as décadas de 1950 a 1990 foi chamado de era da Industrialização Neoclássica e foi o período que se iniciou logo após a Segunda Guerra Mundial (1939 – 1945). Este foi um momento histórico onde houve grandes mudanças nas transações comerciais e nas formas de fabricação, e por consequência, nas relações de trabalho.

Chiavenato (2004) explica que a Teoria Clássica foi substituída pela Teoria Neoclássica, e a Teoria das Relações Humanas foi substituída pela Teoria Comportamental. Com a natural evolução do pensamento humano, outras teorias foram desenvolvidas, e foram-se distanciando do antigo modelo burocrático e funcional, centralizador e piramidal, onde eram comuns: muitos níveis hierárquicos; departamentalização funcional para assegurar a especialização com cargos individuais e tarefas simples e repetitivas; padrões rígidos de comunicação e cargos definitivos e limitados; pequena capacidade de processamento da informação; ênfase na eficiência da produção, no método e rotina; nenhuma capacidade para mutação e inovação com ambiente organizacional estável e tecnologia fixa e permanente (Figura 1).

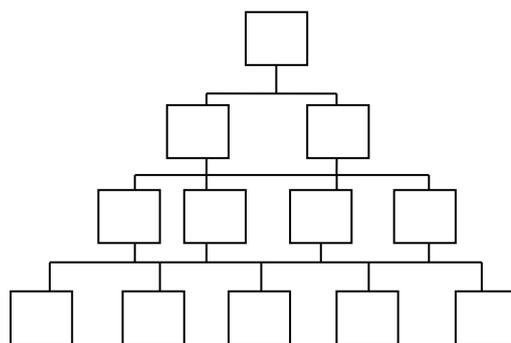


Figura 1 O desenho mecanístico típico da era industrial clássica.
Fonte: Chiavenato (2004, p. 35).

Ainda sobre os modelos estruturais, Chiavenato (2004) destaca que posteriormente surgiram modelos para incentivar a inovação e a maleabilidade quanto às mutações provocadas pelas condições externas.

Nesse contexto, a estrutura matriarcal veio como resposta das organizações para reconfigurar e reavivar o tradicional modo de organização. O autor descreve essa tentativa como uma ação que promoveu uma tímida melhoria na arquitetura das organizações, não alcançando mudanças que promovessem a remoção da rigidez da antiga estrutura funcional e burocrática, mesmo havendo: uma razoável alteração na capacidade de mudança e inovação; aumento da capacidade de processamento da informação; houve também uma descentralização sob dupla subordinação com a autoridade funcional e a autoridade de projeto e cargos mais adequados para as tarefas mais complexas e inovadoras (Figura 2).

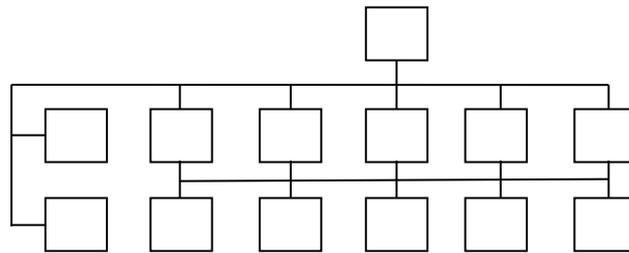


Figura 2 O desenho matricial típico da era industrial neoclássica
Fonte: Chiavenato (2004, pg. 36)

Na década de 1990, Bom Sucesso (1997) comenta como o termo QVT era utilizado para representar a avaliação das condições de vida urbana, como transporte, saneamento básico, lazer e segurança à que o trabalhador tinha acesso fora do ambiente laboral, assim como para se referir à saúde, conforto e bens materiais, mostrando assim a sinergia entre o indivíduo e trabalhador e como os parâmetros para a definição do que é viver com qualidade. São múltiplos e resultam das características, expectativas e interesses individuais, sendo a qualidade de vida também influenciada pelas experiências do indivíduo com seu ambiente de trabalho.

Em pesquisa realizada nos anos 1990, a autora aponta alguns obstáculos para a qualidade de vida citados pelos entrevistados, dentre os mais recorrentes, estão: os conflitos fomentados pela insatisfação com a profissão ou com a empresa; dificuldades consequentes dos conflitos interpessoais; a falta de infraestrutura doméstica para a mulher que trabalha fora de casa e, por último, o sofrimento decorrente da insatisfação do indivíduo consigo mesmo.

Durante a última década do século XX, o mundo passou por uma revolução no tocante a informações e sua disseminação. A tecnologia da informação

uniu televisão, telefone e computador e ligou o mundo no que Chiavenato (2004) chamou de aldeia global, transformando de forma rápida a maneira como nos ligamos comercialmente, contribuindo para as mudanças no mercado de capitais que passou a migrar facilmente de um continente a outro. Nesse contexto, a cultura organizacional sofreu os reflexos dessas mudanças. As organizações que, antes se fixavam nas antigas tradições, passaram a focar no presente. Com essa mudança, resalta o autor, os departamentos de recursos humanos passaram a visualizar as pessoas como recursos vivos e inteligentes, e não mais como fatores inertes a produção.

Souza (2015), diz que qualidade é um estado de espírito, e é preciso primeiro obter o estado de espírito adequado, que seria estar aberto às novas ideias e mudanças de comportamento e que, para implantação do conceito de qualidade de vida no trabalho, é preciso, além de transmitir as informações sobre QVT, formar os profissionais, pois, para um projeto de qualidade, é necessário sintonia entre processo, máquinas e pessoas, o que exige postura adequada, responsabilidade e humanização.

2.1 Qualidade de vida no trabalho (QVT): satisfação e bem-estar.

De acordo com Chiavenato (2004), QVT tem sido utilizada como indicador de experiências humanas no local de trabalho e o grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. Segundo o autor, a QVT implica um profundo respeito pelas pessoas e assume duas posições antagônicas: de um lado, a busca do empregado pelo bem-estar e satisfação no trabalho, e de outro, o interesse da organização nos efeitos potencializadores da QVT sobre a produtividade e a qualidade.

Bom Sucesso (1997) diz que a qualidade de vida no trabalho está ligada à atenção de itens como: renda, capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais; imagem da organização junto à opinião pública; vida emocional satisfatória; possibilidade de uso do potencial, oportunidade e perspectivas na carreira, autoestima; orgulho do trabalho realizado; respeito aos direitos, justiça nas recompensas, horários e condições de trabalho e equilíbrio entre trabalho e lazer.

No estudo de QVT encontramos diferentes definições e, nesse campo conceitual, Limongi-França (2010) cita o trabalho de Richard Walton (1973) que

forneceu um modelo com oito categorias conceituais como critérios de QVT, incluindo: compensação justa e adequada; condições de trabalho seguras e saudáveis; oportunidades imediatas para desenvolver e usar as capacidades humanas; oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego; integração social na organização; constitucionalismo na organização; trabalho e espaço total na vida do indivíduo e relevância social do trabalho.

Nas definições lidas, encontram-se pontos comuns, tais como: o respeito ao indivíduo como pessoa; a consideração às expectativas pessoais do empregado para além da organização; e as condições saudáveis e seguras de trabalho oferecidas pela empresa como fatores que contribuem para o bem-estar e a satisfação do empregado e seu nível de envolvimento com a organização.

Siqueira e Gomide Júnior (2004) ressaltam que discussões sobre as condições de trabalho e como elas podem influir sobre o bem-estar e saúde do trabalhador. Os autores destacam a importância de vínculos saudáveis no ambiente de trabalho para proporcionar uma vida salutar no ambiente familiar e social, considerando assim o indivíduo de maneira completa, pessoal e profissional.

Apontam-se também os diferentes aspectos do trabalho que podem ser considerados como fontes de satisfação ou insatisfação, o que chamam de visão multidimensional, frequentemente citados como fatores: a chefia, colegas de trabalho, o próprio trabalho, salário, e oportunidade de promoção. (Figura 3)



Figura 3: Os cinco fatores de satisfação no trabalho numa abordagem multidimensional. Fonte: Zanelli (2004, p.304)

Considerar esses diferentes fatores quando pensamos em satisfação e insatisfação no trabalho, nos ajuda a perceber que, para o trabalhador, não apenas um elemento da organização influencia em sua vida, mas sim o conjunto e a interação entre eles.

Segundo Limongi-França (2010), os vínculos e estruturas desencadeadores de QVT vão além dos organizacionais, como as pressões do ambiente laboral e fatores socioeconômicos, e abrangem também a vida pessoal do indivíduo.

Sendo assim, entender o trabalhador como um indivíduo que tem uma história pessoal e que essa história afeta suas aspirações, necessidades e motivações podem contribuir para que sua atuação na empresa seja mais satisfatória para si e para a empresa que percebe esse trabalhador como ser único.

Como disse Dejours (2007), “O trabalhador não chega a seu local de trabalho como uma máquina nova [...]”, cada indivíduo chega à empresa com uma história pessoal, ele tem suas preferências e necessidades que não são as mesmas para todos.

A integração entre indivíduo e a organização não é uma preocupação recente. Segundo Chiavenato (1997), os antigos filósofos gregos já demonstravam preocupação a respeito, e o autor ressalta também que, a fim de ultrapassar suas limitações, os indivíduos se agrupam em organizações com o objetivo de alcançar o

que chamou de objetivos comuns, e, uma vez participantes do crescimento e desenvolvimento dessas organizações, o sentimento de pertencimento permite que o trabalhador vislumbre seus próprios objetivos nos propostos pela organização contribui para que, juntos, indivíduo e organização busquem evoluir.

Sobre o relacionamento organização e indivíduo, Chiavenato (1997) chamou de processo de reciprocidade a interação entre essas partes de maneira que: a organização remunera o trabalhador; oferece-lhe segurança e *status*; e, reciprocamente, o indivíduo responde obedecendo à autoridade da organização e coopera para seu crescimento em um contrato psicológico que se refere à expectativa recíproca do indivíduo e da organização. E essa interação pode ser explicada pela troca de incentivos e contribuições.

3 RELAÇÃO DO INDIVÍDUO E O TRABALHO: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

As organizações fazem parte da vida em sociedade, e não apenas como geradoras de riquezas, mas também como peça importante na construção social do indivíduo, uma vez que cada trabalhador, ao ingressar em uma empresa, traz consigo suas vivências anteriores, tanto em meios laborais quanto pessoais. Essas experiências prévias somadas contribuem para a construção do meio ambiente do trabalho na empresa e em sua cultura organizacional. Maximiano (2012) ressalta que a sociedade moderna é uma sociedade organizacional, e as organizações são importantes para a realização de objetivos sociais e, dessa forma, afetam a qualidade e vida das pessoas de forma positiva ou negativa.

O autor diz que a relevância de se administrar bem uma organização se dá por seu impacto sobre a qualidade de vida da sociedade, e diz “Administradores competentes são recursos sociais importantes [...]”. Sob esta perspectiva, entende – se que esse impacto justifica e fundamenta o desenvolvimento e o estudo de teorias e escolas de pensamento que buscam compreender melhor a relação do indivíduo com o meio laboral, focando primeiramente nos métodos de produção com enfoque no aumento de produtividade, mas passando para gestão de pessoas e a QVT, como relevante ferramenta para o aumento da produção e da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas empresas.

Relacionando os principais enfoques, ideias e teorias da Administração, Maximiano (2012) traz, em uma linha cronológica, que tem seu início no século XVIII - separados em um período de 1900 a 1925 com a administração científica - o controle estatístico da qualidade e o enfoque comportamental nas características individuais.

No período de 1925 a 1950, houve uma popularização dos sistemas de produção em massa, com foco principal na economia do tempo para aumentar a produtividade. De acordo com Mello (2012), foi durante este período que se ressaltou a dicotomia entre trabalho manual e trabalho intelectual ditada pelo Taylorismo¹, onde operário não precisava pensar no que fazia bastava realizar sua tarefa no menor tempo possível. O autor destacou também que as teorias do Taylorismo criaram o que atualmente conhecemos por linha de montagem, com comprovados ganhos de produtividade.

Durante o período de 1950 a 1975, Maximiano (2012) cita o sistema Toyota de produção, que prima pela eficiência e produtividade, e se dá nesse mesmo período também o Movimento de Qualidade Total e o enfoque na Administração Participativa.

Por fim, o último período exposto pelo autor, de 1975 a 2000, foi marcado por empresas multinacionais, redesenho de processos, a implantação de sistemas de qualidade, o desenvolvimento das normas de Organização Internacional para Padronização (ISO) e o enfoque voltado para a gestão de pessoas, a qualidade de vida no trabalho e a ética. De acordo com o que foi mostrado pelo autor supracitado, podemos perceber as mudanças de teorias e escolas da administração de empresas, e os diferentes enfoques comportamentais.

Como vimos, primeiramente, o enfoque comportamental das relações humanas considera as características individuais das pessoas e, através das mudanças sociais, evolui para considerar os indivíduos atuando em grupo e sua relação com seus líderes, e caminha para a relação do indivíduo com o trabalho e considera sua QVT.

¹Taylorismo: escola de administração científica, idealizada pelo americano Frederick Winslow Taylor que entendia como objetivo maior da administração assegurar prosperidade do patrão e empregado. Taylor buscou através da qualificação do operário, o aumento e melhoria de seu rendimento, e consequente aumento da produtividade. (MAXIMIANO, 2012)

Pesquisas realizadas com trabalhadores da indústria nos primeiros anos do século XX constataram que alguns fatores desconhecidos tinham influência decisiva no aumento da produção. Rodrigues (1994) apresenta este experimento aplicado no período de 1924 a 1927 na Wester Eletric Company, uma indústria que fabricava equipamentos para empresas telefônicas, como um dos primeiros experimentos que tentou investigar o comportamento do homem no trabalho.

O resultado da referida pesquisa, liderada pelo psicólogo Elton Mayo, na década de 1920, comprovou a importância do fator psicológico na satisfação do indivíduo em seu ambiente de trabalho. Esta pesquisa precedeu muitas outras que buscavam entender melhor como o indivíduo se relaciona com seu trabalho, e todas contribuíram para a construção das escolas de pensamento em QVT. De acordo com Rodrigues (1994), as contribuições de Mayo são de grande relevância para o estudo do comportamento humano e qualidade de vida do trabalhador.

Nas escolas de pensamento em Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) são considerados diferentes conceitos, abordagens e indicadores, agrupando as dimensões sobre as quais o tema QVT é estudado. Abordam-se algumas a seguir:

Limongi-França (2010) traz a proposta de três escolas que explicam a QVT: a socioeconômica, a organizacional e a condição humana no trabalho. A autora descreve a escola socioeconômica como uma corrente de pensamento que considera: as relações de trabalho na era da globalização; a escola organizacional; a gestão de pessoas e os processos de produção. Já a escola condição humana no trabalho considera as potencialidades biológicas, psicológicas e sociais, que têm correspondência na condição humana, considerando o indivíduo como um todo, dentro e fora de seu ambiente laboral, assim como os fatores biopsicossociais são fundamentais para a explicação sobre saúde e doença na sociedade, devendo ser considerados aspectos como subjetividade, multidimensionalidade, dimensões positivas e negativas.

Das diferentes definições de QVT, Sant'Anna (2011) ressalta que a maioria tem em comum o entendimento da QVT como um movimento de reação à mecanização rigorosa dos conceitos tayloristas e, por consequência, aparece como instrumento de humanização do trabalho, e conseqüentemente o aumento do interesse quanto ao bem-estar dos trabalhadores e uma maior integração dos mesmos nas organizações como tomadores de decisão, fortalecendo assim seu

vinculo com a organização e o aumento de sua satisfação e sentimento de motivação quanto ao trabalho.

Relacionando os instrumentos e parâmetros de investigação quanto ao bem-estar e satisfação do indivíduo no ambiente laboral, Spector (2012) descreve a satisfação no trabalho como uma dimensão onde é possível contemplar o quanto as pessoas gostam ou não de seu trabalho. Ou gostam ou não de seus aspectos, podendo ser medida essa satisfação através de aplicação de questionários aplicados aos funcionários. Identifica esse campo de estudos como um meio plural onde estão presentes muitas teorias sobre fenômenos organizacionais, como a natureza, a supervisão e o ambiente de trabalho. O autor aponta também que a satisfação tem sido considerada uma causa de importantes consequências individuais e organizacionais, e seu alcance se estende do desempenho no trabalho à saúde e longevidade do trabalhador, e que possibilita o entendimento da relação entre o trabalhador e seu trabalho.

Quanto às reações do indivíduo ao trabalho, Dejours (2007) traz a abordagem psicoeconômica dessa relação Indivíduo-Trabalho, e destaca que esta representa a divisão do trabalho e da alocação das tarefas entre os trabalhadores. Expõe que, desta maneira, o homem precisa privar-se de suas necessidades pessoais para se adequar às necessidades da tarefa para a qual foi designado, o que provocaria um sentimento conflitante entre o desejo do indivíduo e a realidade de seu trabalho. O autor chama de carga psíquica do trabalho o resultado dessa relação conflitante, sendo assim, uma organização autoritária onde a liberdade do indivíduo diminui, sua carga psíquica de trabalho aumenta.

Ainda considerando a interação do indivíduo com seu ambiente laboral, bem como sua resposta à tarefa desenvolvida no trabalho, existem diferentes teorias sobre quais fatores motivam e podem contribuir para elevar os níveis de satisfação dos trabalhadores. A influência exercida por esses fatores e como eles afetam cada indivíduo é o que os psicólogos acreditam ser a razão para a diversidade das condutas individuais (ZANELLI, 2004).

Um fator importante que é provocador de QVT é a motivação, sendo esta uma força que é diferente para cada indivíduo e que age como modificador do comportamento. Quando estimulado de maneira positiva, pode melhorar o desempenho do trabalhador e sua satisfação com o trabalho.

3.1 Motivação

Motivação pode ser considerada a energia ou força que movimenta o comportamento em três propriedades, sendo elas: direção, intensidade e permanência. Conforme explica Maximiano (2012), é o sinônimo de causa e efeito no comportamento das pessoas, pois este é sempre motivado por alguma causa interna ao próprio indivíduo ou alguma causa externa, neste caso, vinda do ambiente.

Para Spector (2012), a motivação, que é geralmente definida como um estado interno que induz uma pessoa a envolver-se em determinados comportamentos, pode também ser abordada sob outra perspectiva, a que diz respeito ao desejo de atingir alguma meta, sendo assim, a motivação origina-se dos desejos, necessidades ou vontades das pessoas

A partir da visão desses dois autores, podemos entender a motivação como algo pessoal de cada indivíduo, pois se trata de como ele reage à relação de suas necessidades pessoais com ambiente.

A fim de entender melhor qual o significado e qual a influência da motivação sobre o comportamento do indivíduo, foram desenvolvidas diversas teorias sobre a motivação.

Os autores trazem distintas visões sobre o que seria responsável por direcionar ou modificar as ações dos indivíduos, se estes são fatores internos ligados diretamente ao sujeito, ou se são fatores externos ligados ao ambiente, podendo até mesmo considerar a junção de ambos.

Segundo Zanelli (2004), as diferentes teorias de motivação propostas por diferentes autores, foram separadas em três modelos de classificação. O primeiro deles traz as teorias subdivididas em dois grupos: Teorias de Conteúdo e Teorias de Processo.

O segundo modelo apresentado pelo autor aceita a diferenciação entre as Teorias de Conteúdo e Processo, e inclui a importância do reforço na motivação, mostrando sua relação com o que ocorre depois da ação como um reforço ou na mente da pessoa após a decisão de agir, enfatizando a cognição. Já o terceiro modelo apresentado pelo autor propõe se distanciar das dimensões apresentadas pelos modelos anteriores e reforça a motivação como uma teoria da ação, ou seja, sua importância é mensurada à medida que repercute na orientação da mudança de

ação da pessoa oferecendo perspectivas concretas de intervenção para a reorientação da ação individual.

O comportamento humano, de acordo com Maximiano (2012), é sempre motivado por alguma causa intrínseca, que são seus motivos internos e inclinações pessoais, ou por causa extrínseca, que são os motivos externos, necessidades percebidas a partir do ambiente. O autor destaca também que as teorias de motivação que explicam o desempenho das pessoas no trabalho estão divididas em dois grupos: o de teorias que procuram explicar como funciona o mecanismo da motivação, que são Teorias de Processo e o de teorias que procuram explicar quais são os motivos específicos que fazem as pessoas agirem, que são Teorias de Conteúdo, conforme ilustrado na Figura 4.

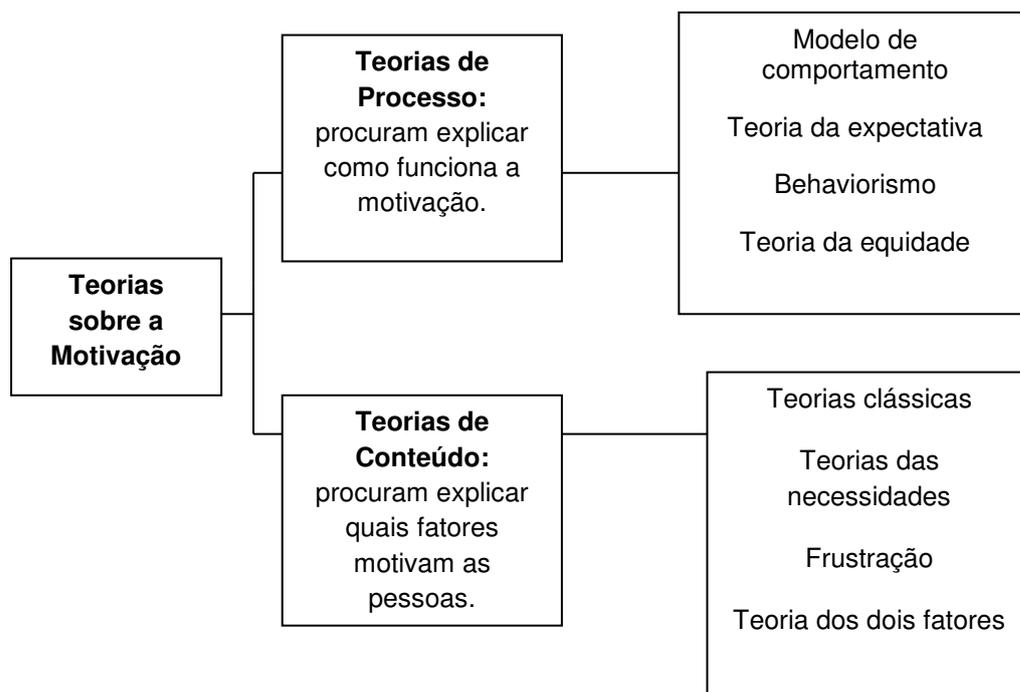


Figura 4 Classificação das teorias sobre motivação.
Fonte: Maximiano (2012, pg. 251)

As teorias que apresentaremos em seguida abordam o tema motivação e estão baseadas em seu funcionamento como modificador do comportamento humano e buscam explicar quais fatores motivam as pessoas.

3.2 Teorias da Motivação

Spector (2012) relaciona a origem da motivação aos desejos, necessidades ou vontades da pessoa e descreve a motivação como estado interno que induz uma pessoa a se envolver em determinados comportamentos. O autor expõe que as Teorias da Motivação no trabalho, de forma geral, estão voltadas para as razões, que além da aptidão, determinam que alguns funcionários desempenhem melhor uma tarefa que outro, e, dependendo da situação, essas teorias poderiam prever qual a escolha do comportamento, qual o empenho ou nível de persistência na realização da tarefa.

Aguiar (2014) aborda os padrões de motivação nas organizações como instrumento que busca fazer do trabalhador um meio para atingir os fins definidos pela organização. Assim com o estímulo correto para cada indivíduo, este atuaria direcionado para alcançar objetivos da empresa tornando-se uma importante ferramenta para o aumento da eficiência na organização.

3.2.1 Teorias da Necessidade

As primeiras investigações quanto à motivação dos indivíduos no ambiente de trabalho e desenvolvimento de tarefas formaram a base de desenvolvimento das duas Teorias da Necessidade às quais se refere Spector (2012) e são elas: a Teoria da Hierarquia das Necessidades e Teoria dos Dois Fatores, que contribuíram para a compreensão difundida atualmente do que se considera motivação no trabalho.

3.2.2 Teoria da Hierarquia das Necessidades

De acordo com Spector (2012), o psicólogo americano Abraham H. Maslow (1943) afirmou que a realização das necessidades humanas é fundamental para sua saúde física e psicológica: uma necessidade é motivadora, não quando é saciada, mas sim pela ânsia de satisfazê-la, pois, para Maslow, quando uma necessidade é satisfeita, ela perde o elemento motivador fazendo com que a próxima necessidade se destaque como motivadora e, portanto, modificadora do comportamento do indivíduo.

O psicólogo Maslow (1943) estruturou as necessidades humanas em um esquema dividido em seis grupos de necessidades como em uma pirâmide,

começando pela base, com as necessidades fisiológicas, subindo para as de segurança, as de afiliação e amor também conhecidas como necessidades sociais, as de estima, as de autorrealização e as necessidades estéticas.

Maximiano (2012) se ampara também em Maslow (1954) para afirmar que as pessoas estão em processo contínuo de desenvolvimento e buscam atender uma necessidade após a outra respeitando sua hierarquia. Sendo assim, as necessidades consideradas de nível mais baixo, como as fisiológicas e de segurança, devem ser pelo menos parcialmente satisfeitas antes de se considerar as de nível mais alto, como as sociais, de estima, de autorrealização e estéticas. As necessidades estão em constante desenvolvimento e não podem ser saciadas por completo, pois o ser humano está em contínua evolução.

Como citado por Aguiar (2014), Maslow (1954) não supôs que as necessidades básicas fossem completamente satisfeitas para permitir que se passasse para as seguintes na hierarquia, ocorreria, de fato, uma satisfação relativa dessas necessidades básicas para que permita buscar a satisfação das demais.

3.2.3 Teoria dos Dois Fatores

A Teoria dos Dois Fatores desenvolvida por Herzberg (1968) explica que a motivação provém da natureza do trabalho em si e não das recompensas externas ou condições de trabalho, na explicação de Spector (2012). Herzberg (1968) disse que as necessidades humanas são separadas em duas categorias: as fisiológicas, provenientes da natureza animal dos seres humanos, o que chamou de fatores higiênicos, e as necessidades de crescimento, as quais chamou de fatores motivacionais. Destacamos aqui este fator que está intimamente ligado à pluralidade do ser humano, pois cada indivíduo irá responder de forma distinta: sendo assim, o elemento que parecer motivador para uns pode não surtir o mesmo efeito para outros. As necessidades de crescimento têm como base as experiências prévias do trabalhador, suas aspirações e desejos, que são diferentes em cada pessoa.

Para Limongi-França (2006), de acordo com essa teoria, as pessoas geralmente associam diferentes tipos de condições para os sentimentos bons ou positivos, e para os maus ou negativos. Para alguns funcionários, o reconhecimento pela gerência de um trabalho bem desenvolvido é o suficiente para estimulá-lo e fazê-lo sentir-se parte importante da empresa; para outros, o único estímulo eficaz

seria de valor monetário. O estímulo ou elemento motivador não apropriado pode promover o efeito nocivo aos objetivos da organização.

3.2.4 Teoria do Reforço

A Teoria do Reforço trata de como as recompensas podem afetar o comportamento do indivíduo, de acordo com a explicação de Spector (2012). Esta teoria mostra o comportamento como uma função de experiências prévias de recompensa, e cada trabalhador irá responder à sua maneira de forma individual e distinta, assim o comportamento seria uma reação ao ambiente. Essas recompensas podem ser tangíveis ou intangíveis e podem ser oferecidas pela organização ou até mesmo ser um subproduto de suas tarefas.

3.2.5 Teoria da Expectativa

De acordo com Limongi-França (2006), acreditar no recebimento de uma recompensa cria uma atitude favorável para um esforço relacionado ao trabalho, o que levará à conclusão da tarefa, e esse é o fenômeno que a teoria da expectativa busca explicar. O trabalhador acredita que o trabalho realizado de acordo como os moldes definidos pela empresa lhe proporcionará um tipo de recompensa previamente anunciada. E é criando essa expectativa de recompensa que a organização tenta modificar o comportamento do indivíduo para o cumprimento de seus objetivos.

Sobre esta teoria, Spector (2012) diz que as pessoas se motivarão quando acreditarem que seu comportamento levará às recompensas ou resultados desejados, como por exemplo, uma mudança de cargo ou setor. A mais conhecida e antiga teoria sobre expectativa é a teoria de Vroom (1964), segundo a qual a motivação é o resultado obtido ao relacionar a expectativa de receber uma recompensa ao valor desta para o indivíduo, e como um determinado comportamento resultará em determinado fim.

Para surtir o efeito motivador, a recompensa ou resultado desejado deve ser proporcional aos esforços do trabalhador, pois este irá decidir se fará um esforço extra ou não para atingir aos objetivos da empresa.

3.2.6 Teorias de Justiça

Assim com a teoria apresentada anteriormente, esta também apresenta a proporção entre esforço e recompensa como passo para promover o efeito motivador, porém, particularmente no caso da teoria de justiça, além da proporção entre esforço e recompensa, é igualmente importante que a organização ofereça equidade² nas recompensas para todos os indivíduos respeitando a área de atuação de cada um.

A Teoria de Justiça ou do Equilíbrio, de acordo com Maximiano (2012), entende que as pessoas fazem comparações entre seus esforços e recompensas e os esforços e recompensas dos outros, especialmente se houver proximidade entre os indivíduos.

Spector (2012) comenta que as Teorias de Justiça se concentram em como as formas de tratamento justas para os funcionários, bem como a percepção de situações injustas, em que não há equidade, podem afetar a satisfação de forma positiva ou negativa, e podem também gerar tensão emocional.

3.2.7 Teoria da Autoeficácia

Esta teoria apresenta a peculiaridade de não considerar a obtenção de recompensa como motivador do comportamento do indivíduo, sendo a crença no resultado positivo da tarefa, ou seja, a realização da tarefa é o que causa o efeito motivador no trabalhador.

Pessoas com o alto nível de autoeficácia acreditam que são capazes de realizar tarefas e serão motivadas a se empenhar. A motivação e o desempenho são em parte determinados pela intensidade com a qual as pessoas acreditam que possam ser eficazes.

De acordo com o explicado por Spector (2012), as pessoas realizarão bem as tarefas quando acreditarem que obterão sucesso. Nesta teoria, não é considerado o ganho da recompensa como motivador do comportamento e sim a realização sentida com o cumprimento da tarefa ou alcance do objetivo proposto. O autor sugere que esta teoria tem importantes implicações para o ambiente de

² Equidade: disposição para reconhecer a imparcialidade do direito de cada indivíduo. (HOLANDA, 2010)

trabalho, pois a motivação e o desempenho, e possivelmente o bem-estar do trabalhador podem ser melhorados se for elevada a autoeficácia dos funcionários.

3.2.8 Teoria da Determinação de Metas

A ideia básica que fundamenta a teoria da determinação de metas é de que o comportamento do indivíduo é motivado por suas intenções, objetivos ou metas internas. De acordo com Spector (2012), para esta teoria, meta é o que uma pessoa deseja atingir de forma consciente, podendo ser específica ou geral. A estratégia de determinar metas pode ser eficaz para uma orientação do indivíduo em seu ambiente de trabalho.

Esta teoria se sustenta na convicção de que o indivíduo irá se empenhar para cumprir as metas propostas pela empresa, se a organização conseguir estimulá-lo a firmar este compromisso.

As metas terão o efeito motivador esperado se forem possíveis de alcançar, porém metas que estejam além da capacidade de produção da própria empresa podem surtir o efeito negativo provocando insatisfação e frustração, visto que o trabalhador poderá identificar seus esforços como inúteis na busca de atingir o objetivo proposto pela empresa.

3.2.9 Teoria do Controle

A Teoria do Controle, desenvolvida por Klein (1989), fundamenta-se na teoria da determinação de metas, mantendo sua concentração em como as respostas a essas metas afetam a motivação. Assim, para esta teoria, tão importante quanto propor metas aceitáveis, é oferecer ao trabalhador meios para analisar comparativamente seu desempenho antes e depois do cumprimento das metas.

Segundo Spector (2012), o *feedback* pode manter o empenho do trabalhador na direção do cumprimento das metas. O indivíduo avaliará esse relatório de desempenho comparativamente, podendo confrontar o resultado atual com o resultado esperado, o que sugere que as pessoas determinam metas e depois avaliam os resultados para entender seu desempenho, pois, as discrepâncias entre o alcançado e o almejado podem motivar as pessoas a modificar seus comportamentos ou suas metas, e podem identificar se precisam de um esforço

extra ou se estão agindo da maneira mais eficaz e eficiente para atingir os objetivos propostos.

3.2.10 Teoria da Ação

O principal foco da Teoria da Ação, segundo Spector (2012), está nas ações em si e nos processos que vinculam metas e intenções que levam a essas ações. A teoria da ação vê o indivíduo como o indicador da ação, ou a causa do próprio comportamento. Assim, o efeito motivador é conseguido quando o funcionário se apropria da tarefa ou meta apresentada pela organização e traduz em uma meta própria sua, incorporando a elas suas características e necessidades.

3.2.11 Teorias X e Y de McGregor

A teoria X foi a primeira formulada por McGregor (1960) e é uma forma de descrever o comportamento do indivíduo e sua relação com o trabalho, e, de acordo com Zanelli (2004), ela se apoia em três princípios básicos: o homem é um ser com aversão ao trabalho, ele precisa estar sob controle, deve ser punido para que se esforce e cumpra com os objetivos organizacionais, e está interessado apenas em sua segurança pessoal e financeira.

Rodrigues (1994), destaca que, nessa teoria, entendia-se o trabalho como forma de pagar pela satisfação sentida fora do ambiente da empresa. Assim, essa teoria desconsiderava os estudos sobre necessidades a serem atendidas, sendo um reflexo da administração científica aplicada à época e traz o trabalho como oportunidade de atender as necessidades básicas como manter o próprio sustento, sendo a autonomia, a realização e o reconhecimento, consideradas como necessidades egoístas, a serem satisfeitas fora do ambiente laboral.

Outra teoria desenvolvida por McGregor (1960), a teoria Y, considerou os seguintes princípios: o trabalho pode ser uma fonte de satisfação ou punição, o homem está disposto a se autodirigir, a aprender e a aceitar responsabilidades e também a colocar em prática o seu potencial criativo.

Esta teoria surge com a influência de administradores que pensavam de uma maneira alternativa à teoria X. E, assim como a teoria apresentada acima, relaciona o indivíduo com seu ambiente de trabalho, porém apresenta um indivíduo menos passivo em relação às tarefas realizadas e admite que o trabalhador possa

assumir compromissos com a empresa se houver recompensas atreladas à execução da tarefa.

De acordo com Zanelli (2004), o desenvolvimento da Teoria Y apresentou a visão de que o desempenho do indivíduo em seu trabalho era um problema mais de natureza gerencial do que motivacional. Aqui, segundo Rodrigues (1994), apresenta-se a possibilidade de o trabalhador satisfazer suas necessidades egoístas não apenas fora, mas também dentro do ambiente de trabalho, mas, para que isso seja possível, a organização precisa oferecer as condições para que esse indivíduo alcance seus objetivos e que esses possam se relacionar com seu papel desempenhado na empresa.

As teorias de motivação aqui apresentadas demonstram a crescente preocupação no que se refere ao entendimento de como funciona a dinâmica entre o indivíduo e o trabalho. Foram mostradas diferentes abordagens sobre motivação que buscam interpretar a relação entre o trabalhador e suas tarefas. Os questionamentos levantados acerca do tema são importantes para que o foco dos estudos sobre motivação seja desenvolvido de forma a perceber o trabalhador de maneira mais humanizada e não apenas como mais um recurso estratégico das organizações.

3.3 Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) de Richard Walton

Para este trabalho, elegemos o modelo de aferição de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) desenvolvido por Walton (1973, *apud* RODRIGUES, 1994). O autor contribuiu com questões centrais para a pesquisa de QVT nas organizações, são elas: como deveria ser conceituada a qualidade de vida no trabalho e como ela pode ser medida? Quais os critérios apropriados e como eles são inter-relacionados? Partindo destes questionamentos, Richard Walton (1973) estruturou um modelo para analisar as características da qualidade de vida no trabalho.

Esses fatores foram organizados em oito categorias conceituais, de acordo com Rodrigues (1994), são elas: compensação justa e adequada; condições de segurança e saúde do trabalho; oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana; oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança; integração social na organização de trabalho; o constitucionalismo na organização do trabalho; o trabalho e o espaço total da vida e a relevância social da vida do trabalho. Essas categorias estão ilustradas na figura 5.

Fatores de QVT	Dimensões
1. Compensação justa e adequada	1. Renda (salário adequado ao trabalho) 2. Equidade interna (compatibilidade interna) 3. Equidade externa (compatibilidade externa)
2. Condições de segurança e saúde no trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico (seguro e saudável)
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade de habilidades 10. Retroação e retroinformação
4. Oportunidade de crescimento e segurança	11. Possibilidade de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança do emprego
5. Integração social na organização	14. Igualdade de oportunidades 15. Relacionamentos interpessoais e grupais 16. Senso comunitário
6. Garantias constitucionais	17. Respeito às leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas claras da organização
7. Trabalho e espaço total de vida	21. Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
8. Relevância social da vida no trabalho	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados

Figura 5: Modelo de qualidade de vida no trabalho – QVT de Walton

Fonte: Modelo de QVT de Walton citado por CHIAVENATO, Idalberto, 2004, p. 425

O modelo de Walton (1973), que traz 8 categorias relacionadas a 24 dimensões, foi estruturado a partir do estudo e observação de como o meio laboral influencia e, ao mesmo tempo, é influenciado pelo trabalhador, considerando também o entendimento de como o trabalhador responde a essa interação.

Entendemos que a relação do trabalhador com o seu ambiente laboral e suas tarefas envolve diferentes fatores e assumimos que esses fatores, considerando-se a pluralidade dos indivíduos, podem influenciar e modificar, de distintas formas, o comportamento do trabalhador. Este irá à sua maneira organizar

suas necessidades dentro do que melhor lhe atender e então procurar meios para supri-las.

Os estudos sobre QVT, bem como os meios para mensurá-la, oferecem-nos base para entender o papel do trabalho além do fator financeiro, considerando-o como parte da formação do indivíduo, e percebendo que as vivências experimentadas no ambiente laboral podem promover mudanças no comportamento do sujeito fora do trabalho, em seu espaço total de vida.

Não obstante os destaques apresentados pelos autores anteriormente citados, entendemos que a QVT está relacionada com muitos fatores internos e externos que devem atender, em boa parte, as expectativas e as necessidades dos sujeitos trabalhadores para que estes usufruam dessa qualidade produzindo satisfação no trabalho e conseqüentemente maior produção.

Em recentes pesquisas, como os artigos: “Clima organizacional: fator de satisfação no trabalho e resultados eficazes na organização”³ de 2012 e em “Análise perspectiva da dicotomia entre qualidade de vida no trabalho e produtividade: percepções de gestores”⁴, de 2015, foram apresentados resultados que mostram que, não havendo equilíbrio entre as necessidades dos indivíduos e as necessidades da organização, haverá prejuízo quanto à QVT, e apresentam também a importância em valorizar o indivíduo em seu ambiente de trabalho como um ser biopsicossocial.

Nessas pesquisas, os autores Oliveira, Carvalho e Rosa (2012) e Bertolozzo et al. (2015) destacam a relevância de um ambiente de trabalho harmônico. Havendo um ambiente laboral receptivo e agradável, este proporcionará ao trabalhador a possibilidade de assumir compromissos com a empresa, o que contribuiria para o aumento da produtividade e cumprimento de objetivos da organização.

³ Clima organizacional: fator de satisfação no trabalho e resultados eficazes na organização. (OLIVEIRA, 2012)

⁴,Análise perspectiva da dicotomia entre qualidade de vida no trabalho e produtividade: percepção de gestores. (BORTOLOZZO, 2015)

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo apresenta as técnicas de pesquisa utilizadas na coleta e análise dos resultados, descrevendo a natureza da pesquisa e suas etapas, bem como os resultados que serão descritos.

4.1 Caracterização da pesquisa

A pesquisa aqui apresentada é classificada quanto aos seus objetivos como descritiva, pois tem como finalidade identificar a relação de duas variáveis como gênero e satisfação com o ambiente de trabalho e a tarefa desenvolvida, a fim de descrever as características de determinada população (GIL, 2010).

De acordo com Ganga (2012), as pesquisas descritivas buscam descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou estabelecer relação entre as variáveis. Nesses casos, segundo o autor, o método geralmente aplicado é o levantamento e são utilizadas, como instrumento de coleta de dados, questionários estruturados autoaplicáveis, como no caso desta pesquisa, até entrevistas combinadas.

Quanto aos métodos de pesquisa, foi utilizada a pesquisa bibliográfica elaborada com base no material já publicado. Este método é utilizado com o propósito de fornecer fundamentação teórica ao trabalho conforme explicado por Gil (2010), e também para identificar o estágio atual do conhecimento sobre o assunto. Para Lakatos (2014), a fase de levantamento da bibliografia já publicada na forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita por sua importância, pode ser considerada o passo inicial de uma pesquisa científica. Gil (2010) destaca além das fontes de conhecimento já citadas, o material disponibilizado pela *internet* em virtude da disseminação de novos formatos de informação.

Esse trabalho, quanto à forma de abordagem, é quantitativo, pois mensura as variáveis predeterminadas a fim de verificar e explicar o grau de sua influência. Nesse tipo de abordagem, Appolinário (2012) destaca o papel do pesquisador como imparcial e neutro em relação ao objeto. Ao final do estudo, os dados são condensados em tabelas e gráficos para posterior descrição do que se descobriu.

Para Ganga (2012), é atribuída, à abordagem quantitativa, a capacidade de quantificar e confirmar estatisticamente as relações existentes entre as variáveis da pesquisa e explicar os fatores que influenciam um determinado fenômeno.

Considera-se também um enfoque qualitativo ao analisar de forma não matemática as considerações pessoais de alguns pesquisados. Ganga (2012) ressalta que o uso dessa abordagem não exclui a possibilidade de analisar quantitativamente dados qualitativos.

4.2 Delimitação do universo

Esta pesquisa trata do perfil de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos alunos do curso de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ) da Universidade Federal do Ceará (UFC). O universo é representado pelos alunos ingressos no ano de 2016.2. Originalmente, foram formadas duas turmas de cinquenta alunos cada, denominadas Turma I e Turma II; atualmente, dispõem, respectivamente, de quarenta e dois e quarenta e um alunos ativos de acordo com a coordenação do curso.

4.3 Instrumento de coleta de dados

De acordo com Gil (2012), o questionário é uma técnica de investigação que consiste em submeter os pesquisados a um conjunto de questões com o intuito de obter informações relevantes ao estudo. O autor explica que o questionário visa traduzir os objetivos da pesquisa em questões específicas.

Para esta pesquisa, o questionário foi elaborado com questões fechadas, que pedem aos pesquisados que escolham uma alternativa dentre as opções listadas. Foram usadas também questões abertas, que pedem aos pesquisados suas próprias respostas (GIL, 2012).

O uso desses dois tipos justifica-se, pois, as questões fechadas tornam o instrumento mais objetivo e as abertas possibilitam obter informações adicionais consideradas valiosas para a interpretação do estudo. É importante ressaltar que as informações oferecidas pelos pesquisados são mantidas no anonimato.

No período de novembro de 2017 a dezembro de 2017, foram aplicados cinquenta e nove questionários físicos englobando as duas turmas.

4.4 Análise e coleta dos dados

Nesse trabalho, utilizamos da estatística descritiva, que tem como objetivo: observar os fenômenos de mesma natureza; coletar os dados numéricos; organizá-los e classificá-los, apresentando-os em tabelas e gráficos para extrair medidas estatísticas que descrevam os fenômenos observados.

Para a apresentação dos dados, utilizamos recursos manuais e computacionais. Com os recursos computacionais, foi possível a elaboração de tabelas, gráficos e cálculos estatísticos que servem como auxílio na análise e interpretação dos dados. Utilizamos o gráfico em setores para representar o número de respostas obtidas através dos questionários aplicados.

Para Gil (2012), a análise dos dados tem como objetivo organizar e sintetizar os dados para extrair respostas ao problema proposto na investigação. Em outra de suas obras, Gil (2009) ressalta que, de modo geral, inicia-se a análise com o estabelecimento de categorias, codificação, tabulação e análise estatística até chegar à interpretação dos dados.

As análises dos resultados, no próximo capítulo, foram organizadas por categorias definidas anteriormente no questionário.

Os resultados serão mostrados em gráficos e tabelas e confrontados com os conceitos descritos por autores consultados durante o levantamento bibliográfico.

4.5 Desenvolvimento do instrumento de coleta de dados

Para esse trabalho, foi escolhido o questionário como instrumento de coleta de dados. Foram aplicados questionários estruturados com questões fechadas, que oferecem uma lista de alternativas para os pesquisados e questões abertas, que pedem aos pesquisados suas próprias respostas (APÊNDICE A).

Na fase inicial da pesquisa, foram enviados questionários por meio eletrônico via *e-mail*, destinados aos alunos das turmas do curso de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ). Porém, para esse instrumento, observou-se um baixo percentual de respostas devolvidas, a saber, menos de 15% dos questionários enviados por meio eletrônico retornaram com respostas. Lakatos (2010) cita a pequena porcentagem dos questionários que voltam como uma das desvantagens desse instrumento. A autora cita também que, em média, o pesquisador tem o retorno de 25% dos questionários enviados.

Considerando esse primeiro obstáculo, optou-se por adaptar o instrumento de coleta de dados para a versão impressa, que foi apresentada aos alunos pessoalmente no período de novembro de 2017 a dezembro de 2017. Nessa apresentação física do instrumento, obteve-se o retorno de 100% dos questionários aplicados e foi possível explicar aos pesquisados de maneira mais apropriada os objetivos desse estudo e a importância de suas participações.

Para essa pesquisa, foram considerados apenas os alunos que são trabalhadores oriundos do serviço público, nas esferas federal, estadual e municipal, e os que são oriundos da iniciativa privada. Não foram, portanto, considerados os alunos que se dedicam apenas à vida acadêmica e os alunos trabalhadores autônomos.

No período de novembro de 2017 a dezembro de 2017, foram aplicados cinquenta e nove questionários físicos englobando as duas turmas de alunos do curso de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ) da Universidade Federal do Ceará (UFC). Destes, 78% são funcionários ou servidores públicos e 22% são trabalhadores da iniciativa privada.

De acordo com Gil (2012), o questionário visa transpor os objetivos da pesquisa em questões específicas. Para esse estudo, o questionário foi desenvolvido espelhando-se no modelo Walton de QVT apresentado no capítulo anterior.

O questionário aplicado está dividido em duas partes. A primeira para a identificação do pesquisado quanto ao local de trabalho, gênero e idade, a fim de traçar um perfil inicial dos alunos. A segunda parte busca identificar a relação dos alunos com o ambiente de trabalho e os estudos.

De acordo com os fatores apresentados na tabela de Walton (1973), Rodrigues (1994) explica que quanto à “compensação justa e adequada”, Walton (1983) diz ser um conceito relativo, que ultrapassa questões objetivas e subjetivas. Quanto às condições de segurança e saúde no trabalho, Walton (1973) cita os benefícios de horários razoáveis e boas condições físicas.

Baseada nos fatores “compensação adequada e condições e segurança” e saúde do trabalho, e suas dimensões, para a coleta de dados dessa pesquisa, foram desenvolvidas as seguintes questões: considera seu ambiente de trabalho e suas tarefas laborais; em sua empresa, existe ginástica laboral; dentro do seu

ambiente de trabalho, existe tempo ou espaço onde você possa se dedicar aos estudos e sua remuneração acolhe suas demandas.

Rodrigues (1994) cita ainda as considerações de Walton (1973) sobre os outros fatores quanto à utilização e desenvolvimento de capacidades e oportunidades de crescimento e segurança, e suas dimensões, ressaltando a importância da autonomia no trabalho, a informação, perspectivas quanto às tarefas que serão desenvolvidas e o foco na atenção sobre as oportunidades de crescimento na carreira.

Partindo desses fatores supracitados, foram desenvolvidas as questões: você tem expectativas de crescimento profissional (mudança de cargo ou setor) a partir da conclusão do seu curso superior em Tecnologia da Gestão da Qualidade (TGQ)? Você percebeu melhorias em seu desempenho devido ao conhecimento adquirido no referido curso? Como você se sente em relação à empresa /instituição onde trabalha? Nessa última questão, pretendemos também extrair qual a visão do aluno quanto à dimensão “imagem da empresa”, relativa ao fator que corresponde à relevância social da vida no trabalho.

Os demais fatores e suas dimensões apresentados na tabela de Walton (1973), como a integração social na organização, as garantias constitucionais, e o trabalho e espaço total de vida, inspiraram as seguintes questões: sua jornada de trabalho esgota as energias que favorecem os estudos? Você já deixou de comparecer às aulas devido a problemas (ou fadiga / cansaço) relacionados ao seu trabalho ou atividade laboral? Você percebe algum tipo de constrangimento ou discriminação no seu ambiente de trabalho por parte de seus superiores ou colegas no que se refere à sua condição de estudante, se você desenvolver ideias (ou melhorias) a partir do que estudou no curso? Sentir-se-á confortável em apresentá-las ou realizá-las em seu local de trabalho? Ainda sobre esses fatores, Rodrigues (1994) destaca a afirmação de Walton (1973) sobre como a experiência de trabalho, pode ter efeito positivo ou negativo sobre outras esferas da vida do indivíduo e é sob esta perspectiva que se buscou desenvolver a presente pesquisa.

O questionário aplicado também apresentou outras questões fechadas que buscam extrair informações sobre as impressões dos alunos quanto ao ambiente estudantil, sobre o curso, professores e coordenação. Foram utilizadas

também questões abertas com o intuito de obter informações pessoais dos pesquisados.

5 DESCRIÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Durante a construção desse estudo, foram apresentados conceitos de QVT, inseridos em um contexto histórico de origem e evolução da Administração de Empresas e Gestão de Pessoas. Além desse levantamento bibliográfico, foi feita também a coleta de dados através de questionário com perguntas fechadas e abertas.

Limongi-França (2010) apresenta Richard Walton (1973) como autor de importante modelo para análise de experimentos sobre QVT. Walton propôs oito fatores, que têm o intuito de estruturar uma análise das características da QVT.

5.1 Caracterização dos pesquisados

O questionário usado como instrumento de coleta foi desenvolvido espelhado no modelo Walton (1973), com o objetivo de identificar o perfil da QVT dos alunos do curso superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ) e analisar comparativamente os perfis de alunos que trabalham em instituições públicas e alunos que trabalham em empresas privadas.

Identificado o perfil de gênero dos pesquisados, foi verificado que, dentre os alunos servidores públicos, 27 são do sexo feminino e 19 são do sexo masculino. Dos alunos que são trabalhadores da iniciativa privada, 8 são do sexo feminino e 5 são do sexo masculino, ou seja, há, em ambas as categorias, uma predominância do gênero feminino, conforme a tabela 1 a seguir.

Tabela 1 - Gênero dos pesquisados

Gênero	Serviço público	Iniciativa privada
	Nº	Nº
Feminino	27	8
Masculino	19	5
Outros	-	-
Total	46	13

Fonte: Pesquisa direta (2017)

Os resultados apresentados na tabela 1, que trazem as mulheres como maioria tanto dentre os servidores públicos como entre os funcionários de empresas privadas, podem ser um reflexo das mudanças no mundo do trabalho comentadas por autores como Antunes e Alves (2004) e Holanda (2009), que falam, em seus estudos, sobre o aumento crescente de mulheres no mundo do trabalho contemporâneo.

As mutações no mundo do trabalho, para as mulheres, trazem importantes questões que mostram como nossa sociedade, mesmo com seu cerne patriarcal, está mudando sua organização social. Como podemos perceber em depoimentos de alunas: *“como sou profissional e chefe de família, estudar à noite além de ser cansativo, para mim, que sou mãe sozinha, causa um estresse grande. Há que se fazer malabarismos para conseguir atender às demandas da faculdade e da criança e do trabalho. No entanto, o ganho em termos de conhecimento cognitivo e profissional faz valer à pena o sacrifício”*.

Dos 59 alunos pesquisados, 46 são servidores públicos das esferas federal, estadual e municipal, e os alunos oriundos da iniciativa privada somam 13, como apresentado na tabela 2, abaixo.

Tabela 2 – Local de trabalho dos pesquisados

Local de trabalho	Nº
Servidor público (federal, estadual e municipal)	46
Iniciativa privada	13
Total	59

Fonte: Pesquisa direta (2017)

De acordo com edital N° 06/2016 – Pró- Reitoria de Graduação (PROGRAD), que regulamentou o concurso para as turmas que iniciaram no segundo semestre de 2016, das 100 vagas ofertadas, 70% eram exclusivamente para servidores técnico-administrativos da Universidade Federal do Ceará (UFC) e 30% das vagas eram para o público em geral. Dentro dessa porcentagem, estão servidores estaduais e municipais. Justifica-se assim a maioria de alunos oriundos do serviço público.

Foi verificado, através da questão “idade”, que, dentre os alunos oriundos do serviço público: 30 estão na faixa etária acima de 46 anos; 10 têm de 36 a 45 anos e 6 dos pesquisados estão na faixa etária de 31 a 35 anos, como exposto na tabela 3.

Tabela 3 – Idade dos alunos / trabalhadores oriundos do serviço público federal, estadual e municipal.

Idade	N°
Até 30 anos	-
De 31 a 35 anos	6
De 36 a 45 anos	10
Acima de 46 anos	30
Total	46

Fonte: Pesquisa direta (2017)

Dentre os trabalhadores da iniciativa privada, observou-se que 6 têm até 30 anos; 4 dos pesquisados estão na faixa de idade entre 31 a 35 anos; 2 têm de 36 a 45 anos e apenas 1 dos alunos pesquisados está acima de 46 anos de idade, como esclarece a tabela 4.

Tabela 4 - Idade dos alunos / trabalhadores oriundos de empresas da iniciativa privada

Idade	N°
Até 30 anos	6
De 31 a 35 anos	4
De 36 a 45 anos	2
Acima de 46 anos	1
Total	13

Fonte: Pesquisa direta (2017)

Em alguns depoimentos de alunos que trabalham no serviço público, foi dito que um dos estímulos para permanecer no curso é a melhoria financeira em suas aposentadorias: “aposentadoria confortável financeiramente”, que se darão nos próximos anos, o que pode justificar a diferença observada nas faixas de idade predominantes entre alunos servidores públicos (acima de 46 anos) e alunos funcionários da iniciativa privada (até 30 anos).

5.2 Perfis de qualidade de vida no trabalho (QVT) dos alunos do curso superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ)

Um dos objetivos específicos desta pesquisa é identificar o perfil do conjunto de alunos do curso superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ), com base no modelo Walton de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

O modelo desenvolvido por Richard Walton (1973) traz oito fatores para aferição da qualidade de vida no trabalho, quais sejam: compensação adequada e justa; condição de segurança e saúde do trabalho; uso das capacidades humanas; oportunidade de crescimento contínuo; integração social do trabalho; constitucionalismo; trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho.

Espelhados no modelo de aferição de QVT de Walton (1973), serão apresentadas as tabelas de 5 a 17 em referência aos fatores citados anteriormente e aos dados coletados na aplicação do questionário.

O respeito pelo bem-estar do indivíduo enquanto trabalhador e em sua vida pessoal é inerente à QVT, porém, deve-se considerar que as organizações desenvolvem suas atividades voltadas para a produtividade e qualidade dos produtos ou serviços prestados. Assim, as posições das organizações e a posição dos empregados que buscam o bem-estar e satisfação podem apresentar-se de forma antagônica, mas entendemos que a busca pelo equilíbrio entre essas duas partes poderá proporcionar um ambiente laboral mais eficiente, eficaz e saudável.

Buscamos apresentar nesse trabalho, uma visão multidimensional de satisfação e QVT. Para isso, abordamos os elementos considerados mais frequentes quando falamos da influência do trabalho na vida pessoal do indivíduo, são eles: a chefia; os colegas de trabalho; o próprio trabalho; o salário e as oportunidades de promoção.

Apresentamos nas tabelas 5, 6, 7 e 8 os seguintes fatores: “condições de segurança e saúde no trabalho”, nas dimensões “jornada de trabalho” e “ambiente físico” (que alude à exposição do trabalhador ao ambiente e às condições físicas do trabalho, considerando riscos de doenças e danos).

Na questão que aborda a dimensão ambiente físico, quanto ao seu ambiente de trabalho e tarefas, foram apresentadas quatro alternativas de respostas nesta ordem: segura; saudável; estressante; agradável. E havia a possibilidade do pesquisado optar por um ou dois itens, ou seja, as opções estressante e agradável, seguro e agradável, seguro e estressante, saudável e estressante, seguro e saudável, saudável e agradável foram combinações feitas pelos pesquisados.

Na tabela 5, mostrada a seguir, percebe-se, que dentre os alunos que são servidores públicos, 13 consideram seu ambiente de trabalho estressante e 9 consideram seu ambiente de trabalho agradável.

Tabela 5 – Ambiente de trabalho – Alunos/ trabalhadores do serviço público federal, estadual e municipal.

Aluno	Nº
Seguro	2
Saudável	2
Estressante	13
Agradável	9
Estressante e Agradável	3
Seguro e Agradável	4
Seguro e Estressante	4
Saudável e Estressante	1
Seguro e Saudável	4
Saudável e Agradável	4
Total	43

Fonte: Pesquisa direta (2017)

Quando apresentada a mesma questão aos alunos que são funcionários de empresas privadas, as respostas mais recorrentes foram: 5 consideram o ambiente laboral estressante; 2 dizem considerar o ambiente saudável; 2 seguro e

estressante e 2 consideram seu ambiente de trabalho saudável e agradável como apresentado na próxima tabela.

Tabela 6 – Ambiente de trabalho – Alunos / trabalhadores da iniciativa privada

Aluno	Nº
Seguro	-
Saudável	2
Estressante	5
Agradável	1
Estressante e Agradável	-
Seguro e Agradável	1
Seguro e Estressante	2
Saudável e Estressante	-
Seguro e Saudável	-
Saudável e Agradável	2
Total	13

Fonte: Pesquisa direta (2017)

A alternativa que corresponde à resposta “estressante” aparece como maioria nos dois grupos de alunos pesquisados, servidores públicos e trabalhadores da iniciativa privada. Um dos alunos atuantes na iniciativa privada comentou: *“trabalhar com qualidade é, em qualquer segmento de empresa, é o cargo mais mal visto dentro da empresa, é o cargo que vai lhe dedurar, apontar o erro e não pra ajudar...”*.

Podemos observar comparando as tabelas 5 e 6, que as alternativas que apontam para um ambiente laboral seguro aparecem mais frequentemente dentre os alunos servidores públicos. Parte desses alunos são servidores da Universidade Federal do Ceará (UFC) e, trabalhando nos *campi* da UFC, estariam mais protegidos e seguros dentro das dependências da universidade.

A seguir, apresentamos, nas tabelas 7 e 8, as questões que abordam a dimensão “jornada de trabalho” do fator “condição de trabalho”. Buscamos aqui refletir como se comportam as instituições onde os alunos trabalham quanto à preocupação com o bem-estar e a saúde do trabalhador.

Tabela 7 - Oferta de ginástica laboral nas instituições públicas e privadas onde os pesquisados trabalham

A empresa onde trabalha oferece ginástica laboral?	Serviço público	Iniciativa privada
	Nº	Nº
Sim	8	2
Não	38	11
Total	46	13

Fonte: Pesquisa direta (2017)

Quando perguntados sobre a oferta de ginástica laboral, 38 dos alunos que trabalham em instituições públicas, nas três esferas, informaram não haver a prática em seu ambiente laboral e, dentre os alunos que trabalham em empresas privadas, 11 também responderam não haver ginástica laboral.

A maioria de respostas negativas, em ambos os grupos de alunos, pode indicar que as instituições públicas e empresas privadas, onde os mesmos trabalham, ainda não desenvolveram ações como oferta de ginástica laboral a fim de promover a saúde no trabalho. Ou as ações existem e não estão sendo adequadamente divulgadas, ou os servidores optaram por não as fazer.

Na sequência, a tabela 8 mostra os dados coletados quando os pesquisados foram questionados sobre a existência de espaço para estudos dentro do ambiente de trabalho.

Nas instituições públicas onde os alunos consultados trabalham, apenas 18 disponibilizam um espaço ou proporcionam aos servidores tempo para o estudo em seus ambientes de trabalho, e nas empresas privadas, onde os alunos consultados trabalham, a quantidade é de 5.

Tabela 8 – Existência de espaço para estudos no ambiente laboral – Alunos/trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada.

No ambiente de trabalho existe tempo e espaço para o estudo?	Serviço público	Iniciativa privada
	Nº	Nº
Sim	18	5
Não	28	8
Total	46	13

Fonte: Pesquisa direta (2017)

Em ambos os grupos de alunos, foram obtidas uma maioria de respostas “não”, como mostrado na tabela acima. Os valores são próximos e apresentam pequena diferença, podendo indicar que, no setor público e no privado, onde os pesquisados atuam, não há diferença quanto à disponibilidade de uma área de convivência onde os trabalhadores possam estudar nos momentos de pausa durante a jornada de trabalho.

Consideramos que, com o advento da *internet*, os pesquisados podem, muitas vezes, preferir acessar o meio virtual para suas pesquisas de estudos ou entretenimento. E, no caso específico de servidores da UFC, existem bibliotecas em todos os *campi* e são acessíveis aos servidores, oferecendo rico acervo e local apropriado para estudo.

Abordamos, nas tabelas 9 e 10, o fator “trabalho e espaço total de vida”, que trata do papel balanceado do trabalho na vida pessoal.

Buscamos identificar como o ambiente laboral e as experiências vividas no trabalho podem afetar o desenvolvimento de outras atividades voltadas para os interesses pessoais do indivíduo e entendemos que cada pessoa é um ser distinto e que tem suas necessidades e motivações que vão além de sua atuação como trabalhador.

Tabela 9 - Disposição para estudar após o trabalho – Alunos/ trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada

Sua jornada de trabalho esgota as energias que favorecem o estudo?	Serviço público	Iniciativa privada
	Nº	Nº
Sim	23	9
Não	23	4
Total	46	13

Fonte: Pesquisa direta (2017)

Os dados revelam que 23, ou seja, metade dos alunos servidores públicos pesquisados responderam que a jornada de trabalho esgota as energias que favorecem o estudo, como citado anteriormente neste estudo, um dos pesquisados disse: *“para mim, que sou mãe sozinha, causa um estresse grande, há que se fazer malabarismos para conseguir atender às demandas da faculdade, da criança e do trabalho”*.

Dos alunos trabalhadores da iniciativa privada, 9 dos consultados também responderam afirmativamente à pergunta: *“a rotina se tornou mais exaustiva desde que precisei conciliar trabalho e estudos”*. Esses números de respostas afirmativas quanto à exaustão decorrente da jornada de trabalho corroboram com quantidades anteriormente apresentados nas tabelas 5 a 8, nas quais os alunos dos dois grupos pesquisados informam, em sua maioria, considerar o ambiente de trabalho estressante e informam a inexistência de ginástica laboral e de uma área de convivência onde os trabalhadores possam fazer uma pausa para estudar.

Quando questionados sobre deixar de comparecer às aulas devido ao cansaço causado pelo trabalho, 10 dos alunos oriundos da iniciativa privada responderam que “sim”. A mesma questão apresentada aos alunos servidores públicos obteve a quantidade de 26 respostas “não”, conforme apresentado na próxima tabela.

Tabela 10 – Ausência nas aulas devido ao cansaço ou fadiga decorrentes do trabalho – Alunos/ trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada

Já deixou de comparecer às aulas por causa do cansaço decorrente do trabalho?	Serviço público	Iniciativa privada
	Nº	Nº
Sim	20	10
Não	26	3
Total	46	13

Fonte: Pesquisa direta (2017)

A discrepância apresentada entre as respostas de servidores públicos e funcionários de empresas privadas pode ser justificada pelo fato de que os servidores públicos que pertencem à UFC, ou trabalham no *campus* onde são ministradas as aulas, ou trabalham com colegas que também são alunos do curso e acabam utilizando o mesmo transporte para locomoção, o que poderia inibir o absenteísmo no curso. Supõe-se que os alunos que são ligados à iniciativa privada vêm de diferentes pontos da cidade e estão geograficamente mais afastados do *campus*, o que contribuiria para a ausência em sala de aula.

Na tabela seguinte, foi abordado o fator “integração social na organização e sua dimensão relacionamentos interpessoais e grupais”. Para tal, os pesquisados foram questionados quanto à ocorrência de discriminação ou constrangimento no ambiente de trabalho devido à sua condição de estudante. Os dados são apresentados na tabela 11.

Tabela 11 – Constrangimentos no ambiente de trabalho em decorrência da condição de estudante – Alunos / trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada

Você percebe algum tipo de constrangimento ou discriminação no seu ambiente de trabalho por parte de seus superiores ou colegas no que se refere à sua condição de estudante?	Serviço público	Iniciativa privada
	Nº	Nº
Sim	12	3
Não	34	10
Total	46	13

Fonte: Pesquisa direta (2017)

De acordo com a tabela 11, em ambos os grupos, as respostas foram negativas quanto à existência de constrangimento ou discriminação estimulada pelo fato de serem estudantes. Dentre os alunos vindos da iniciativa privada, foram 10 e, dos alunos servidores públicos, 34 informaram não perceber nenhuma dessas reações negativas ao fato de serem, além de trabalhadores, estudantes: *“o respeito e credibilidade entre os colegas de trabalho”*.

Na tabela 12 abaixo, apresentaremos o fator “compensação justa e adequada”, de acordo com Walton (1973 apud Rodrigues, 1994), essa categoria sugere um conceito relativo em que não se procura padronizar o julgamento da adequação. Assim, buscamos identificar se os alunos percebem, como adequada às suas necessidades pessoais, a remuneração que recebem através da pergunta: “Sua remuneração acolhe suas demandas?”.

Tabela 12 – Remuneração – Alunos / trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada

Sua remuneração acolhe suas demandas?	Serviço público	Iniciativa privada
	Nº	Nº
Sim	19	6
Não	27	7
Total	46	13

Fonte: Pesquisa direta (2017)

De acordo com o apresentado na tabela 12, vimos que a maioria, ou seja, 27 dos alunos servidores públicos informaram que sua remuneração não atende a suas demandas. Foi obtido, entre os alunos trabalhadores da iniciativa privada, o quantitativo de 7 respostas “não” dentre os pesquisados.

Não pretendemos apontar a remuneração dos pesquisados como abaixo dos valores de mercado nem questionar a compatibilidade com outros cargos dentro da mesma empresa. Os dados obtidos mostram que ambos os grupos de alunos não consideram adequada a remuneração que recebem, pois a mesma não acolhe às suas demandas pessoais.

Na tabela 13, a seguir, apresentamos o fator “oportunidade de crescimento e segurança e suas dimensões possibilidade de carreira, crescimento profissional e segurança do emprego”.

Tabela 13 – Expectativas de crescimento profissional – Alunos/ trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada

Você tem expectativas de crescimento profissional a partir de seu curso superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade?	Serviço público	Iniciativa privada
	Nº	Nº
Sim	25	10
Não	21	3
Total	46	13

Fonte: Pesquisa direta (2017)

Observamos, na tabela acima, 25 dos alunos servidores públicos e 10 dos alunos vindos da iniciativa privada. Assim, em ambos os grupos, a maioria afirma ter expectativas de crescimento profissional a partir de sua participação no curso superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ). Quanto ao fator oportunidade de crescimento e falando das possibilidades de carreira, alunos oriundos da iniciativa privada comentam: *“já recebi a proposta de, ao me formar, ser promovida de assistente para analista da qualidade”*, e destacam: *“mudanças importantes em relação à expectativa de futuro”*.

Os dados apontam que ambos os grupos de alunos responderam afirmativamente à questão apresentada, porém foi observado que o percentual de respostas “sim” foi maior dentre os pesquisados vindos da iniciativa privada, o que se pode explicar pelo fato de haver maior flexibilidade pra mudanças de cargos ou setores dentro de empresas privadas.

A seguir nas tabelas 14, 15 e 16 apresentamos o fator “utilização e desenvolvimento de capacidades”.

Com o intuito de levantar os dados necessários para a análise desse fator, foi feita a seguinte pergunta aos pesquisados: “Como você se sente em relação à empresa / instituição onde trabalha?”. E foram oferecidas quatro

alternativas como resposta, podendo o pesquisado optar por um ou dois itens combinados à sua escolha, como mostrado nas tabelas 14 e 15.

Como veremos na tabela 14, dos alunos servidores públicos, 20 informaram sentirem-se satisfeitos em fazer parte da instituição onde trabalham e outros 16 dizem sentirem-se satisfeitos em fazer parte da instituição e com as atividades laborais que realizam: *“Existe hoje um nível muito bom de satisfação desde que comecei este curso, feliz por pertencer à UFC, como estudante e como servidor”*.

Tabela 14 – Sentimento em relação à empresa – Alunos/ trabalhadores do serviço público federal, estadual e municipal.

Aluno	Nº
Sinto-me satisfeito em fazer parte da empresa / instituição.	20
Não me sinto parte da empresa / instituição.	3
Estou satisfeito com as atividades laborais que realizo.	3
Não estou satisfeito com as atividades laborais que realizo.	1
Sinto-me satisfeito em fazer parte da empresa e com minhas atividades laborais.	16
Sinto-me satisfeito em fazer parte da empresa, mas não com minhas atividades laborais.	2
Não me sinto parte da empresa, mas estou satisfeito com minhas atividades laborais.	1
Não me sinto parte da empresa, nem estou satisfeito com minhas atividades laborais.	-
Total	43

Fonte: Pesquisa direta (2017)

A tabela 15, a seguir, apresenta as respostas dadas pelos alunos que trabalham em empresas privadas quando apresentada a mesma pergunta sobre o sentimento em relação à empresa e atividades laborais desenvolvidas.

Tabela 15 – Sentimento em relação à empresa – Alunos / trabalhadores da iniciativa privada

Aluno	Nº
Sinto-me satisfeito em fazer parte da empresa / instituição.	2
Não me sinto parte da empresa / instituição.	2
Estou satisfeito com as atividades laborais que realizo.	-
Não estou satisfeito com as atividades laborais que realizo.	2
Sinto-me satisfeito em fazer parte da empresa e com minhas atividades laborais.	2
Sinto-me satisfeito em fazer parte da empresa, mas não com minhas atividades laborais.	-
Não me sinto parte da empresa, mas estou satisfeito com minhas atividades laborais.	1
Não me sinto parte da empresa, nem estou satisfeito com minhas atividades laborais.	3
Total	13

Fonte: Pesquisa direta (2017)

Podemos observar, na tabela 15, que as respostas dos alunos oriundos da iniciativa privada apresentam maior variabilidade na escolha dos itens: 2 afirmam sentirem-se satisfeitos em fazer parte da empresa; 2 sentem-se satisfeitos em fazer parte da empresa e com suas atividades laborais; 2 dizem não se sentirem parte da empresa; 2 não estão satisfeitos com suas atividades laborais e 3 não se sentem parte da empresa, nem estão satisfeitos com as atividades que desenvolvem. Em depoimento espontâneo, um desses alunos comentou: *“eu, muitas vezes, dizia lá que não me sentia parte... como se eu fosse um setor à parte da empresa e não me sentia parte do núcleo daquele lugar...”*.

Analisando os dados apresentados nas tabelas 14 e 15, percebe-se que, no universo pesquisado, o nível de satisfação com a empresa e com as atividades laborais é maior nos alunos do serviço público em comparação com alunos trabalhadores de empresas privadas.

Como é possível observar, existem diferenças significativas entre os grupos quanto à recorrência do item: “sinto-me satisfeito em fazer parte da empresa onde trabalho”, mais frequente aos servidores, e quanto à resposta: “sinto-me

satisfeito em fazer parte da empresa e com minhas atividades”, também em número maior dentre os servidores.

Foi expressivo também o percentual de pesquisados da iniciativa privada que respondeu “não se sentir parte da empresa” e “não estar satisfeito com suas atividades laborais”, apontando um nível de insatisfação não apresentado no outro grupo pesquisado, visto que nenhum dos alunos servidores públicos optou por essa alternativa.

Ainda sobre o fator de aferição de QVT “utilização e desenvolvimento de capacidades”, mostramos, na tabela a seguir, os dados extraídos da questão: “Você percebeu melhorias em seu desempenho devido ao conhecimento adquirido com o curso superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ)?

Tabela 16 – Melhoria do desempenho profissional – Alunos / trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada

Você percebeu melhorias em seu desempenho devido ao conhecimento adquirido com o curso superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade?	Serviço público	Iniciativa privada
	Nº	Nº
Sim	42	10
Não	4	3
Total	46	13

Fonte: Pesquisa direta (2017)

Na tabela 16, vimos que 42 dos alunos, que são servidores públicos, perceberam melhorias em seu desempenho profissional devido ao conhecimento adquirido no curso: *“quando aplicamos os conhecimentos relacionados à qualidade, as coisas funcionam de uma forma melhor”*; *“me sinto mais focada e determinada à melhoria no meu trabalho e na minha própria casa”*.

Nas respostas dos alunos que trabalham em empresas privadas, vimos, em maior número também, as respostas afirmativas, somando 10, mostrando-nos que, no universo pesquisado, os dois grupos de alunos percebem melhorias em seu desempenho e as atribuem aos conhecimentos construídos através do curso.

Na tabela 17, apresentamos o fator “garantias constitucionais com foco na dimensão liberdade de expressão”. A fim de analisarmos esse fator, perguntamos aos alunos se eles se sentiriam confortáveis em seus locais de trabalho para sugerir

ideias ou melhorias baseadas em seus estudos em gestão da qualidade. Os dados são apresentados abaixo.

Tabela 17 – Exposição de novas ideias no ambiente de trabalho – Alunos/trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada

Se você desenvolver ideias (ou melhorias), a partir do que estudou no curso, sentir-se a confortável em apresentá-las ou realizá-las em seu local de trabalho?	Serviço público	Iniciativa privada
	Nº	Nº
Sim	42	11
Não	4	2
Total	46	13

Fonte: Pesquisa direta (2017)

Conforme mostrado na tabela anterior, 42 dos alunos que trabalham em instituições públicas declararam que se sentiriam confortáveis para apresentar novas ideias em seus ambientes de trabalho. Um dos pesquisados destacou como mudança em sua vida profissional: *“a aquisição de mais conhecimentos onde pude compartilhar na instituição que trabalho”*.

Para os alunos trabalhadores de empresas privadas, a maioria das respostas também foi afirmativa: 11 afirmam que apresentariam suas sugestões de melhoria à empresa. Nas palavras de um dos entrevistados: *“passei a buscar melhorias para desenvolver minhas habilidades tanto na área pessoal quanto na profissional, expandir meus conhecimentos e desenvolví novas ideias”*.

Comparando os dados coletados, vê-se que, nos dois grupos, a maioria das respostas foi afirmativa, mostrando que, nas empresas onde os pesquisados atuam, é percebida por eles a liberdade de expressão.

Na exposição feita dos fatores de “aferição de qualidade de vida no trabalho (QVT)” e das categorias e resultados apresentados sobre a percepção dos pesquisados, demonstramos através das tabelas 5 a 17, o perfil de QVT dos alunos do curso superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ), divididos em dois grupos, servidores públicos e trabalhadores da iniciativa privada.

No fator “condições de segurança e saúde no trabalho”, destacamos que os alunos de ambos os grupos consideraram, em sua maioria, o ambiente de

trabalho estressante. Os alunos informaram também não haver ginástica laboral nas empresas onde atuam e que suas jornadas de trabalho esgotam as energias que favoreceriam o estudo. Entendemos que programas de promoção de saúde e prevenção de acidentes de trabalho contribuem para o bem-estar dos trabalhadores, e a ausência destes ou a inadequada divulgação dentro do ambiente laboral poderá contribuir para que os colaboradores se sintam mais cansados e desmotivados.

Dentro do fator “trabalho e espaço total de vida”, o aspecto que se destacou foi a discrepância entre os resultados dos alunos servidores e alunos vindos da iniciativa privada. Os alunos que trabalham em empresas privadas informaram que costumam faltar às aulas devido ao cansaço decorrente do trabalho. Acreditamos que a experiência de trabalho pode ter efeitos positivos ou negativos sobre as outras áreas da vida do indivíduo, e que uma jornada de trabalho com pausas razoáveis poderá contribuir para a construção do equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

A seguir, apresentaremos as respostas dos alunos quando questionados sobre o ambiente estudantil, docentes e quais as mudanças que ocorreram ao iniciarem a vida acadêmica.

5.3 Percepções sobre o ambiente estudantil

Além do perfil de qualidade de vida no trabalho dos alunos buscamos identificar como os mesmos percebem o ambiente estudantil, se ele lhes proporciona experiências positivas e quais suas impressões sobre o curso e os docentes, os dados coletados serão expostos nas tabelas 18 a 21.

A tabela 18 apresenta as respostas dos alunos à questão: o ambiente estudantil lhe proporciona prazer?

Tabela 18 – Ambiente estudantil – Alunos/ trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada

O ambiente estudantil lhe proporciona prazer?	Serviço público	Iniciativa privada
	Nº	Nº
Sim	44	12
Não	2	1
Total	46	13

Fonte: Pesquisa direta (2017)

Conforme mostrado na tabela acima, 44 dos alunos servidores públicos afirmam que o ambiente estudantil lhes é prazeroso: *“aumento da autoestima, atualização de informações, maior organização e planejamento de atividades, novos relacionamentos, abertura da mente para novos conceitos”; “ser estudante é muito bom, o aprendizado, a convivência com novos colegas é muito agradável tentar aprender”*. As respostas positivas também são maioria entre os alunos vindos da iniciativa privada: 12 responderam de forma afirmativa. Em suas palavras: *“exige mais responsabilidade, por isso, mudança de comportamento como: maior interesse na área, maior visão de possibilidades. Na vida pessoal, maior desgaste da mente, mas, em contrapartida, maior interesse em continuar estudando após a conclusão desse curso”*.

Na sequência com a tabela 19, apresentamos as respostas recebidas na aplicação da pergunta: “Você acha que os professores reconhecem as diferentes necessidades dos alunos que trabalham e dos que não trabalham?”.

Tabela 19 – Professores – Alunos/ trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada

Você acha que os professores reconhecem as diferentes necessidades dos alunos que trabalham e dos que não trabalham?	Serviço público	Iniciativa privada
	Nº	Nº
Sim	44	9
Não	2	4
Total	46	13

Fonte: Pesquisa direta (2017)

A seguir, conforme os dados apresentados na tabela 20, dos alunos que trabalham em instituições públicas: 37 responderam que a coordenação é afável e colabora com a aprendizagem e melhoria em seu desempenho acadêmico; 2 responderam que “não” e 6 responderam “em parte”. Dos alunos que trabalham na iniciativa privada: 8 responderam “sim”; 1 respondeu “não” e 4 responderam “em parte”.

Tabela 20 – Coordenação – Alunos / trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada

A coordenação do curso é afável e colabora com a aprendizagem e melhoria do seu desempenho acadêmico?	Serviço público	Iniciativa privada
	Nº	Nº
Sim	37	8
Não	2	1
Em parte	6	4
Não respondeu	2	-
Total	46	13

Pesquisa direta (2017)

Assim como na tabela 19, os dados da tabela 20 mostram uma discrepância no modo como os alunos que não são servidores da UFC percebem a atuação da coordenação frente a suas demandas. Os dados podem indicar que existe uma deficiência na comunicação de professores e coordenação aos alunos que fazem parte do público externo à UFC, e, aparentemente, não se sentem contemplados pelo curso.

Na tabela 21, apresentamos as respostas à questão: “Quanto tempo real, fora de sala de aula, você dedica aos estudos?”.

Tabela 21 – Tempo de estudos fora de sala de aula – Alunos/ trabalhadores do serviço público e da iniciativa privada

Quanto tempo real (fora de sala de aula) você dedica aos estudos?	Serviço público	Iniciativa privada
	Nº	Nº
De 1 a 2 horas por semana	25	3
De 2 a 4 horas por semana	9	5
Apenas em época de provas	12	5
Total	46	13

Fonte: Pesquisa direta (2017)

Com essa pergunta, buscamos identificar quanto tempo os alunos dedicam aos estudos fora do ambiente de sala de aula. De acordo com o apresentado na tabela acima, os alunos servidores públicos dedicam, em sua maioria, 25, de uma a duas horas por semana: *“a falta de tempo, conciliar o estudo com trabalho não é fácil”*; 9 dedicam-se de duas a quatro horas semanais e 12 estudam fora da sala de aula apenas em época de provas: *“não tenho ânimo de realizar mais nenhuma atividade ao chegar em casa”*.

Quando apresentada a mesma pergunta aos alunos que trabalham na iniciativa privada: 3 estudam fora de sala de aula de uma a duas horas semanais; 5 estudam de duas a quatro horas por semana. De acordo com o depoimento de um dos alunos: *“tento organizar melhor meu tempo”* e 5 responderam que “estudam apenas em época de provas”.

Destacamos que pesquisados que trabalham em instituições públicas e os que trabalham na iniciativa privada não diferem quando analisamos sua satisfação quanto à nova condição de aluno. Para alguns, é a retomada de um projeto antigo: *“Depois de vários anos sem estudar, é bastante satisfatório retornar aos estudos. A vida tem outro sentido, abre a visão de futuro”* disse um dos servidores públicos; e *“O curso de gestão da qualidade na UFC é um diferencial na minha vida profissional em função de ser uma graduação pouco conhecida, de curta duração e com disciplinas específicas da área”* relata um dos alunos que trabalham na iniciativa privada.

Porém, observamos que, quando perguntados sobre professores e coordenação, os alunos diferem em suas impressões, o que pode ser um reflexo da

própria estrutura de oferta de vagas do curso de acordo com o apresentado no edital Nº 06/2016 “[...] 2.2 Serão ofertadas 100 (cem) vagas, sendo 70 (setenta) exclusivamente para servidores técnico-administrativo da UFC e 30 (trinta) vagas para o público em geral [...]”. Depoimentos espontâneos de alguns alunos que já tiveram outra experiência em cursos superior corroboram com essa observação: “acho que esse curso é mais maleável com avaliações e trabalhos comparando com o curso superior que eu fiz aqui na UFC”, “fazemos provas em equipe e acho que isso ajuda bastante aos que estavam há muito tempo sem estudar, principalmente os servidores”.

O objetivo geral dessa pesquisa foi o de identificar e analisar comparativamente, entre setor público e privado, o perfil de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos alunos do curso superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ) com base no modelo de aferição de qualidade de vida no trabalho de Walton.

Observamos que os perfis identificados mostram que alunos servidores públicos e alunos oriundos da iniciativa privada têm opiniões convergentes em fatores como condições de segurança e saúde no trabalho e integração social na organização, e apresentam posições opostas em fatores como oportunidades de crescimento e segurança, e trabalho e espaço total de vida.

6 CONCLUSÕES

Considerando o objetivo desse estudo, que foi identificar e analisar comparativamente entre setor público e privado, o perfil de qualidade de vida no trabalho (QVT) dos alunos do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ) na Universidade Federal do Ceará (UFC), com base nos estudos teóricos e modelo Walton de aferição de QVT, aplicamos um questionário espelhado nesse modelo de aferição a um grupo de cinquenta e nove alunos. Após a coleta das respostas, foram separados os alunos em trabalhadores da iniciativa privada e servidores públicos.

Foi realizado um levantamento bibliográfico sobre os determinantes do grau de satisfação e bem-estar dos trabalhadores e, fundamentado no modelo Walton, verificou - se quais os impactos do trabalho na vida dos trabalhadores que estudam. Identificamos como as condições de trabalho podem interferir de maneira

positiva ou negativa nas atividades do indivíduo fora do ambiente laboral. Em cada questão apresentada foram levantados aspectos relevantes aos objetivos específicos propostos.

Depreendeu-se que os ambientes de trabalho em uma empresa privada e em instituições públicas podem diferir quanto aos níveis de pressão para produtividade e disputas por cargos ou setores, porém podem apresentar semelhanças quanto a alguns aspectos, como a percepção de melhoria no desempenho laboral devido aos conhecimentos adquiridos no curso TGQ, conforme apresentado na coleta de dados.

Quando questionados quanto às suas impressões sobre o ambiente de trabalho, em referência ao fator “condições de segurança e saúde no trabalho”, constatamos que tanto os alunos oriundos da iniciativa privada como os alunos servidores públicos consideram seus ambientes de trabalho estressantes. Os alunos também informaram que, em seus locais de trabalho, não é ofertada ginástica laboral nem uma área onde poderiam estudar em suas pausas durante a jornada de trabalho. Ambas são medidas que, se aplicadas, poderiam proporcionar uma diminuição no cansaço decorrente das tarefas laborais.

Como esperado, ao relacionar servidores públicos com trabalhadores da iniciativa privada, observaram-se algumas discrepâncias quanto às percepções dos pesquisados, principalmente no tocante ao sentimento de pertencimento à empresa onde atuam.

Os alunos servidores públicos se mostraram mais seguros quando indagados sobre a condição de fazer parte da instituição onde trabalham em comparação com alunos oriundos da iniciativa privada. Estes se sentem mais inseguros quanto às suas permanências no emprego devido à conhecida instabilidade dos contratos de trabalho na iniciativa privada, diferente daqueles que, através de concurso público, conquistaram sua estabilidade no trabalho.

No fator “trabalho e espaço total de vida” ambos afirmaram que as jornadas de trabalho exauriam suas energias que favoreceriam o estudo, porém os pesquisados diferem quanto à influência do cansaço em suas vidas acadêmicas.

O cansaço decorrente das atividades laborais seria uma das causas da ausência em sala de aula, como mostrado nas respostas dos alunos que trabalham em empresas privadas, ao afirmarem que já deixaram de comparecer às aulas por

se sentirem cansados ou fatigados depois de encerrarem seu dia de trabalho. Essa foi outra das discrepâncias entre as respostas dos pesquisados. Os alunos servidores públicos, em sua maioria, não reconheceram o cansaço causado pelas atividades laborais como uma barreira para sua presença em sala de aula.

Constatou-se uma diferença considerável entre as visões dos alunos sobre professores e coordenação. Os servidores se mostraram mais favoráveis aos docentes e coordenadores, enquanto os alunos vindos de empresas privadas se posicionaram de maneira mais cética e crítica quanto à atuação de professores e da coordenação.

De acordo com comentários espontâneos de alunos que atuam na iniciativa privada, foi percebido por eles, uma maior flexibilidade e maleabilidade por parte dos professores. Os alunos se referiam aos métodos de avaliação e às tarefas em sala. Destacaram que, apesar de o tratamento dado aos discentes ser similar para alunos servidores e não servidores, ainda está presente a atmosfera de um curso direcionado para a formação de servidores, por vezes reforçada pelos próprios colegas de curso.

Consideramos que as informações apresentadas nesse trabalho são relevantes para que alunos, professores e coordenação possam identificar deficiências e novas demandas que surjam no decorrer das atividades acadêmicas, possibilitando a melhoria contínua e a consolidação do curso como instrumento de qualificação que atenda satisfatoriamente aos servidores técnico-administrativos da universidade e à comunidade.

Durante a realização deste trabalho, deparamo-nos com questões não contempladas pelos objetivos da pesquisa, mas que são merecedoras de atenção futura como: a análise da relação feita pelos alunos da imagem idealizada da universidade e da vida acadêmica antes e depois do início do curso; quais expectativas foram construídas e quais foram atendidas ou superadas, considerando ainda o modelo Walton de QVT; identificar qual é a imagem construída pelos alunos das empresas onde trabalham e quais as responsabilidades sociais dessas empresas quanto aos funcionários e os serviços ou produtos oferecidos. A pesquisa poderia ser estendida também aos alunos de outros cursos noturnos para obter amostras mais heterogêneas quanto ao gênero e idade.

Sendo assim, consideramos que o objetivo desse trabalho foi alcançado, pois apresentamos a análise comparativa entre setor público e privado, o perfil de QVT dos alunos do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ), e entendemos que essa pesquisa não é definitiva, mas sim um começo para novos trabalhos.

Os conceitos sobre QVT construídos por diferentes estudiosos e apresentadas nessa pesquisa reforçam a necessidade de se promover estudos sobre o tema, visto tratar-se de assunto relacionado ao comportamento humano e às constantes mudanças no modo de vida do indivíduo e de sua relação com o trabalho.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Maria Aparecida Ferreira de. **Psicologia aplicada à administração: uma abordagem multidisciplinar**. 1º edição, 8º tiragem. São Paulo, SP: Saraiva, 2014
- ANTUNES, Ricardo. **As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital** / Ricardo Antunes e Giovanni Alves. Educação & Sociedade, vol. 25, n. 87, 2004. Disponível em: www.cielo.br/pdf/v25n87
- APPOLINÁRIO, Fabio. **Metodologia da ciência, filosofia e prática da pesquisa**. 2º edição - São Paulo, SP: CENGAGE LEARNING, 2012.
- BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Trabalho e qualidade de vida**. Rio de Janeiro, RJ: Qualitymark/Dunya Ed.,1997.
- BORTOLOZZO, Eliana Aparecida Fagundes Queiroz. **Análise perspectiva da dicotomia entre qualidade de vida no trabalho e produtividade: percepção de gestores**. Eliana Aparecida Fagundes Queiroz Bortolozzo, Celso Bilynkievycz dos Santos, Fábio Sprada de Menezes, Luiz Alberto Pilatti e Antonio Augusto de Paula Xavier. Revista brasileira de qualidade de vida, Ponta Grossa, PR, vol. 7, n. 4, p. 190-209, out./dez. 2015. Disponível em: <https://revistas.utfpr.edu.br>.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 7º reimpressão - Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- _____. **Recursos Humanos**. Edição compacta, 4º edição – São Paulo: Atlas, 1997.
- COZBY, Paul C. **Métodos de pesquisa em ciência do comportamento** / Paul C. Cozby: tradução Paula Inez Cunha Gomide, Emma Otta; revisão técnica José de Oliveira Siqueira. 1º edição, 4º reimpressão. São Paulo: ATLAS, 2009.
- DEJOURS, Christophe. **Psicodinâmica do trabalho, contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho** / Christophe Dejours, Elisabeth Abdoucheli, Christian Jayet, coordenação Maria Irene Stocco Betiol; tradutores Maria Irene Stocco Betiol .. .et AL.|1º edição, 8º reimpressão – São Paulo, SP: Atlas, 2007.
- GANGA, Gilberto Miller Devós. **Trabalho de conclusão de curso (TCC) na engenharia de produção: um guia prático de conteúdo e forma**. São Paulo, SP: ATLAS, 2012.
- Gestão da qualidade** / organizado por Carlos Henrique Pereira Mello. 2º reimpressão - São Paulo, SP: Pearson Education do Brasil, 2012.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6º edição, 5º reimpressão. São Paulo: ATLAS, 2012

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5ª edição. São Paulo: ATLAS, 2010.

_____. **Estudo de caso: fundamentação científica, subsídios para coleta e análise de dados, como redigir o relatório.** São Paulo: ATLAS, 2009

HOLANDA, Ana Cleia Jerônimo. **As transformações no perfil da mulher no mercado de trabalho brasileiro nas últimas décadas: estudo de caso em Fortaleza** – CE. Monografia (Graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado executivo. Curso superior de ciências econômicas.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos** / Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. 7ª edição, 9ª reimpressão. São Paulo: ATLAS, 2014.

_____. **Fundamentos de metodologia científica** / Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. 7ª edição. São Paulo: ATLAS, 2010

LIMONGI- FRANÇA. Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial** – 2. Edição, 5. Reimpressão – São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, Márcia Maria da Costa. **Qualidade de vida no trabalho dos docentes da Universidade Federal do Ceará.** Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior. Fortaleza, 2011.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital.** 7ª edição – São Paulo, SP: Atlas, 2012.

OLIVEIRA, Daniele de. **Clima organizacional/; fator de satisfação no trabalho e resultados eficazes na organização.** Daniele de Oliveira, Roberto José Carvalho e Adriano Carlos Moraes Rosa. IX Simpósio de excelência em gestão e tecnologia, SEGET, 2012. Disponível em: www.aedb.br>artigos>artigos12

PINHO, Gianni Melo de. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo baseado no modelo Walton.** Monografia (Pós-Graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Instituto de ensino e pesquisa em administração (INEPAD), Curso de especialização MBA executivo em negócios financeiros. Brasília, 2011.

Psicologia, organizações e trabalho no Brasil / organizado por José Carlos Zanelli, Jairo Eduardo Borges – Andrade e Antonio Virgílio Bittencourt Bastos. Porto Alegre: Artmed, 2004.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 2ª edição – Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

RODRIGUES, Maria Reijane de Moraes Santos. **Um estudo comparativo dos níveis de satisfação e o grau de importância da qualidade de vida no trabalho em uma instituição pública**. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Pró- Reitoria de gestão de Pessoas, Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior. Fortaleza, 2015.

SANT'ANNA, Anderson de Souza. **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos** / Anderson de Souza Sant'Anna e Zélia Miranda Kilimnik. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte, MG: Fundação Dom Cabral, 2011 - 3ª reimpressão.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações** / Paul E. Spector: tradução Cristina Yamagami. 4ª edição - São Paulo, SP: Saraiva, 2012.

SOUZA, Luis Cláudio Paiva de. **Qualidade de vida no trabalho: saúde emocional e gestão estratégica** / Luis Cláudio Paiva de Souza, Carlos Eduardo Mazzucco Fontes – São Paulo: EDICON, 3ª edição, 2015.

**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS DO CURSO DE
TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE (TQG)**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ – UFC
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE

PESQUISA: PERFIL DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS ALUNOS DO
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE (TQG) -
TURMA 2016.2.

Prezado Colega,

Este questionário tem como objetivo colher sua opinião para fins de pesquisa de
trabalho de conclusão de curso (TCC). Por favor, responda todas as questões para
que possamos dar prosseguimento a essa pesquisa.

Agradecemos a colaboração.

QUESTIONÁRIO ESPELHADO NA TABELA WALTON (1973)

LOCAL DE TRABALHO

() Iniciava Privada() Setor Público

GÊNERO

() Feminino() Masculino () Outros

IDADE

() Até 30 anos () De 31 a 35 anos
() De 36 a 45 anos () Acima de 46 anos

SUA RELAÇÃO COM O TRABALHO E COM OS ESTUDOS

Considera seu ambiente de trabalho e suas tarefas laborais - Você pode marcar até
02 itens

() Seguro () Saudável () Estressante () Agradável

Em sua empresa existe ginástica laboral?

() Sim () Não

Sua jornada de trabalho esgota as energias que favorecem os estudos?

Sim Não

Você já deixou de comparecer às aulas devido a problemas (ou fadiga / cansaço) relacionados ao seu trabalho ou atividade laboral?

Sim Não

Dentro do seu ambiente de trabalho, existe tempo ou espaço onde você possa se dedicar aos estudos?

Sim Não

Você percebe algum tipo de constrangimento ou discriminação, no seu ambiente de trabalho, por parte de seus superiores ou colegas no que se refere à sua condição de estudante?

Sim Não

Sua remuneração acolhe suas demandas?

Sim Não

Você tem expectativas de crescimento profissional (mudança de cargo ou setor) a partir de seu curso superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade?

Sim Não

Como você se sente em relação à empresa / instituição onde trabalha? - Você pode marcar até 2 itens

Me sinto satisfeito em fazer parte da empresa / instituição

Não me sinto parte da empresa / instituição

Estou satisfeito com as atividades laborais que realizo

Não estou satisfeito com as atividades laborais que realizo

Você percebeu melhorias em seu desempenho devido ao conhecimento adquirido com o curso superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade.

Sim Não

Se você desenvolver ideias (ou melhorias) a partir do que estudou no curso, vai se sentir confortável em apresentá-las ou realizá-las em seu local de trabalho?

Sim Não

O ambiente estudantil lhe proporciona prazer?

Sim Não

Você acha que os professores reconhecem as diferentes necessidades dos alunos que trabalham e dos que não trabalham?

Sim Não

A coordenação do curso é afável e colabora com a aprendizagem e melhoria do seu desempenho acadêmico?

Sim Não Em parte

Quanto tempo real (fora de sala de aula) você dedica aos estudos?

1 a 2 horas semanais 2 a 4 horas semanais

Apenas em época de prova

Por gentileza, informe seu IRA - Índice de Rendimento Acadêmico (Individual):

Breve relato - quais mudanças ocorreram em sua vida pessoal e profissional ao tornar-se estudante?

**ANEXO A – EDITAL Nº 06/2016 – PRÓ – REITORIA DE GRADUAÇÃO
(PÁGINA 1/9)**



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENADORIA DE CONCURSOS – CCV

Edital Nº 06 / 2016- PROGRAD

Regulamenta a Seleção Especial para ingresso no Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade, da Universidade Federal do Ceará, período 2016.1.

O Reitor da Universidade Federal do Ceará usando das atribuições legais e estatutárias e de acordo com o Parecer 583/2001/CNE/MEC que orienta as Diretrizes Curriculares para os cursos de graduação; a Resolução Nº 03/CNE/CP, de 18 de dezembro de 2002, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a organização e o funcionamento dos cursos superiores de tecnologia; o Parecer 436/01/CNE/CES, que trata da formação do tecnólogo; a Resolução Nº07/CEPE, de 17 de junho de 2005, que dispõe sobre as Atividades Complementares nos Cursos de Graduação da UFC; a Resolução Nº21/CEPE, de 14 de julho de 2006, que disciplina o Programa de Estágio Curricular Supervisionado para os alunos dos Cursos de Graduação da UFC; a Resolução Nº14/CEPE, de 03 de dezembro de 2007, que dispõe sobre a regulamentação do Tempo Máximo para a Conclusão dos Cursos de Graduação da UFC; o Parecer Nº 1.365/10/PG, de 27 de dezembro de 2010, que trata da reserva de vagas para servidores da UFC em Cursos de Tecnologia e, tendo em vista o que a Resolução Nº49/CONSUNI/UFC, de 14 de agosto de 2015, que regulamenta o Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade, anuncia que estarão abertas, no período de 17 a 22 de março de 2016, exclusivamente pela Internet, no endereço eletrônico <http://www.ccv.ufc.br>, as inscrições para seleção de candidatos ao preenchimento de vagas previstas para o período 2016.1.

1. DA VALIDADE

A Seleção Especial anunciada neste Edital terá caráter classificatório e terá validade para matrícula no Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade, dentro do limite de vagas fixado neste Edital.

2. DO CURSO E DAS VAGAS

2.1. O curso de que trata este Edital terá início no primeiro semestre de 2016 com carga horária de 2.264 horas/aula distribuídas em 05(cinco) semestres - período noturno.

2.2. Serão ofertadas 100(cem) vagas, sendo 70(setenta) exclusivamente para servidor técnico-administrativo da UFC e 30(trinta) vagas para o público geral.

2.2.1. Poderão concorrer às vagas exclusivas de servidores, especificadas no subitem 2.2., candidatos que comprovem haver concluído o Ensino Médio e que não sejam portadores de diploma de graduação.

3. DA ISENÇÃO

3.1. Para Público Geral

3.1.1. Terá direito à isenção da taxa de inscrição o candidato que comprovar inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico, amparado pelo Decreto nº 6.135/2007, por meio da indicação do Número de Identificação Social - NIS.

3.1.2. A solicitação de isenção do pagamento da taxa de inscrição, nos termos do Decreto nº 6.583/2008, será admitida exclusivamente via Internet, no endereço eletrônico <http://www.ccv.ufc.br>, no período compreendido entre 8h do dia 07 e 17h do dia 09 de março de 2016, observado o horário de Fortaleza, mediante o preenchimento do Formulário de Solicitação de Isenção e o envio dos dados à CCV.

3.1.3. A Coordenadoria de Concursos - CCV consultará o órgão gestor do CadÚnico para verificar a veracidade das informações prestadas pelo candidato. A declaração falsa estará sujeita às sanções previstas em Lei, aplicando-se, ainda, o disposto no parágrafo único do art.10 do Decreto nº 83.036/1979.