

Gestão de Pessoas e Seus Impactos na Qualidade de Vida no Trabalho

Marta Maria de Souza

Graduanda em Pedagogia. e-mail: maahsouzaah@gmail.com

Felipe da Rosa Quintão

Mestre em Administração. e-mail: felipe.quintao@ifsc.edu.br

RESUMO

As concepções de trabalho modificaram-se nas últimas décadas, não apenas no Brasil, mas em nível global. Com a abertura dos mercados globais e a internacionalização da competitividade das empresas, nota-se um evidente movimento por parte das organizações em enquadrar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) como parte fundamental em seus planejamentos estratégicos. A pesquisa apresentada é de caráter qualitativo, consistindo na aplicação de um questionário aos docentes coordenadores de curso no IFSC - Campus Chapecó, com a intenção de avaliar a experiência desses indivíduos em relação às suas percepções acerca da Qualidade de Vida no Trabalho, bem como da gestão de conflitos em seus ambientes de trabalho. Nesse sentido, a pesquisa demonstrou de maneira clara que a instituição de ensino em questão fornece um ambiente livre e aberto para que possam expressar suas opiniões, bem como boa remuneração e um bom ambiente livre de conflitos mais sérios. Os eventuais pontos que necessitam de melhorias são acidentais e não comprometem, em geral, a avaliação positiva da instituição por parte dos respondentes, consistindo em falta de tempo de lazer com a família e eventuais brigas entre colaboradores.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Gestão de Conflitos. Satisfação no Trabalho.

ABSTRACT

The conceptions of work have changed radically in recent decades, not only in Brazil but globally. With the opening of global markets and the internationalization of corporate competitiveness, there is a clear movement by organizations to frame the Quality of Life at Work (OWL) as a fundamental part of their strategic planning. The research presented is of a qualitative character, consisting of the application of a questionnaire to the course coordinators at the IFSC - Campus Chapecó, with the intention of evaluating the experience of these individuals in relation to their perceptions about the Quality of Life at Work, as well as about the conflict management in their work environments. In this regard, the research has clearly demonstrated that the educational institution in question provides a free and open environment for them to express their views, as well as good remuneration and a good environment free of more serious conflicts. Any points that may improve accidents and not compromised, in general, a positive assessment of the institution by the respondents, consisting of lack of leisure time with the family and eventual quarrels between employees.

Keywords: Quality of life at work. Conflict management. Job Satisfaction.

1. INTRODUÇÃO

As mudanças sociais trazidas pela industrialização e pela aceleração do capitalismo industrial trouxeram consequências profundas a nível social e individual, em especial para os trabalhadores. Esta mudança de foco de um sistema de produção agrário para um deslocamento urbano e competitivo gerou relações de trabalho mais concorridas e aceleradas. Assim, é possível notar uma alarmante presença de adoecimento psíquico entre os trabalhadores ainda nos dias de hoje, evidenciando uma necessidade profunda e urgente de se enquadrar o problema em bases sólidas e cientificamente consideradas.

O estresse no trabalho, bem como as doenças comumente associadas a ele podem afetar de maneira profunda a qualidade de vida das pessoas que se veem em ambientes que não oferecem as condições laborais apropriadas, constituindo-se como um grande problema na sociedade que infelizmente não recebe a devida atenção por parte das discussões públicas. Assim, o presente trabalho pretende trazer reflexões críticas e fundamentadas acerca do conflito no trabalho e da qualidade de vida, enquadrando um ramo específico – uma instituição de ensino – como foco de atenção, onde para sua confecção foi feito um questionário com algumas perguntas ligadas ao tema central. A instituição de ensino presente é a IFSC Campus Chapecó.

A qualidade de vida no trabalho é um tema muito recorrente, vindo a ganhar espaço na última década, salientando a importância de uma boa gestão para garantir uma boa qualidade de vida, onde a partir dela, o trabalhador possui sua voz, além de melhor bem-estar e produtividade. Por isso, essa pesquisa possui como proposta, salientar a importância de uma boa gestão dentro da empresa para garantir melhores condições e qualidade de vida para os trabalhadores, ligando sua importância a seus benefícios.

2. GESTÃO DE PESSOAS E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

As concepções de trabalho modificaram-se radicalmente nas últimas décadas, não apenas no Brasil, mas em nível global. Com a abertura dos mercados globais e a internacionalização da competitividade das empresas, nota-se um evidente movimento por parte das organizações em enquadrar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) como parte fundamental em seus planejamentos estratégicos. A ideia que sustenta tais iniciativas deriva dos questionamentos levantados em períodos recentes acerca do que constitui a felicidade no trabalho, e o que torna um ambiente de trabalho mais ou menos adequado para que os colaboradores/servidores se sintam realizados e plenos de sentido.

Como apontado por Silva e Tolfo (2012, p. 350), “[...] a obtenção de felicidade no

trabalho, entre outros aspectos, pode também ser vista como conectada com o alcance de propósitos percebidos como relevantes via trabalhos significativos” (SILVA; TOLFO, 2012, p. 350), salientando o fato de que a percepção do colaborador/servidor em relação ao sentido da sua tarefa desempenha um grande peso na sua valoração do próprio trabalho.

Neste contexto, são várias as características fundamentais que podem dar suporte e vazão às necessidades psicológicas e emocionais atreladas à felicidade e ao bem-estar no trabalho, das quais pode-se citar: a variedade de tarefas a serem realizadas; segurança física e psicossocial no local de trabalho; renda adequada, além da manutenção de relações saudáveis, de confiança e companheirismo com os colegas de trabalho. No entanto, ao mesmo tempo em que cresce a valorização da apreciação subjetiva do trabalhador (uma vez que as empresas necessitam reter talentos e oferecer planos de carreira), também se percebe uma atenuada exigência do mercado em busca de resultados, gerando ambientes de competitividade interna acelerada. Neste sentido, surgem debates acerca de quais são as características com maior influência na satisfação dos trabalhadores, seja a remuneração, as condições materiais e ambientais de trabalho ou a percepção de um sentido profundo em suas atividades (SILVA; TOLFO, 2012, p. 352).

A discussão é resolvida ao se indicar que as visões estritamente mecanicistas das dinâmicas competitivas do mercado abordam o ser humano de maneira incompleta e reducionista, enquanto as concepções de base que formulam a QVT e a Ergonomia (enquanto disciplina autônoma) tomam-no de maneira mais integral. Como postulado por Limongi-França (2004, p. 45), a noção de bem-estar “[...] considera, no referente à Qualidade de Vida no Trabalho, as dimensões biológica, psicológica, social e organizacional de cada pessoa”, oferecendo, portanto, conclusões que tocam nas diversas esferas de experiências que constituem a realidade humana.

Partindo desta concepção mais profunda e holística do ser humano no mercado de trabalho, percebe-se a importância em atacar os problemas advindos da falta de compatibilização entre os trabalhadores e os seus ambientes de trabalho. Para tanto, surge a Ergonomia que pretende oferecer soluções propositivas para os problemas ambientais que geram insatisfação e criam entraves para a valoração simbólica do esforço laboral (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 45).

O ambiente de trabalho possui uma relevância central na contribuição para a saúde dos trabalhadores, sendo capazes de estimular a doença ou a felicidade. No entanto, para que o ambiente possa oferecer as possibilidades positivas de realização humana que tendem a gerar mais felicidade nos colaboradores, é necessário que ele esteja estruturado de maneira a compatibilizar o trabalho ao trabalhador.

A Ergonomia se enquadra como uma proposta de estudo científico acerca destas interfaces estabelecidas entre os indivíduos e os seus ambientes de trabalho, procurando compreender de maneira profunda e sistemática como podem ser estimulados ambientes mais adequados (MESQUITA et al, 2015, 142).

Em qualquer contexto laboral, vários podem ser os riscos aos quais se submetem os colaboradores/servidores – desde riscos químicos no manejo de substâncias perigosas, até os riscos psicossociais que derivam do relacionamento entre os colaboradores/servidores -, gerando a necessidade de repensar esses contextos de maneira a minimizar os riscos e nutrir uma ambientação que propicie uma experiência saudável e equilibrada para os sujeitos que ali desenvolvem as suas atividades.

Esta atividade de repensar processos e desenhos de trabalho é própria da Ergonomia, embora Mesquita et al (2015, p. 145) salientem que a Psicodinâmica do Trabalho (CPDT) também oferece importantes *insights* sobre a matéria, tomando por ponto de partida os conhecimentos da psicanálise. Nesta concepção, o elemento central dos estudos em CPDT é a compreensão das maneiras como as pessoas articulam o prazer no trabalho, procurando compreender como a saúde mental pode ser modulada pelo universo de variáveis presentes na vida profissional das pessoas como um todo (MESQUITA et al, 2015, p. 145).

Esta construção de um ambiente de trabalho apropriado perpassa pelos questionamentos acerca de quais características são desejáveis - ou até indispensáveis - para que os colaboradores/servidores consigam manter uma boa QVT. Dentre esses aspectos, Silva e Tolfo (2012, p. 347) postulam a importância da justiça no trabalho, e da responsabilidade dos empregadores em assegurar proteções básicas aos indivíduos, dentre as quais se destacam “[...] a oferta de assistência na forma de segurança física, higiene e conforto no ambiente de trabalho”, além de igualdade de direitos e “[...] proporcionalidade entre entrega e recompensa, acolhimento interpessoal de colegas e superiores e respeito pelas pessoas” (SILVA e TOLFO, 2012, p. 347). Como confirmado por Mesquita et al (2015, p. 141):

[...] a origem da EA [Ergonomia da Atividade] foi marcada pelo envolvimento de pesquisadores com o mundo do trabalho, mais especificamente com as suas condições, as dimensões da organização e das relações socioprofissionais de trabalho, o bem-estar, a eficiência e a eficácia. Essa abordagem acumulou, ao longo dos anos, experiências analíticas bastante consistentes dos ambientes de trabalho, inserindo-a num cenário protagonista da promoção da qualidade de vida no trabalho nos cotidianos das organizações (MESQUITA et al, 2015, p. 141).

Assim, é possível articular os conhecimentos advindos das pesquisas que tomam por objeto de estudo a satisfação humana no trabalho, bem como a constelação de complexidades que se inserem entre o colaborador/servidor e a sua atividade laboral (seja em nível de valoração simbólica, ou em nível de reconhecimento social), com as compreensões eminentemente pragmáticas e objetivas da Ergonomia e da QVT.

Ao contemplar essas duas facetas importantes que constituem a experiência humana no trabalho, quais sejam, a subjetividade e as polissemias derivadas de todo o contexto laboral, bem como as exigências práticas de agilidade, eficiência e produtividade, é possível conjugar as demandas do mercado para produzir ambientes de trabalho ao mesmo tempo produtivos e felizes.

2.1 GESTÃO DE CONFLITOS NAS ORGANIZAÇÕES

Conceitualmente, pode-se definir conflito como o choque de duas forças que são contrárias, antagônicas, opostas. Os conflitos são efeitos naturais, resultado do pensamento humano. O homem está constantemente em conflito consigo mesmo, isto é fruto de se ter uma mente racional, de pensar e buscar se posicionar. Berg (2012), categoriza os conflitos em três tipos distintos, são eles: os conflitos pessoais, os conflitos interpessoais e os conflitos organizacionais. O conflito pessoal é o que chamamos anteriormente de conflito interno, que é aquele em que a pessoa enfrenta consigo mesma, é a briga interna de sua mente. O conflito interpessoal já é externo, é aquele que ocorre entre indivíduos distintos, e suas maneiras diferentes de ver o mundo. O conflito organizacional é aquele que ocorre nas organizações, gerado por resultados das dinâmicas organizacionais.

Chiavenato (2004), defende a ideia de existir diversos tipos de conflitos, sendo primeiramente divididos em conflito interno e externo, sendo o conflito interno aquele em que o indivíduo tem consigo mesmo. O conflito externo é subdividido em uma série de níveis, como o interpessoal, intragrupal, intergrupo, intraorganizacional e interorganizacional.

Conforme já destacado a grande dificuldade é a de conseguir gerir estes conflitos para que os mesmos não causem efeitos negativos nas pessoas envolvidas neles. Chiavenato (2004), entende que o conflito é inevitável, sendo que o que o gestor precisa fazer é conhecer sobre as possíveis soluções ou resoluções para o mesmo. Chiavenato (2004) ainda defende que a solução de um conflito tem quase sempre como caminho a análise sobre as condições que provocaram o mesmo. Portanto, conhecer o tipo de conflito e a natureza do mesmo traz ao gestor condições de o mesmo agir com maior

sabedoria, tornando suas decisões uma ferramenta com melhores condições de manter um clima de bem-estar entre os conflitantes.

A habilidade de se administrar conflitos é de extrema importância para as organizações, e, de acordo com Chiavenato (2004), é uma das maiores qualidades de um administrador. A abordagem estrutural, que tem como premissa que o conflito redonda das percepções criadas pelas diferentes condições, pela limitação e escassez de recurso e pela interdependência. A ideia nesta abordagem é de que se o gestor atuar em cima de algum destes elementos poderá controlar o conflito com maior facilidade.

A abordagem de processo, que busca diminuir os conflitos através de uma alteração de processos. Esta mudança pode ser realizada por alguma das partes do conflito, por alguma pessoa de fora ou mesmo uma terceira parte. A sua condução pode ser realizada de três formas, que são: (a) com a desativação do conflito, quando uma das partes conflitantes busca a cooperação e estabelece um acordo; (b) com uma reunião de confronto entre as partes envolvidas, em que há uma abertura para uma conversa direta buscando entender os motivos do conflito; (c) ou com a colaboração, que, em regra, ocorre após as etapas anteriores, onde as partes devem buscar uma resolução que seja positiva para todos.

A abordagem mista, que, como o próprio nome já diz, mistura elementos da abordagem estrutural e da abordagem de processo. Esta abordagem é realizada através da adoção de regras que buscam a resolução do conflito, ou através de criação de papéis integradores, que em outras palavras, consistem na criação de terceiras partes dentro da organização, que buscam sempre a solução positiva dos conflitos.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa será de caráter qualitativo, consistindo na aplicação de um questionário (Apêndice A) aos docentes coordenadores de curso no IFSC Campus Chapecó, com a intenção de avaliar a experiência desses indivíduos em relação às suas percepções acerca da Qualidade de Vida no Trabalho, bem como acerca da gestão de conflitos em seus ambientes de trabalho. O questionário será aplicado em 4 circunstâncias separadas, para indivíduos que trabalham como docentes ou coordenadores de curso na unidade de pesquisa em questão, de maneira virtual ou presencial. Cada respondente concordou em responder as questões na condição de preservá-los o anonimato, garantindo às respostas a fidedignidade necessária para a consecução do presente estudo.

Os resultados obtidos serão processados e tabulados no *software* Microsoft Excel, através do qual será possível analisar sinteticamente o conteúdo das respostas e embasar uma análise minuciosa dos problemas apresentados. Nos casos em que os indivíduos relatarem problemas relativos aos dois eixos temáticos avaliados (QVT e Gestão de Conflitos no trabalho), serão desenvolvidas propostas de adequação e melhorias para que o departamento de Gestão de Pessoas da referida instituição possa se guiar na busca pelas soluções dos problemas eventualmente encontrados.

Para se chegar à uma compreensão analítica e científica dos fenômenos, estudados durante o referencial teórico, é preciso utilizar uma metodologia apropriada para coletar informações, processá-las e analisá-las de maneira proveitosa. A abordagem qualitativa diz respeito aos aspectos qualitativos dos dados, isso é, identificar e utilizar dados que não são necessariamente numéricos. Freitas e Jabbou (2011) apontam que o propósito primário de uma pesquisa descritiva é reunir informações detalhadas e sistêmicas sobre um fenômeno, fazendo isso por base em um procedimento metodológico, enfatizando elementos contextuais, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento.

Diante disso, conforme colocado por Gerhardt e Silveira (2009), o uso de amostragem em questionários, isso é, pesquisa qualitativa, a fim de validar hipóteses acerca da temática sem compreender a motivação por trás das respostas dos indivíduos. Assim, a pesquisa é imprescindível para que se chegue à uma compreensão prática do problema enfocado desde o ponto de vista dos diversos atores inseridos no contexto selecionado como base para o estudo.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os questionários aplicados na pesquisa foram devolvidos por quatro participantes/respondentes, que cederam informações acerca de suas próprias percepções subjetivas acerca das questões relacionadas à qualidade de vida no trabalho, bem como em relação ao clima organizacional e gestão de conflitos em suas experiências. Os respondentes, denominados a partir de agora como RA, RB, RC e RD, forneceram informações importantes, a partir das quais é possível consolidar um pequeno diagnóstico (circunscrito, desde já, aos limites espaço-temporais inerentes à pesquisa em questão) sobre a instituição onde trabalham. Os resultados da pesquisa podem ser visualizados na tabela:

Tabela 1 – Resultados e Respostas

PERGUNTAS	RESPOSTAS
<p>1. Você considera as suas condições de trabalho (temperatura, luminosidade, barulho, etc) adequadas?</p>	<p>RA: Sim, temos ar-condicionado ou possibilidade de ventilação natural, iluminação natural durante o dia, etc...</p> <p>RB: Na maioria das vezes está tudo tranquilo. Algumas salas que ficam próximas aos laboratórios, às vezes, tem barulho das máquinas, o que atrapalha um pouco as aulas.</p> <p>RC: Sim. Estou há muitos anos Câmpus e acompanhei até o momento todo o crescimento da Instituição. Dinheiro público bem aplicado. As condições de trabalho são boas.</p> <p>RD: Sim, os laboratórios são adequados às condições insalubres.</p>
<p>2. O quanto você está satisfeito em relação à segurança de permanecer empregado na empresa em que trabalha?</p>	<p>RA: Por enquanto, muita segurança de permanência tendo em vista que sou concursado.</p> <p>RB: Como estou num órgão federal, prestei concurso público, tenho uma certa estabilidade e garantia de emprego. Por enquanto estou tranquila. Sempre procuro fazer as coisas corretas e fazer o melhor que posso, para não haver nenhum problema.</p> <p>RC: Tenho orgulho de pertencer nesta Instituição e possuo uma carreira sólida, feita com muito empenho e amor ao que faz.</p> <p>RD: Na escala de 0 à 10, estou satisfeito 8, pois sei que me esforço para justificar meu salário e o concrso que batalhei para passar.</p>
<p>3. Você está satisfeito com a variedade das atividades realizadas no seu dia-a-dia?</p>	<p>RA: Sim, estou satisfeito com o trabalho.</p> <p>RB: Na escola sempre há dias diferentes, é difícil cair na rotina. Cada turma é diferente, cada semestre é diferente. Por mais que possamos trabalhar os mesmos conteúdos, sempre procuro diversificar as atividades, propor uma atividade diferente. Estamos sempre buscando melhorar, aprimorar nossas práticas, sejam em sala de aula ou na coordenação. Algumas coisas são repetitivas não tem como fugir, fazem parte da organização institucional, mas isso não me incomoda.</p> <p>RC: Sim, em relação ao trabalho. Reuniões longas que me chateiam.</p> <p>RD: Não, pois na função de coordenador de curso temos que nos dedobrar, já que vários servidores não fazem o mínimo que deveriam. Em contrapartida, ainda permaneço na função, já que os que se empenham nos motivam!!</p>
<p>4. Você está satisfeito com o seu salário?</p>	<p>RA: Sim, em parte. Em relação à média nacional e comparando com outros cargos semelhantes, temos um bom salário sim. Entretanto, considerando outros cargos da administração pública federal que não requerem nada além de uma única graduação, a valorização poderia ser melhor. Os docentes dos institutos e universidades precisam de Pós-Graduação, Mestrado e Doutorado.</p> <p>RB: Eu avalio que na rede federal temos um reconhecimento maior pelos nossos trabalhos, um plano de carreira melhor. Espero que se mantenha.</p>

	<p>RC: Sim, mas poderia ser melhor, em função do fruto de muito estudo e trabalho. Mas não reclamo, adoro o que faço.</p> <p>RD: Muito, pois na crise que estamos, devemos valorizar para sermos valorizados, além do que faço o que gosto. Salário é consequência do meu empenho.</p>
5. Você está satisfeito com a qualidade do lazer que tem com a sua família?	<p>RA: Sim, estou satisfeito.</p> <p>RB: Não. Trabalhamos muito e reservamos pouco tempo para o lazer. Durante a semana não tenho nenhum momento de lazer e nos finais de semana, nem sempre é possível.</p> <p>RC: Sim, somos muito felizes.</p> <p>RD: Não, sei que posso torná-los mais felizes.</p>
6. Como você avalia a sua motivação para trabalhar?	<p>RA: Muito boa. Gosto de dar aula nas unidades curriculares dos cursos técnicos que possuem uma abordagem bastante prática e aplicada. Também trabalho na minha área de formação e de Pós-Graduação nas quais estudei. Tendo experiência de causa acerca dos serviços que os técnicos exercem e dessa forma posso direcionar as aulas para este público. De forma geral, tenho boas avaliações por parte dos alunos.</p> <p>RB: Eu gosto do que faço. Venho trabalhar feliz, na maioria dos dias. Claro que tem dias que estamos mais cansados e desanimados. Mas agradeço sempre por ter um trabalho e poder dar uma vida digna para meus filhos.</p> <p>RC: Gostar do que se faz, sempre motiva.</p> <p>RD: Na escala de 0 a 10, 9. Gosto do que faço, tenho muito prazer em lecionar e na área que atuo.</p>
7. Você se identifica com as tarefas que realiza no trabalho?	<p>RA: Sim, me identifico principalmente com a docência.</p> <p>RB: Sim. Gosto de tudo que faço.</p> <p>RC: Sim.</p> <p>RD: Sim, sempre tento mostrar a importância do conhecimento teórico para a posterior prática.</p>
8. Você se sente realizado no seu trabalho?	<p>RA: Sim. Sou docente há 16 anos. Hoje no IFSC me dedico somente à docência, mas antigamente também trabalhei junto a diversas empresas no cargo de engenheiro. Assim, tive bastante contato com o "chão de fábrica" por assim dizer.</p> <p>RB: Eu me realizo numa sala de aula. Estar em contato com os alunos, poder contribuir no aprendizado deles é muito gratificante.</p> <p>RC: Plenamente.</p> <p>RD: Sim, alcancei meu objetivo que tracei desde minha infância.</p>
9. Com que frequência você tem desentendimentos com os seus superiores ou colegas de trabalho?	<p>RA: Dificilmente ocorrem desentendimentos no meu setor eletroeletrônica.</p> <p>RB: Não tenho problemas com meus colegas de trabalho. Às vezes, não concordo com opiniões, atitudes, mas nada que venha a causar desentendimento ou problema de relacionamento entre colegas e chefia.</p> <p>RC: Muito raramente.</p> <p>RD: Raramente, e os que tenho nunca são por interesse</p>

	<p>peçoal, mas sempre pelo coletivo.</p>
<p>10. Você está satisfeito com a possibilidade de expressar suas opiniões livremente na empresa em que trabalha?</p>	<p>RA: Sim, nunca tive problemas relacionados a isso.</p> <p>RB: Gosto de ter a liberdade de falar o que penso, mas num espaço em que convivemos com muitas pessoas que tem opiniões diferentes, tenho muito cuidado nas falas para não ofender ninguém.</p> <p>RC: Bem tranquilo.</p> <p>RD: Sim, no IFSC sempre temos liberdade para isso, porém devemos "dosar" nossos ímpetos.</p>
<p>11. Quais são as situações de conflito observadas no seu ambiente de trabalho?</p>	<p>RA: Aqui percebo que às vezes ocorrem conflitos entre as percepções daquilo que os docentes consideram importante para os alunos em termos de saberes que serão empregados pelos técnicos em suas atividades futuras.</p> <p>RB: Vejo que as opiniões partidárias são as que mais geram conflitos entre colegas. O cenário político ainda é difícil de conviver num órgão escolar, ainda mais que tem colegas que se posicionam a favor ou contra determinados partidos e tentam te convencer das suas opiniões, se você não for do lado deles, perde a amizade. Difícil!</p> <p>RC: Conflito de Egos.</p> <p>RD: Quando tentamos igualar algumas condições e pessoas individualistas não aderem ao coletivo.</p>
<p>12. Você tem autonomia para solucionar os conflitos no trabalho?</p>	<p>RA: Possuo autonomia parcial, pois depende do tipo de problema ocasionado. Possuo autonomia com relação ao andamento didático-pedagógico do curso e não tenho autonomia de resolução de conflitos entre servidores do curso.</p> <p>RB: Depende da situação. Se for entre colegas, isso é menos frequente. Mas se for entre os alunos, muitas vezes tento conversar com os envolvidos e mediar soluções, ainda mais que estando na coordenação, uma das funções é tentar solucionar os problemas que vierem a surgir, seja entre alunos, alunos e professores e se for o caso entre professores (mas este fica mais a cargo do DEPE).</p> <p>RC: Depende da situação. Mas, sou tolerante e escuto primeiro, antes de falar. Acho que sou um bom gestor, nestas situações.</p> <p>RD: Sim, uma de minhas funções é esta.</p>

Fonte: Resultados da Pesquisa, 2019;

Acerca da primeira questão, que versa sobre a percepção dos respondentes sobre as condições de trabalho, todos responderam que as condições são satisfatórias ou adequadas, salientando pontos positivos como a presença de ar-condicionado, ventilação natural e boa iluminação. O respondente C também versou sobre a boa gestão do dinheiro público no âmbito do Campus, salientando que o capital foi bem aplicado para garantir as boas condições de trabalho. O respondente B, por sua vez, fez apenas uma ressalva, salientando que as salas que se localizam próximas aos laboratórios podem gerar queixas

em relação ao barulho das máquinas, dificultando o trabalho. No entanto, também salientou que na maior parte do tempo as condições são satisfatórias.

Sobre a percepção de satisfação em relação à segurança de permanecerem empregados na instituição, todos os respondentes salientaram um grande orgulho de haverem passado em concurso público para integrarem a instituição, relatando grande empenho para desempenhar suas funções de maneira correta e eficaz. A terceira questão, relativa ao nível de satisfação com a variedade de atividades desempenhadas no cotidiano de seus trabalhos, as respostas apontaram para diversos caminhos. O respondente D, por exemplo, demonstrou-se insatisfeito, citando como problema a falta de empenho de servidores colegas de trabalho, criando mais responsabilidades para si. O respondente B ofereceu uma perspectiva diferente, segundo quem:

Na escola sempre há dias diferentes, é difícil cair na rotina. Cada turma é diferente, cada semestre é diferente. Por mais que possamos trabalhar os mesmos conteúdos, sempre procuro diversificar as atividades, propor uma atividade diferente. Estamos sempre buscando melhorar, aprimorar nossas práticas, sejam em sala de aula ou na coordenação. Algumas coisas são repetitivas não tem como fugir, fazem parte da organização institucional, mas isso não me incomoda (RESPONDENTE B, 2019).

Nota-se, portanto, que existe também a percepção de que o trabalho é dinâmico e oferece uma abertura para a inovação, para o desenvolvimento de propostas capazes de dar aos docentes e coordenadores mais poder de atuação, criação e inovação. Esta perspectiva é necessária, na medida em que, como exposto no referencial teórico, há uma identificação do indivíduo com o seu trabalho, fator pelo qual os indivíduos desejam oferecer propostas mais pessoais, contribuições próprias no desenrolar das atividades do cotidiano que, por vezes, podem se afigurar em demasia impessoais, padronizadas e sem possibilidade de criação (MALHOTA, 2001). Nesse mesmo sentido, o respondente C salienta que está satisfeito com a rotina de trabalho, mas não gosta de reuniões longas, demonstrando que este elemento padronizado tende a gerar insatisfação.

Na terceira questão, foi questionado acerca da satisfação em relação aos salários recebidos. As respostas foram todas positivas, com apontamentos específicos em alguns casos. Todos os respondentes reconheceram que, em relação à média salarial do país, levando também em consideração a estabilidade relativamente garantida de seus empregos, a remuneração é boa e deve ser respeitada. O respondente A salientou, todavia, que no cenário da administração pública federal, existem cargos mais bem remunerados e com exigência de menor formação acadêmica. No entanto, todos também demonstraram o sentimento de que o salário é um reconhecimento gratificante à uma atividade que

fazem por amor, evidenciando uma grande identificação dos mesmos para com as suas funções - elemento interessante, pois evidencia que os docentes e coordenadores em questão possuem uma “vocação” que torna o trabalho mais significativo, para além da mera busca pelo dinheiro (MALHOTA, 2001).

A próxima pergunta, relativa à satisfação dos respondentes com o lazer que têm com a família, recebeu respostas conflitantes. Os respondentes B e D não estão satisfeitos com o lazer em família, mencionando a alta carga de trabalho e eventuais necessidades de se trabalhar durante os fins de semana. Os demais respondentes encontraram-se felizes em relação ao lazer com a família, citando que são muito felizes. Neste ponto, salienta-se a necessidade de um bom equilíbrio entre a vida profissional e o lazer (ou a vida com a família), uma vez que o excesso de trabalho pode gerar consequências negativas para o psiquismo e para a saúde em geral dos indivíduos (como, por exemplo, a síndrome de *burnout*) (MESQUITA et al., 2015).

Na pergunta sobre a motivação dos respondentes para trabalhar, as avaliações foram positivas. Os respondentes, novamente, relataram uma grande identificação pessoal com o trabalho, fator que gera motivação para encarar as dificuldades eventuais e as demandas específicas relacionadas às suas atividades. Esta identificação profunda e fundamental com o trabalho se revela, também, na oitava questão, que pergunta acerca do sentimento de realização derivado do trabalho, para a qual todas as respostas foram positivas. O sentimento de realização é fundamental para que os trabalhadores possam extrair significado de seus cotidianos, que podem ser repletos de complexidades (SILVA; TOLFO, 2012). O respondente B, por exemplo, menciona que o contato com os alunos é muito gratificante, demonstrando que o trabalho pode ser fonte de prazer, de felicidades e realizações pessoais, questão central para a presente pesquisa.

A nona pergunta abordou a questão dos conflitos no trabalho, questionando qual a frequência com que o respondente relata desentendimentos com superiores ou colegas de trabalho. Todos os respondentes relataram que os desentendimentos ocorrem muito raramente, embora tenham relatado a ocorrência de divergências de postura ou atitude, mas sempre a nível profissional e nunca pessoal. Na décima questão, os respondentes responderam se estão satisfeitos com a possibilidade de expressar suas opiniões de maneira livre no contexto do trabalho. Todos os respondentes, exceto pelo respondente B, responderam que não há problemas quanto a isso, delineando um ambiente democrático e com amplo espaço para emitir suas opiniões sem medo de sofrer consequências negativas. No entanto, o respondente B respondeu que sente a necessidade de tomar cuidado com suas falas para não ofender os colegas de trabalho.

Na questão onze, os respondentes relataram as principais situações de conflito

observadas em seus ambientes de trabalho. O respondente D chamou atenção para o fato de que os conflitos são principalmente gerados pelo eventual individualismo de alguns colegas, que não se comprometem com a vontade coletiva. Já para o respondente A, os conflitos são gerados entre as percepções dos conteúdos que os docentes consideram importantes a serem passados para os alunos em suas educações técnicas. Para o respondente C, o conflito de egos é o maior problema gerador de conflitos, enquanto o respondente B forneceu uma resposta mais detalhada, reproduzida a seguir:

Vejo que as opiniões partidárias são as que mais geram conflitos entre colegas. O cenário político ainda é difícil de conviver num órgão escolar, ainda mais que tem colegas que se posicionam a favor ou contra determinados partidos e tentam te convencer das suas opiniões, se você não for do lado deles, perde a amizade. Difícil!
(RESPONDENTE B, 2019).

Isto revela um problema em separar as opiniões pessoais do contexto profissional, uma vez que tais discussões não são produtivas para a criação de um clima organizacional saudável. Na última questão, acerca da autonomia dos respondentes para solucionar conflitos no trabalho, é possível perceber que todos sentem que faz parte de suas atribuições profissionais solucionar algum tipo de conflito. Alguns respondentes (como o respondente A) relataram que alguns tipos de conflitos estão fora de sua alçada, capacidade e autonomia, embora outros ainda esteja sob suas responsabilidades. Nota-se, portanto, que a solução de conflitos é entendida como parte essencial e fundamental de seus trabalhos, evidenciando a importância de haver uma conscientização e esforços educativos e profissionais acerca da matéria.

A pesquisa demonstrou que, de maneira geral, o ambiente de trabalho possui muitas características tidas como positivas pelos respondentes, e algumas poucas vistas como negativas, de maneira que é possível avaliar positivamente as experiências relatadas. Um eixo problemático identificado foi a baixa qualidade do lazer relatada pelos respondentes. Tal problema pode evoluir para quadros graves de insatisfação no trabalho, síndromes e problemas de saúde, além de gerar um clima organizacional insalubre. Como proposta para solucionar ou atenuar o problema, a nível organizacional, pode-se estimular à classe docente e aos coordenadores eventos em família, valorizando os seus tempos fora do trabalho, bem como estabelecendo cargas horárias que não contemplem os fins de semana.

Outrossim, também pode-se considerar o estabelecimento, a nível gerencial, de rotinas de checagem para avaliar a saúde física e psíquica dos colaboradores, atuando também na prevenção de eventuais problemas ou patologias antes que elas surjam,

garantindo aos profissionais a possibilidade de discutir e relatar seus problemas para estes sejam efetivamente solucionados.

5. DELIBERAÇÕES DO ESTUDO

Em relação aos conflitos, nota-se que fazem parte de qualquer organização, e devem ser administrados para que não ocorram consequências negativas no ambiente de trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2004). Propõe-se, então, a realização de treinamentos e workshops, junto aos docentes, para que compreendam a importância do trabalho em equipe e do espírito de coletividade, na tentativa de minimizar os conflitos gerados pelo individualismo e por “brigas por ego”, como relatado pelos respondentes. Outrossim, também sugere o treinamento específico para gestão e solução de conflitos, uma vez que todos os respondentes relataram precisar gerenciar conflitos em suas rotinas de trabalho, em diversas áreas (junto aos alunos, entre os docentes, ou nas demais camadas da hierarquia que são interdependentes no funcionar na instituição).

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa levantou e revisou temas pertencentes às áreas da Qualidade de Vida no Trabalho, bem como sobre a Gestão de Conflitos nas organizações. Percebe-se, de maneira geral, que as duas áreas se evidenciam com ampla popularidade no contexto contemporâneo, na medida em que as organizações se voltam para a valorização de seus recursos humanos, procurando construir ambientes saudáveis e trabalhadores motivados e satisfeitos. Nesse sentido, a pesquisa demonstrou de maneira clara que a instituição de ensino em questão fornece um ambiente livre e aberto para que possam expressar suas opiniões, bem como boa remuneração e um bom ambiente livre de conflitos mais sérios. Os eventuais pontos que necessitam de melhorias são acidentais e não comprometem, em geral, a avaliação positiva da instituição por parte dos respondentes.

Notou-se a presença de grandes preocupações em relação à qualidade do tempo de lazer que os respondentes relataram, de maneira que é importante salientar a necessidade humana de gozar de uma vida familiar plena e tranquila – fator que pode ser traduzido também em maiores índices de satisfação no trabalho. Outrossim, foram relatados eventuais desentendimentos no cotidiano, embora em nenhum dos discursos isto seja sistemático ou estrutural.

Uma boa gestão de pessoas dentro das empresas acaba por gerar melhores

qualidades de vida para os trabalhadores, onde a saúde e o bem-estar é zelado, presando sempre avanços e melhores condições para seus funcionários, onde além de garantirem todos esses pontos, ainda garantem melhor produtividade.

REFERÊNCIAS

BERG, Ernesto Artur. **Administração de conflitos: abordagens práticas para o dia a dia**. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos na organização**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

FREITAS, W. R. S.; JABBOU, C. J. C. **UTILIZANDO ESTUDO DE CASO(S) COMO ESTRATÉGIA DE PESQUISA QUALITATIVA: BOAS PRÁTICAS E SUGESTÕES**. ESTUDO & DEBATE, Lajeado, v. 18, p. 7-22, 2011. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2148238/mod_resource/content/1/Protocolo%20de%20estudo%20de%20caso.pdf>.

GERHARDT T. E., SILVEIRA D. T. **Métodos de pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

LIMONGI-FRANCA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho - OVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MALHOTA, N. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MESQUITA, S. M.; SANTOS, C. M.; MACHADO, S. L.; RAMOS, L.; MACÊDO, K. B. **Ergonomia, Psicodinâmica e Riscos**. Rev. ECOS: Estudos Contemporâneos da Subjetividade, 2015, vol. 6, n. 1. Disponível em: <<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjvq9C3v-HhAhWNvZ4KHUm8DjsQFjAHegQIBRAB&url=http%3A%2F%2Fwww.periodicoshumanas.uff.br%2Fecos%2Farticle%2Fview%2F1823&usg=AOvVaw1FeRf1w9t7vwWhAa79Eu3G>>. Acesso em: 19 abr. 2019.

SILVA, N.; TOLFO, S. R. **Trabalho Significativo e Felicidade Humana: Explorando Aproximações**. Rev. Psicologia: Organizações e Trabalho, 12(3), set-dez 2012, pp. 341-

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

- Você considera as suas condições de trabalho (temperatura, luminosidade, barulho, etc) adequadas?
- O quanto você está satisfeito em relação à segurança de permanecer empregado na empresa em que trabalha?
- Você está satisfeito com a variedade das atividades realizadas no seu dia-a-dia?
- Você está satisfeito com o seu salário?
- Você está satisfeito com a qualidade do lazer que tem com a sua família?
- Como você avalia a sua motivação para trabalhar?
- Você se identifica com as tarefas que realiza no trabalho?
- Você se sente realizado no seu trabalho?
- Com que frequência você tem desentendimentos com os seus superiores ou colegas de trabalho?
- Você está satisfeito com a possibilidade de expressar suas opiniões livremente na empresa em que trabalha?
- Quais são as situações de conflito observadas no seu ambiente de trabalho?
- Você tem autonomia para solucionar os conflitos no trabalho?