



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIENCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO
CURSO ADMINISTRAÇÃO

MARIA MORGANA DA PAZ PEREIRA

**FATORES CRÍTICOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DURANTE A
PANDEMIA DE COVID-19 NA VISÃO DOS SERVIDORES TÉCNICO-
ADMINISTRATIVOS DO CAA/UFPE**

Caruaru

2021

MARIA MORGANA DA PAZ PEREIRA

**FATORES CRÍTICOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DURANTE A
PANDEMIA DE COVID-19 NA VISÃO DOS SERVIDORES TÉCNICO-
ADMINISTRATIVOS DO CAA/UFPE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Administração.

Orientador: Prof^o. Luiz Sebastião dos Santos Júnior, Mestre.

Caruaru

2021

Catálogo na fonte:
Bibliotecária – Simone Xavier - CRB/4 - 1242

P436f Pereira, Maria Morgana da Paz.
Fatores críticos de qualidade de vida no trabalho durante a pandemia de covid-19 na visão dos servidores técnico-administrativos do CAA/UFPE. / Maria Morgana da Paz Pereira. – 2021.
67 f.; il.: 30 cm.

Orientador: Luiz Sebastião dos Santos Junior.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, **Administração**, 2021.
Inclui Referências.

1. Qualidade de Vida no Trabalho. 2. COVID-19 (Doença). 3. Epidemias. 4. Teletrabalho. I. Santos Junior, Luiz Sebastião dos (Orientador). II. Título.

CDD 658 (23. ed.)

UFPE (CAA 2021-220)

MARIA MORGANA DA PAZ PEREIRA

**FATORES CRÍTICOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DURANTE A
PANDEMIA DE COVID-19 NA VISÃO DOS SERVIDORES TÉCNICO-
ADMINISTRATIVOS DO CAA/UFPE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovada em: 02/09/2021.

BANCA EXAMINADORA

Prof^o. Luiz Sebastião dos Santos Júnior (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Prof^o. João Henriques de Sousa Júnior, Mestre (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Prof^o. Bianca Gabriely Ferreira Silva, Mestre (Examinador Externo)
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, gostaria de agradecer a Deus, que sempre está olhando por mim lá de cima, me guiando e me orientando pelos caminhos da vida. Aos meus pais, Neide e Marcos, pelo suporte, aos meus irmãos, Marcela e Marcos Júnior, que fizeram parte do meu crescimento e estão comigo desde sempre, e ao meu noivo, Bernardo, que me apoia em todos os momentos. Que sorte em tê-los. Todos vocês também são responsáveis por essa conquista.

Aos meus amigos da UFPE. Muito obrigada a Arthur Pontes, Richelle Araujo, Hanna Silva, Caio Oliveira, Leonardo Barros, Ingrid Alencar, Tarssia Nicolau e aos demais colegas de turma que se tornaram grandes companheiros. Trocamos muitas experiências, durante nosso percurso acadêmico e, mesmo que sigamos caminhos diferentes, lembrarei para sempre de como tornaram minha trajetória pela UFPE única.

Sou grata também as minhas amigas, Mariana Tenório e Brenda Duarte, que acompanharam desde o início essa caminhada. Obrigada por todo apoio. Com vocês aprendi a ver a vida de outra forma, a encarar meus medos e a correr atrás dos meus sonhos com mais determinação.

Em especial, ao meu orientador, Luiz Sebastião, que me fez evoluir, aprender a ter mais força de vontade e acreditar em mim mesma. E, por fim, quero reforçar minha gratidão à Marcela Pereira que me guiou e acolheu em todos os momentos. Sem dúvida alguma vocês se tornaram exemplo como pessoas e como profissionais para mim. Obrigada por dividirem tanto comigo.

Agradeço a Deus por ter colocado pessoas tão especiais em minha vida.

A todos vocês, muito obrigada!

RESUMO

A pandemia do novo coronavírus (COVID-19) tem gerado impactos diversos e provocado mudanças que vêm exigindo das organizações e de seus trabalhadores maior adaptação. A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é utilizada para alinhar a produtividade com a saúde e bem estar dos trabalhadores. Nesse sentido, esta pesquisa busca identificar e analisar os fatores críticos de QVT das práticas que interferem na satisfação dos servidores técnico-administrativos do CAA/UFPE, comparando a percepção dos mesmos antes da pandemia e durante o cenário pandêmico da COVID-19. Este trabalho teve um caráter quantitativo e descritivo, do tipo *survey*, onde foi verificada a importância e a satisfação dos servidores, com base no modelo de identificação de QVT proposto por Walton (1973). Foi possível identificar que, na visão dos servidores técnico-administrativos, os principais aspectos que auxiliam a QVT no trabalho são: constitucionalismo e a relevância social do trabalho, porém foi constatada a necessidade de obter uma melhoria na comunicação interna e melhores condições de remuneração e benefícios que atendam às necessidades dos servidores, além de maiores possibilidades de ascensão dentro da organização.

Palavras chave: Qualidade de Vida no Trabalho. COVID-19. Pandemia. Home Office. Trabalho Remoto.

ABSTRACT

The new coronavirus pandemic (COVID-19) has generated different impacts and caused changes that have been demanding greater adaptation from organizations and their workers. The Quality of Life at Work (QWL) is used to align productivity with the health and well-being of workers. In this sense, this research seeks to identify and analyze the critical factors of QWL of practices that interfere with the satisfaction of technical-administrative servers at CAA/UFPE, comparing their perception before the pandemic and during the COVID-19 pandemic scenario. This work had a quantitative and descriptive character, of the survey type, where the importance and satisfaction of the servants was verified, based on the QWL identification model proposed by Walton (1973). It was possible to identify that, in the view of technical-administrative servants, the main aspects that help QWL at work are: constitutionalism and the social relevance of the work, but the need to obtain an improvement in internal communication and better conditions of remuneration and benefits that meet to the needs of the servers, in addition to greater possibilities for advancement within the organization.

Keywords: Quality of Life at Work. COVID-19. Pandemic. Home Office. Remote Work.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 –	Pirâmide das Necessidades de Maslow.....	18
Figura 2 –	Teoria dos dois fatores de Herzberg.....	19
Quadro 1 –	Categorias do modelo de Walton	21
Quadro 2 –	Síntese dos fatores de QVT de Walton (1973) e correspondentes no questionário	33
Quadro 3 –	Níveis de importância e satisfação	35
Tabela 1 –	Distribuição de cargos dos servidores do CAA.....	36
Tabela 2 –	Distribuição de escolaridade dos servidores do CAA.....	36
Gráfico 1 –	Distribuição percentual por sexo.....	37
Gráfico 2 –	Distribuição percentual por faixa etária.....	38
Gráfico 3 –	Distribuição percentual por estado civil.....	38
Gráfico 4 –	Distribuição percentual por escolaridade.....	39
Gráfico 5 –	Distribuição percentual por renda média mensal.....	39
Gráfico 6 –	Distribuição percentual por tempo de serviço dos funcionários.....	40
Gráfico 7 –	Distribuição percentual por regime de trabalho durante a pandemia.....	40
Quadro 4 –	Níveis de importância e satisfação no questionário aplicado	42
Quadro 5 –	Níveis de QVT de acordo com a média de satisfação	42
Quadro 6 –	Fatores críticos de QVT de acordo com os servidores do CAA/UFPE	43
Quadro 7 –	Médias de importância e satisfação das categorias de QVT de Walton	44

Quadro 8 –	Fatores de QVT referentes à compensação justa e adequada	44
Quadro 9 –	Fatores de QVT referentes às condições de trabalho	46
Quadro 10 –	Fatores de QVT referentes ao uso e desenvolvimento de capacidades	47
Quadro 11 –	Fatores de QVT referentes às oportunidades de crescimento e segurança	48
Quadro 12 –	Fatores de QVT referentes à integração social na organização	49
Quadro 13 –	Fatores de QVT referentes a constitucionalismo.....	50
Quadro 14 –	Fatores de QVT referentes ao trabalho e espaço total de vida.....	51
Quadro 15 –	Fatores de QVT referentes à relevância social do trabalho.....	52

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	11
1.2	PERGUNTA DE PESQUISA.....	14
1.3	OBJETIVOS.....	14
1.3.1	Objetivos Gerais.....	14
1.3.2	Objetivos Específicos.....	14
1.4	JUSTIFICATIVAS.....	15
1.4.1	Justificativas Teóricas.....	15
1.4.2	Justificativas Práticas.....	16
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	17
2.1	A SATISFAÇÃO DO INDIVÍDUO NO TRABALHO	17
	A Teoria Da Hierarquia De Necessidades De Maslow.....	17
	A Teoria X E A Teoria Y De Mcgregor.....	18
	A Teoria Dos Dois Fatores De Herzberg.....	19
2.2	CONCEITOS DE QVT	20
2.3	MODELOS DE QVT.....	20
2.3.1	Modelo de Walton (1973)	20
2.3.2	Modelo de Hackman e Oldham (1975)	22
2.3.3	Modelo de Westley (1979)	23
2.3.4	Modelo de Nadler e Lawler (1983)	24
2.3.5	Modelo de Werther e Davis (1983).....	24
2.4	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR PÚBLICO.....	25
2.5	MUDANÇAS NA FORMA COMO AS PESSOAS TRABALHAM.....	27
2.5.1	Reações às mudanças e satisfação no trabalho.....	27
2.5.2	Mudanças em Decorrência da Pandemia de COVID-19.....	28
2.5.3	O Novo Ambiente de Trabalho: Home Office.....	29
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	30
3.1	NATUREZA DA PESQUISA.....	30
3.2	ORGANIZAÇÃO OBJETO DE ESTUDO.....	31
3.2.1	Histórico da Organização.....	31

3.3	INSTRUMENTO DE COLTA DE DADOS.....	32
3.4	DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	34
3.5	POPULAÇÃO DA PESQUISA	35
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	37
4.1	CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DOS ENTREVISTADOS.....	37
4.2	CARACTERÍSTICAS GERAIS DA QVT.....	42
4.3	ANÁLISE DOS FATORES CRÍTICOS E AS OITO CATEGORIAS DE QVT DO MODELO DE WALTON.....	43
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54
5.1	CONCLUSÕES.....	54
5.2	RECOMENDAÇÕES.....	55
	REFERÊNCIAS.....	56
	APENDICE A – QUESTIONÁRIO.....	63

1. INTRODUÇÃO

O presente estudo se concentra na avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho na perspectiva dos servidores Técnico-Administrativos da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) – Campus Agreste (CAA). Neste sentido, em observância ao contexto atual, serão considerados os fatores proporcionados pela situação de calamidade pública mundial e de isolamento social, em função da pandemia do novo coronavírus, COVID-19, que levou a uma necessidade de adaptação em diversos aspectos sociais, inclusive aos relacionados ao trabalho, com o grande crescimento de trabalhadores desempenhando suas funções remotamente, por meio do suporte online, na modalidade Home Office (BRASIL, 2021).

A pandemia colocou em evidência um novo modelo de trabalho, em decorrência das medidas de contenção ao vírus, como a determinação de *lockdown* em todo o país. O isolamento social impulsionou a sociedade a se adaptar a situação de pandemia e a continuar com suas atividades de forma remota (MARQUES et al, 2021). Mas essa mudança de rotina impacta na satisfação dos trabalhadores? Esta pesquisa tem o intuito de identificar os aspectos mais críticos em termos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), na visão dos técnico-administrativos, comparando as informações fornecidas referentes à realidade dos mesmos em situação anterior e durante a calamidade pública causada pela disseminação da COVID-19.

Sendo assim, esta seção introdutória será organizada da seguinte forma: inicialmente, será apresentado o **problema de pesquisa**, de modo a contextualizar a **pergunta de pesquisa**, que será traduzida nos **objetivos gerais** e, por conseguinte, com desdobramentos nos **objetivos específicos** e, por fim, as **justificativas teóricas e práticas** de modo a apresentar a relevância deste trabalho.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

A satisfação é considerada como uma avaliação subjetiva e cognitiva quanto à qualidade de vida (BARROS, 2008), é inerente às pessoas e parte constituinte do

modo como elas se percebem e preponderante de como elas se sentem (JOIA et al. 2007).

Diversos estudos concentram-se na relação entre satisfação com a vida e a QVT (SCHALOCK,1990; ZHAO et al., 2006; VIZIOLI, 2010; OMARA; RASHIDB; MAJIDC, 2013; IOANNOU et al., 2015; SPRUNG; BRITTON, 2016; SANTOS; BORGES, 2018); no entanto, não se encontra na literatura da área muitos esforços para a apresentação de uma relação causal entre os construtos, dentro desta abordagem, pode-se destacar os estudos de Schalock (1990) e Ioannou et al. (2015).

Neste sentido, é importante esclarecer que a satisfação no trabalho pode influenciar tanto a saúde física quanto a mental dos trabalhadores, e isto pode afetar ainda suas atitudes e seus comportamentos, no ambiente profissional e, excedendo a este âmbito, vir a repercutir em aspectos sociais, na vida pessoal e familiar do indivíduo (LOCKE, 1976, PÉREZ-RAMOS, 1980; CURA, 1994; ZALEWSKA; 1999; MARTINEZ, 2002).

Pilatti (2006 APUD GOÉS, 2012) relaciona QVT com elementos como trabalho, amigos e outras dimensões que vão além da saúde física e mental. Em consonância a isso, o presidente da Associação Brasileira de Qualidade de Vida, Ogata (2010), explica que a QVT é mais do que o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, trata-se de um longo percurso baseado na consciência de se ter e fazer um esforço contínuo para manter a saúde e o bem estar.

Sendo assim, é salutar a compreensão de que a QVT se refere às questões entre pessoas, trabalho e organização, tratando de aspectos relacionados com a satisfação do trabalhador, mas também, com a eficácia do trabalho nas organizações (MORETTI, 2010).

De acordo com o estudo de Ribeiro e Santana (2015) é possível constatar que, na atualidade, as funções de gestão precisam se concentrar mais nas pessoas, que são consideradas como pilares da qualidade e da produtividade organizacional. Dessa maneira, o fator humano pode ser o grande diferencial competitivo e passou a ser considerado elemento estratégico nas organizações.

Neste mesmo sentido, Ferreira (2006) afirma que cada vez mais gestores, se dedicam aos aspectos que influenciam na satisfação de seus colaboradores, uma vez que, entende-se que quanto mais satisfeito e menos estressado, mais produtivo pode ser este colaborador.

No âmbito da administração pública brasileira, a partir das crises política, econômica e social de 1980, foi desencadeado um processo de enfraquecimento do modelo burocrático que caracterizava a administração pública. Diante deste contexto, o Modelo da Administração Pública Gerencial, proposto por Bresser Pereira, ganha força e intenciona, em linhas gerais, a adequação das práticas mais arrojadas de administração, utilizadas nas empresas privadas, às instituições públicas (PEREIRA; SPINK, 1998; SECCHI, 2009).

A partir da ótica de promoção de melhorias no serviço público, pautas como a participação popular, transparência e controle da sociedade, servem de base para um terceiro modelo de gestão pública: Modelo do Novo Serviço Público, que faz emergir questões relacionadas às novas práticas de gestão da QVT (FEUERSCHÜTTE ET ALL, 2009; MARINI, 2002; PINTO; PAULA; BOAS, 2012)

Neste sentido fica latente que a partir de 1980 existe uma crescente aproximação do modelo de gestão das organizações públicas às práticas de empresas privadas, com a valorização da profissionalização do servidor e da eficiência dos serviços públicos (SECCHI, 2009).

Diante da necessidade do setor público melhorar os serviços oferecidos e entendendo que os níveis de motivação, de satisfação e de comprometimento dos servidores possuem relação com dos resultados organizacionais, a promoção de programas voltados ao bem-estar, à satisfação e à QVT dos servidores, precisa ser colocada em destaque (LEITE FILHO E ALMEIDA, 2005; IOROKORKI; RISSI, 2010).

Em cenários extremos como os que vivenciamos com a pandemia provocada pela COVID-19, onde o home Office passou a ser o caminho viável para o funcionamento organizacional, a pandemia fez florescer outras questões além das relacionadas diretamente a COVID-19, sendo necessária uma atenção especial às condições ambientais que se sejam necessárias ao desempenho das competências básicas dos teletrabalhadores, tendo em vista que essa atuação profissional não deveria ser, indevidamente, utilizada como ferramenta de precarização do trabalho (ZERBINI; ZERBINI, 2020).

Neste sentido, diante da emergente preocupação com o servidor em seu ambiente de trabalho, conforme apresentado, este Trabalho de Conclusão de Curso defende a relevância do estudo da QVT em uma instituição pública de ensino superior, corroborando com as considerações de Pereira (2012); Goés (2013), Goés (2016), sobretudo, na perspectiva do contexto pandêmico causado pelo coronavírus,

uma vez que, quem conseguiu continuar suas atividades profissionais precisou se reinventar ou, foi forçado a fazer isso, sem, necessariamente, manter o bom desempenho de suas funções ou o bem-estar (BORGES-ANDRADE; SAMPAIO, 2020).

1.2 PERGUNTA DE PESQUISA

Partindo da problemática apresentada na subseção anterior, apresenta-se a seguinte pergunta de pesquisa:

Quais os fatores críticos de QVT na visão dos servidores técnico-administrativos do CAA/UFPE no período de pandemia do COVID-19?

1.3 OBJETIVOS

A elaboração deste trabalho foi desenvolvida com a intenção de responder à pergunta de pesquisa proposta, sendo definido então, o objetivo geral apresentado a seguir, que norteou todos os procedimentos adotados nesta pesquisa, sendo viabilizados pelos objetivos específicos que são detalhados na sequência.

1.1.1 Objetivos Gerais

O objetivo geral desta pesquisa é: **Identificar e analisar os fatores críticos de QVT na visão dos servidores técnico-administrativos do CAA/UFPE no período de pandemia do COVID-19.**

1.1.2 Objetivos Específicos

Sendo assim, para atingir o objetivo geral deste trabalho foi trilhado o percurso detalhado nos seguintes objetivos específicos:

- Verificar a importância dos fatores de QVT conferida na visão dos servidores técnico-administrativos do CAA/UFPE, em período de pandemia do COVID-19;

- Identificar a satisfação em relação aos fatores de QVT na visão dos servidores técnico-administrativos do CAA/UFPE, antes do período de pandemia do *COVID-19*;
- Identificar a satisfação em relação aos fatores de QVT na visão dos servidores técnico-administrativos do CAA/UFPE, durante o período de pandemia do *COVID-19*;
- Comparar os fatores críticos de QVT na visão dos servidores técnico-administrativos, antes e durante o período de pandemia de *COVID-19*.

1.2 JUSTIFICATIVAS

Nesta seção são apresentadas as justificativas teóricas e práticas da pesquisa.

1.2.1 Justificativas Teóricas

A verificação da importância da QVT e a percepção da diferente relação de trabalho de técnico-administrativos, entre período de Pandemia e anterior, na visão dos servidores técnico-administrativo do CAA, se justifica para a complementação a outros estudos sobre a QVT na Universidade Federal de Pernambuco.

O presente trabalho fornece informações sobre aspectos referentes ao desenvolvimento de disparidades entre período habitual de desempenho de funções no setor público e o período de pandemia vivenciado pelo mundo todo entre o ano de 2020 e o presente momento da apresentação da pesquisa. Avaliando e comparando a Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores de acordo com as adaptações necessárias para a continuidade da efetiva realização do trabalho.

A identificação da satisfação percebida pelos técnico-administrativos diferencia esta pesquisa das demais, no sentido de que não se trata apenas da seleção e aplicação de um modelo de QVT.

1.2.2 Justificativas Práticas

Devido às mudanças nas atividades de trabalho atreladas ao momento de Pandemia de COVID-19, a escolha do objeto de estudo se deu pela importância da contínua demanda pelos serviços técnico-administrativos. A UFPE, como campo de pesquisa o Centro Acadêmico do Agreste, teve que se reajustar para manter a realização de processos que são de fundamental importância em pleno funcionamento. Assim, a realização do estudo sobre a QVT nesta organização identificará os fatores críticos, que interferem diretamente na satisfação dos servidores, e deste modo, contribuir para uma possível implantação de melhorias que beneficiarão todos os envolvidos.

Pode se relacionar diretamente ao atendimento das necessidades julgadas essenciais pelo grupo de estudo e os impactos gerados pelas mudanças no ambiente de trabalho, através da verificação da importância da QVT conferidas pelos técnico-administrativos, na medida em que o desempenho no trabalho desenvolvido a instituição pesquisada.

Um ponto de destaque na pesquisa é identificar a satisfação percebida pelos servidores técnico-administrativos, uma vez que esse aspecto auxiliará no direcionamento das ações de melhoria no relacionamento entre técnicos e gestores.

Verificar se a realidade diferenciada, entre o período de pandemia e seu período anterior, afetou a Qualidade de Vida no Trabalho dos técnico-administrativos do CAA, justifica-se na medida em que os fatores críticos mais citados na pesquisa podem ser frutos de uma maior ou menor carga de trabalho imposta aos técnicos.

Neste capítulo, foram apresentados o problema de pesquisa, objetivos gerais e específicos, além das justificativas teóricas e práticas para a realização deste estudo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

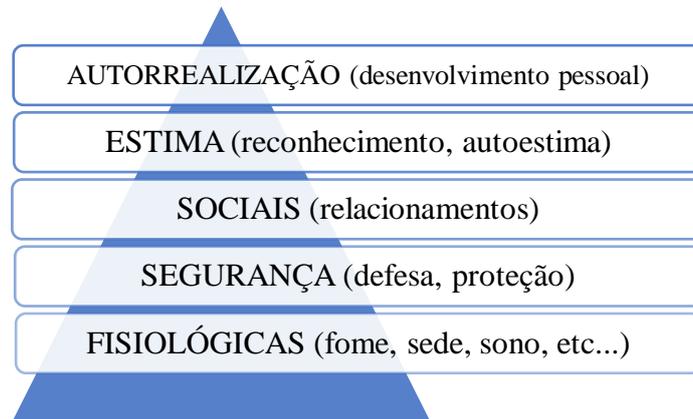
Este capítulo apresenta, em sua primeira seção, questões atreladas ao nível de satisfação do indivíduo no trabalho, apresentando fatores históricos e modelos teóricos que têm por objetivo complementar o entendimento do tema e a importância do presente estudo. Na seção seguinte, serão abordados os principais conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho para trazer uma visão mais profunda acerca do tema e identificar o modelo mais adequado para a pesquisa, fazendo relação com os fatores de QVT no setor público, lócus deste trabalho de pesquisa. Por último, serão apresentadas algumas das mudanças atuais na forma como as pessoas trabalham, levando em consideração os pontos determinantes e as diferenças encontradas em decorrência da pandemia do novo coronavírus, cuja doença causada por ele recebe o nome de COVID-19.

2.1 A SATISFAÇÃO DO INDIVÍDUO NO TRABALHO

A Qualidade de Vida no Trabalho sempre apresentou um motivo de preocupação para a humanidade. Analisando em um contexto mais atual, foi possível observar grandes mudanças a partir da Revolução Industrial. Notou-se um movimento de acelerado crescimento de forma desordenada, gerando a necessidade de aumentar o nível de experiência e eficiência de acordo com as competências. Assim foi originada a abordagem Clássica da administração.

2.1.1 A Teoria da Hierarquia de Necessidades de Maslow

A teoria de necessidades de Maslow compreende que a motivação é proveniente de cada indivíduo que é condicionado ao preenchimento do nível de satisfação indicado por cada categoria apresentada na pirâmide das necessidades, como na figura 1.



Fonte: Adaptado de Chiavenato (2002)

Figura 1 – Hierarquia das Necessidades de Maslow

Na perspectiva de Maslow (1945 apud ROBBINS, 2005) a hierarquia das necessidades é determinada pelo que está dentro de cada ser humano, à medida que cada demanda é atendida, a próxima na ordem se torna a dominante na pirâmide.

A ordem das categorias de necessidades é determinada pelo grau de importância, partindo da base, segue a ordem: necessidades fisiológicas (básicas para a sobrevivência), necessidades de segurança (estabilidade), necessidades sociais (integração com o grupo), necessidades de estima (autoestima e reputação) e autorrealização (crescimento pessoal contínuo). As necessidades subdivididas em grupos serão transpostas pelos indivíduos ao passo que forem satisfeitos os níveis inferiores de necessidades.

2.1.2 A Teoria X e a Teoria Y de McGregor

Chiavenato (2014) define as duas teorias de McGregor em duas maneiras diferentes de ver o trabalhador. As pessoas da categoria X são identificadas como as que não sentem prazer no trabalho e o evitam, porém o executam por proporcionar segurança. São as passivas aos gerentes e que gostam de ser submissas a outrem. Precisam de coação e ameaças para que façam as atividades de maneira eficaz, por isso são determinados como preguiçosos e que não gostam de assumir responsabilidades.

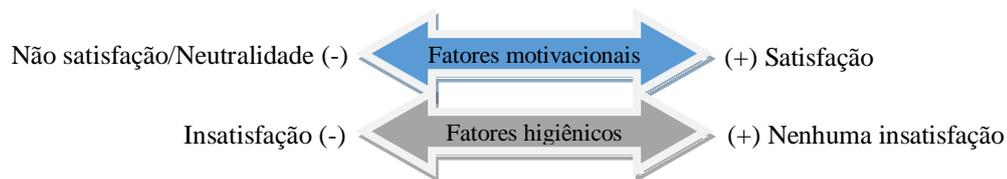
Ao contrário disso, os da teoria Y são pessoas motivadas e satisfeitas em trabalhar, sempre buscando novos objetivos e metas a serem cumpridas; além de

gostarem do que fazem, exploram novas oportunidades e habilidades para executar as tarefas, associando-as aos momentos de lazer e bem estar, como qualquer outra atividade natural do dia a dia. Essas pessoas possuem autocontrole e liberdade para tomar decisões próprias.

2.1.3 A Teoria dos Dois Fatores de Herzberg

Desenvolvida após a análise de outras teorias e pensamentos ligados ao estudo do comportamento do indivíduo, a teoria de Herzberg sugere a hipótese de que alguns fatores atuam diretamente na satisfação e motivação do indivíduo, enquanto outros apenas impedem que esta satisfação aconteça. Concluindo-se que em um ambiente de trabalho satisfatório as pessoas passam a preocupar-se apenas com a execução da tarefa. (RODRIGUES, 2009; SANTOS, 2011 apud GOÉS, 2012)

Os fatores que estão relacionados com a satisfação profissional são diferentes daqueles fatores que geram a insatisfação, conforme mostra a figura 2.



Fonte: Chiavenato (2004).

Figura 2 – Teoria dos dois fatores de Herzberg.

O raciocínio proposto por Herzberg indica que em sua linha de pensamento e com perspectiva do comportamento humano, o antônimo de insatisfação não é especificamente satisfação. Sendo assim, o inverso de insatisfação pode ser a nenhuma insatisfação. O mesmo também vale para a satisfação que pode ter como oposto nenhuma satisfação ou neutralidade. (PILATTI, 2012)

Os fatores motivacionais são aqueles que fazem o funcionário sentir-se bem no ambiente de trabalho, e estão relacionados ao crescimento, progresso, reconhecimento e autonomia na organização. Os fatores higiênicos são aqueles que possuem natureza extrínseca, relacionados a insatisfação do indivíduo, faz com que os colaboradores se sintam mal em sua rotina de trabalho. Estes estão relacionados

à política da organização, às condições de trabalho, à remuneração e benefícios e ao relacionamento com supervisores e colegas. (CASADO, 2002)

Na seção seguinte serão apresentados alguns dos modelos clássicos sobre QVT, incluindo o modelo escolhido como base para esta pesquisa.

2.2 CONCEITOS DE QVT

De acordo com Chiavenato (2010 apud RIBEIRO; SANTANA, 2015), a QVT é uma definição que não é tão simples e envolve uma série de fatores, como: satisfação com o trabalho, possibilidades de ascensão na organização, reconhecimento pelos resultados, remuneração e benefícios, relacionamento interpessoal, ambiente psicológico e físico de trabalho, autonomia e responsabilidades.

Nesse sentido, não há um padrão de qualidade de vida que possa satisfazer a todos, uma vez que cada indivíduo tem uma necessidade diferente, assim como sua cultura. É preciso, então, que haja uma boa gestão de qualidade de vida dentro das organizações para que se minimizem as demandas do coletivo, tornando, assim, o ambiente de trabalho mais produtivo e sucessivamente proporcionando uma vantagem competitiva a empresa.

2.3 MODELOS DE QVT

Vários autores buscaram a construção de ferramentas e modelos que pudessem mensurar os níveis de QVT nas empresas e instituições, sendo importante realizar estudos nos diferentes segmentos que envolvem serviços e as pessoas, inclusive no setor público. O próximo tópico trata do modelo de mensuração mais conhecido, o modelo de Walton (1973), que foi o modelo escolhido para o desenvolvimento desta pesquisa.

2.3.1 Modelo de Walton (1973)

Walton (1973) considera que a organização precisa se preocupar com 8 fatores: a promoção da satisfação no trabalho: recompensa justa e adequada,

condições de segurança no trabalho, uso das capacidades humanas, possibilidade de crescimento, relacionamento interpessoal no trabalho, equidade, relevância social do trabalho e equilíbrio entre vida profissional e pessoal. (MARQUES ET AL, 2016)

O modelo de Walton é um dos mais populares e utilizados atualmente dentro das organizações, por se tratar de um modelo de caráter quantitativo quanto qualitativo na área da qualidade de vida do trabalho. Nesse modelo são associadas oito dimensões para avaliar a QVT, de acordo com o quadro 1.

Quadro 1 – Categorias do modelo de Walton

CATEGORIAS DE QVT	OBJETIVO	VARIÁVEIS DE QVT
1. Compensação justa e Adequada	– Avaliar a percepção dos trabalhadores em relação ao sistema de remuneração da empresa	– Remuneração adequada – Equidade interna – Equidade externa
2. Condições de Trabalho	– Medir a QVT em relação às condições existentes no local de trabalho	– Jornada de trabalho razoável – Ambiente físico seguro e saudável – Carga de trabalho adequada à capacidade física do trabalhador
3. Oportunidades para uso e desenvolvimento das capacidades	– Mensurar as possibilidades que os trabalhadores têm em aplicar, no dia-a-dia, seus conhecimentos e aptidões profissionais	– Autonomia – Uso de múltiplas capacidades e habilidades – Informações sobre o processo total de trabalho – Significado da tarefa – Identidade da tarefa – Retroinformação
4. Oportunidades de crescimento e segurança	– Avaliar as oportunidades que a organização oferece para o desenvolvimento de seus colaboradores e para a estabilidade no emprego	– Desenvolvimento das potencialidades e aquisição de novos conhecimentos e habilidades – Possibilidade de carreira – Segurança no emprego
5. Integração social na Organização	– Medir o grau de integração social e o clima existente na organização	– Ausência de preconceitos – Igualdade de oportunidades – Relacionamento interpessoal – Senso comunitário

		– Clima do ambiente de trabalho
6. Constitucionalismo na Organização	– Aferir o grau com que a organização respeita os direitos do empregado	– Direitos trabalhistas – Privacidade pessoal – Liberdade de expressão – Tratamento impessoal e igualitário
7. Trabalho e espaço total de vida	– Mensurar o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do empregado	– Equilíbrio entre horários de trabalho, exigências da carreira, viagens, convívio familiar e lazer – Poucas mudanças geográficas
8 - A relevância social do trabalho na vida	– Avaliar a percepção dos trabalhadores quanto à responsabilidade social da organização, relacionamento com os empregados, ética e qualidade de seus produtos e serviços	– Imagem da organização – Responsabilidade social da organização – Responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos – Práticas de recursos humanos – Administração eficiente – Valorização do trabalho e da Profissão

Fonte: Adaptado de Walton (1973) *apud* Costa (2010)

Nota-se que este modelo enfatiza as diversas hierarquias e dimensões existentes numa organização, abordando questões do trabalho e da vida do funcionário. O modelo de Walton é composto por oito categorias para avaliação da QVT, o que o torna um modelo bastante abrangente, conforme o quadro.

Considerando todos os aspectos que influenciam na vida de um funcionário e por consequência o seu desempenho como profissional, este modelo se diferencia dos demais trazendo uma maior amplitude para avaliação do nível de QVT na organização. Levando em consideração a sua abrangência e relevância, fatos que o tornaram um dos modelos mais utilizados nos estudos acadêmicos relacionados ao tema, o modelo de Walton foi o escolhido para direcionar esta pesquisa.

2.3.2 Modelo de Hackman e Oldham (1975)

O modelo proposto por Hackman e Oldham presume que as dimensões do trabalho têm influencia sobre os estados psicológicos críticos que, por sua vez,

interferem nos resultados individuais do trabalho. (COELHO; SOARES, 2010 apud GOÉS, 2012)

Neste modelo é proposto que os resultados positivos pessoais e do trabalho (alta motivação interna, alta satisfação no trabalho, desempenho de alta qualidade, e baixo *turnover* e absenteísmo) são obtidos quando três 'estados psicológicos críticos' (percepção da significância do trabalho, percepção da responsabilidade pelos resultados e conhecimento dos reais resultados do trabalho) estão presentes para determinado trabalhador.

De acordo com Hackman e Oldham (1974; 1975), existem três princípios influenciadores na motivação no trabalho, o conhecimento e resultados do seu trabalho; responsabilidade percebida pelos resultados do seu trabalho; e significância percebida do seu trabalho, estes intitulados como Estados Psicológicos Críticos.

2.3.3 Modelo de Westley (1979)

Este modelo diz que a avaliação da qualidade de vida nas organizações pode ser avaliada basicamente por meio de quatro indicadores fundamentais, são eles:

1. Indicador econômico: representado pela equidade salarial e no tratamento recebido;
2. Indicador político: representado pelo conceito de segurança no emprego, o direito a trabalhar e não ser discriminatoriamente dispensado;
3. Indicador psicológico: representado pelo conceito de autorrealização;
4. Indicador sociológico: representado pelo conceito de participação ativa em decisões;

estes indicadores são diretamente relacionados com o processo de trabalho, com a forma de execução das tarefas e com a distribuição de responsabilidades pela equipe. (WESTLEY 1979 apud FERNANDES, 1996)

2.3.4 Modelo de Nadler e Lawler (1983)

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho, segundo Nadler e Lawler (1983 apud FERNANDES, 1996), refere-se a uma forma de analisar as pessoas, as organizações e o trabalho. Nesse modelo a melhoria na Qualidade de Vida no Trabalho é fundamentada em quatro aspectos:

1) Participação dos funcionários: A participação de todos os níveis hierárquicos em solução de problemas e tomada de decisão;

2) Reestruturação do trabalho através de tarefas: Adequar as tarefas às necessidades dos colaboradores e a estrutura social do trabalho;

3) Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional – mudanças profundas que envolvem ao longo prazo, trazendo percepções, emoções dos trabalhadores em relação ao tratamento por parte da empresa como um todo;

4) Melhoria no ambiente de trabalho: Melhorar o ambiente físico e as condições de trabalho para tornar o mesmo mais produtivo e adequado com as necessidades dos trabalhadores. (NADLER E LAWLER, 1983 apud CHIAVENATO, 2014)

Chiavenato (2010) aponta que os aspectos trazidos por Nadler e Lawler demonstram que o ser humano passa a ser parte integrante das organizações e mostra a evolução da importância dos mesmos com o passar do tempo.

2.3.5 Modelo de Werther e Davis (1983)

De acordo com Werther e Davis (1983), Qualidade de Vida no Trabalho, para a maioria dos indivíduos, significa ocupar um cargo interessante, produtivo, desafiador e satisfatório. Nesse sentido, os autores propõem um modelo indicando que ao elaborar um projeto de cargo, deve-se levar em consideração três fatores que atuam conjuntamente: organizacionais, ambientais e comportamentais.

De modo geral, todos os modelos apresentados buscam mensurar a Qualidade de Vida no Trabalho: no modelo de Walton, como a análise do indivíduo e sua relação com o trabalho em diversas esferas, dentro e fora da organização de forma mais ampla; para Hackman e Oldham complementado através de um modelo mais objetivo, focado no conteúdo do trabalho; já Westley (1979) propôs analisar a

QVT através de indicadores econômicos, políticos, psicológicos e sociológicos; Werther e Davis (1983) analisaram fatores como supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto de cargo influenciam a QVT, mesmo modelo o enfoque é no trabalhador mais envolvido pela natureza do cargo; e Nadler Lawler priorizaram conceituar teoricamente a variável QVT através de uma análise espaço-temporal, em diferentes contextos, mas não possuem um olhar sobre aspectos físicos do trabalho, divergindo dos modelos anteriores. (FERNANDES, 1996)

2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR PÚBLICO

Iorkorki e Rissi (2010 apud GOÉS, 2012), destacam que a administração pública vem se defrontando com a necessidade de aprimorar o serviço oferecido à sociedade. Nesse sentido, a Qualidade de Vida no Trabalho assume um papel de evidência na motivação e na satisfação dos profissionais envolvidos.

Na percepção de Queiroz (2014 apud ALVES et al, 2019), as organizações públicas representam grande importância à sociedade, significa dizer que a introdução de QVT apresentaria visibilidade ao tema, uma vez que a satisfação dos servidores públicos deve ser buscada, assim como acontece nas organizações privadas, na intenção de promover à comunidade um atendimento ainda mais eficiente.

No ambiente do setor público existe um grande desafio da gestão de pessoas pelo fato de que, diferentemente do setor privado, onde o gestor contrata pessoas com características e qualificações vantajosas para a ocupação do cargo, no setor público as contratações são realizadas através de concursos públicos. Por isso, é imprescindível a necessidade de motivação como remuneração, cursos de formação, melhorias no ambiente de trabalho, e desenvolvimento dos funcionários nesse setor, para que o indivíduo possa progredir e desenvolver suas tarefas de maneira eficaz. (RODRIGUES; CARVALHO, 2019)

Os novos modelos e ações necessários a partir das mudanças sociais são realizadas nos processos de estruturação da organização. Contudo, não é tão simples a inserção de alterações no setor público, ocorrendo de forma lenta em virtude da rigidez de normas jurídicas que regem esse setor. (COSTA, 2010)

Segundo Longo e Vergueiro (2003) *apud* Costa (2010, p.36),

questões como a necessidade de existência de um planejamento estratégico com diretrizes claras, visão de futuro, missão, valores e objetivos de longo prazo nas organizações, uma liderança forte, disposta a mudar seu modo de gerir a organização a partir de sua mudança interna sobre os paradigmas gerenciais vigentes, são elementos que dificultam a aplicação dos preceitos da Gestão da Qualidade no setor público.

Para atender as novas demandas da sociedade, é necessária a implantação de melhorias na estrutura organizacional do serviço público, na busca de soluções que sejam adequadas a realidade das organizações. A população exige constantemente que haja competência do Estado na prestação de serviços, cobrando da administração pública qualidade em seus segmentos de atuação. (FREITAS, 2004 apud COSTA, 2010)

As organizações públicas têm a possibilidade de melhorias no serviço público com uma maior valorização do servidor. De acordo com Porto (2006 apud GOÉS, 2012), a gestão de pessoas no setor público não dispõe de planos de ação, como política de remuneração e desenvolvimento de carreiras, que promovam produtividade dos setores. As atribuições do setor de recursos humanos restringem-se ao contexto da admissão, demissão, remuneração, férias e licenças.

Nesse sentido, Ferreira (2006 apud ALVES ET AL, 2019) considera que o estudo da temática de QVT nas organizações públicas é primário, mas ainda encontra-se como de interesse restrito. O presente estudo justifica sua importância através da verificação da relevância do tema para a gestão pública, relativa às condições de trabalho. Em contribuição acerca da temática, busca-se avaliar os impactos das preocupações com as motivações e necessidades do servidor na execução do serviço prestado à sociedade, que também possibilita às instituições a possibilidade de se formularem proposições com a finalidade de propiciar um melhor entendimento proporcionando o seu desenvolvimento e atenção no serviço público.

2.5 MUDANÇAS NA FORMA COMO AS PESSOAS TRABALHAM

A pandemia do novo coronavírus gerou impactos na sociedade, inclusive, no modo como as pessoas trabalham, fazendo com que muitas organizações e seus trabalhadores precisassem se adaptar de forma rápida às novas condições. Considerando a necessidade de isolamento/distanciamento social, o ambiente de

trabalho home Office tornou-se o modelo apropriado para garantir a continuidade das atividades econômicas.

2.5.1 Reações às mudanças e satisfação no trabalho

De acordo com Locke (1976), a definição de satisfação no trabalho provém da percepção que o funcionário tem de preenchimento de valores pessoais, dependentes de suas atividades diárias, vinculadas ao ambiente de trabalho. Nesse sentido, as pesquisas sobre satisfação buscam a identificação dos valores relacionados ao trabalho e a percepção dos funcionários acerca de como a organização tem preenchido esses valores.

Os níveis de satisfação no trabalho são também sensíveis aos processos de mudança organizacional. A reação individual às mudanças organizacionais é um fenômeno complexo e que depende de dimensões cognitivas – relacionadas às crenças e interpretações pessoais; emocionais – referindo-se aos sentimentos provocados pela mudança; e comportamentais – resultado da avaliação pessoal de como agir perante o fato. (PIDERIT, 2000 apud MARQUES ET AL, 2016)

Lines (2005 apud MARQUES ET AL, 2016) justifica que mudanças impactam a satisfação no trabalho devido à avaliação do trabalhador de que tal mudança irá afetar as características do seu trabalho. O nível de satisfação no trabalho pode trazer consequências para o indivíduo e para a organização, exercendo influência sobre o trabalhador em relação a sua saúde, qualidade de vida e comportamento. (MARTINEZ, 2002)

2.5.2 Mudanças em Decorência da Pandemia de COVID-19

No ambiente corporativo é comum haver constantes transformações, de combate à concorrência, relacionadas a novas tecnologias, economia e conceitos administrativos que estão sendo remodelados. O gerenciamento dessas mudanças torna necessária a adequação de atitudes dos gestores, os fazendo reavaliar o conceito de gestão de pessoas, superando os conceitos tradicionais que se mostraram ineficientes em ambientes organizacionais, com pressões internas e externas. (FISCHER, 2002 apud RODRIGUES; CARVALHO, 2019)

O efeito relativo da taxa de contaminação elevada do coronavírus fez com que as autoridades governamentais e de saúde propusessem medidas de contenção para evitar o contágio, como hábitos mais rígidos de higiene pessoal e de distanciamento social. Por consequência disto, foi lançado em 22 de março de 2020, o Decreto Federal, sob o número de 10.828, para definir as atividades e os serviços relacionados à imprensa como essenciais, mantendo-as em pleno funcionamento, dentre essas os supermercados e farmácias. Nesse contexto, a grande maioria dos trabalhadores tiveram suas atividades laborais impactadas, com a necessidade de aprimoramento das mesmas a novas formas de trabalho. (BRIDI et al, 2020)

De acordo com o estudo de Losekann e Mourão (2020), as mudanças inerentes aos efeitos da pandemia proporcionaram à população a presença de sentimentos e reações, como, por exemplo:

- Medo do avanço do vírus, de adoecer ou de que alguém da família adoça, de perder pessoas queridas, de não saber quando teremos a existência de uma vacina ou cura, dentre outros;
- Irritabilidade devido à ausência de respostas para suas questões e medos;
- Angústia frente ao que está por vir e as incertezas do momento;
- Tristeza que pode ser ocasionada pelo isolamento, pelo enfrentamento do adoecimento e/ou perda de pessoas queridas.

Em consonância a isso, a COVID-19 e as medidas de contenção criaram a necessidade de adequação das relações de trabalho. A maneira encontrada para que uma parcela de trabalhadores continuassem suas atividades foi o home Office, o que também significou uma série de desafios para as empresas, em especial, às que realizavam um controle de frequência presencial como base das relações de trabalho. Não houve tempo hábil para um planejamento e estruturação de novos modelos de trabalho. Os trabalhadores buscaram se adaptar para o trabalho remoto de forma brusca, ao mesmo tempo, aprendendo a lidar com todas as outras mudanças provocadas pela pandemia. (LOSEKANN; MOURÃO, 2020)

2.5.3 O Novo Ambiente de Trabalho: Home Office

Se antes da crise da COVID-19 o trabalho remoto/home Office vinha despontando como uma tendência, agora, em 2020, com a recomendação do isolamento e distanciamento social, a modalidade ganhou um espaço ainda maior nos diversos segmentos e setores econômicos do país e do mundo. Muitos trabalhadores tiveram, dentro do trabalho que realizam, que se adequar a uma nova forma de executar suas atividades laborais. Segundo o IBGE -PNADCOVID19, em maio de 2020, eram 8.7 milhões de trabalhadores em atividade remota.

Nesse contexto, surgiu uma demanda para os trabalhadores com o desafio de aprendizado acelerado às novas tecnologias, formas de interação e comunicação entre as equipes. Houve um estreitamento na relação entre a vida pública e privada, e as vidas familiares precisaram ser conciliadas com o trabalho. Uma vez que, as famílias passaram a compartilhar, no mesmo ambiente, atividades de trabalho, escolares, domésticas e de lazer. (LOSEKANN; MOURÃO, 2020)

O Home Office é o trabalho realizado em casa não havendo a necessidade de o colaborador comparecer na organização (CHIAVENATO, 2014). Assim, com as possibilidades atreladas ao avanço tecnológico e digital das redes de comunicação, é possível realizar atividades de trabalho sem que o colaborador esteja fisicamente presente no local de trabalho. Jardim (2003 apud SANTOS ET AL, 2020) considera o trabalho a distância, o trabalho em casa, o trabalho remoto e o tele trabalho como sinônimos do termo home Office. Nesse sentido, compreende-se que trabalhar em home Office é o mesmo que executar as atividades profissionais no ambiente em que se reside.

Devido à situação de calamidade pública e as incertezas atreladas a ela, foram impostas aos profissionais de diferentes áreas uma reorganização das rotinas de trabalho, com urgência iminente, da adequação das capacidades técnicas para exercer as atividades laborais na modalidade Home Office. Rapidamente, tornou-se necessário a realização de mudanças no ambiente residencial para comportar novas demandas para a continuidade de atividades econômicas, no período de afastamento social. (ANGONESE, 2020 apud MENDES ET AL, 2020)

Neste capítulo foram apresentadas as fundamentações teóricas que norteiam esta pesquisa. A seguir, serão detalhados os procedimentos metodológicos adotados na coleta e análise dos dados levantados para o estudo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo tem como objetivo apresentar os procedimentos metodológicos usados neste trabalho de conclusão de curso, caracterizando a organização objeto de análise da pesquisa, bem como demonstrar os procedimentos adotados para a coleta dos dados.

3.1 NATUREZA DA PESQUISA

Para Gil (2002) a pesquisa pode ser definida como um procedimento racional que tem como finalidade encontrar respostas para os problemas propostos. Ainda para Rampazzo (2009) a pesquisa é caracterizada pelo levantamento do problema, pela solução à qual se chega, e pelos meios escolhidos para essa solução. Logo, esta pesquisa tem como finalidade analisar e comparar os fatores críticos da Qualidade de Vida no Trabalho, de acordo com a percepção dos servidores técnico-administrativos do CAA/UFPE, em duas perspectivas, antes da pandemia de COVID-19 e durante o cenário pandêmico.

Com o objetivo de expor a metodologia utilizada nesta pesquisa acadêmica, esse capítulo caracteriza a organização objeto de análise e demonstra os procedimentos adotados na coleta de dados. Foi realizada uma pesquisa quantitativa de caráter descritivo do tipo survey, considerando os objetivos propostos neste trabalho de conclusão de curso.

Segundo Marconi e Lakatos (2007) apud Costa (2010), o método quantitativo emprega quantificação tanto no tratamento dos dados quanto na coleta. As vantagens principais destas informações são o controle a precisão e a prevenção da inferência e a subjetividade do pesquisador.

Com base na opinião dos servidores respondentes é possível comprovar o caráter descritivo da pesquisa. Por meio da descrição e análise dos fatores de importância e satisfação para a QVT. De acordo com Hair (2005), um estudo descritivo pode fornecer ao pesquisador um panorama ou uma descrição dos elementos administrativos em um dado ponto no tempo.

3.2 ORGANIZAÇÃO OBJETO DE ESTUDO

Esta pesquisa foi realizada com os servidores técnico-administrativos pertencentes ao Campus Acadêmico do Agreste, da Universidade Federal de Pernambuco, localizado na cidade de Caruaru – PE. Estes profissionais atuam em diversos setores que estão divididos entre área administrativa ou operacional, ocupando diferentes cargos hierárquicos, exercendo diferentes funções, e com cargas horárias referentes a cada uma delas.

3.2.1 Histórico da Organização

A Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) “é uma autarquia educacional vinculada ao Ministério da Educação (MEC), com personalidade jurídica própria e autonomia didática, administrativa, financeira e disciplinar.”, de acordo com informações do PROPLAN/UFPE (2000).

De acordo com PROACAD/UFPE (2012), a missão da Universidade Federal de Pernambuco, a qual está vinculada o CAA é:

Contribuir para transformar a sociedade, produzindo conhecimento e oferecendo uma educação cada vez melhor, permanentemente adaptada ao saber contemporâneo e à realidade social, econômica e cultural do Nordeste do Brasil.

Inaugurado em março de 2006, o centro acadêmico do agreste (CAA) foi o primeiro campus da UFPE no interior, com o intuito de contribuir com o desenvolvimento econômico social e cultural do estado de Pernambuco. A universidade iniciou seu funcionamento em instalações em um centro de compras as margens da BR 104 no bairro da nova caruaru conhecido como polo comercial de caruaru. (UFPE/CAA, 2012)

Conhecido por ter grande relevância no contexto atual na região do agreste o município de Caruaru foi escolhido para implantação da instituição. A cidade possui como características principais cadeias e arranjos produtivos nas áreas da confecção e da agroindústria, além de ser um grande centro de negócios e de distribuição de mercadorias na região.

O Campus Acadêmico do Agreste da UFPE foi construído pra atender a necessidade do ensino gratuito e de qualidade na região agreste, na região já

havia cursos superiores instalados, em sua maioria, oferecidos por instituições privadas.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados foi aplicado o questionário utilizado por Góes (2016), composto por 24 questões que contemplam as oito dimensões de QVT, propostas por Walton (1973), podendo ser observadas no quadro.

A coluna ao lado esquerdo do quadro corresponde às oito categorias de QVT formuladas por Walton (1973) que analisa as características da Qualidade de Vida no Trabalho e os fatores que estão indiretamente ligados às tarefas no dia-a-dia do trabalhador.

Quadro 2: Síntese dos fatores de QVT de Walton (1973) e correspondentes no questionário

Categorias de QVT	Questões correspondentes no questionário e indicadores de QVT
Compensação justa e adequada	13. Meu salário é adequado para a minha função. 01. A remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem às minhas necessidades. 07. Meu salário é justo em relação ao praticado no mercado.
Condições de trabalho	22. O material de trabalho e a sua manutenção são apropriados para a execução do meu serviço. 10. Minha jornada de trabalho é adequada para a tarefa que desenvolvo. 11. Meu local de trabalho é limpo.
Uso e desenvolvimento de capacidades	12. Minha alocação na instituição está de acordo com a formação acadêmica que possuo. 15. Eu tenho autonomia e/ou posso opinar na execução das tarefas da minha instituição. 20. Minha função é importante para a instituição.
Oportunidade de crescimento e segurança	16. A instituição me proporciona estabilidade no emprego. 08. A instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira. 14. A instituição me proporciona oportunidade de desenvolvimento pessoal.
Integração social na organização	03. Eu tenho um bom relacionamento e existe cooperação entre os colegas de trabalho da minha instituição. 02. A comunicação interna é adequada na instituição.

	17. É percebida a ausência de preconceito na instituição.
Constitucionalismo	19. O meu salário é pago em dia. 21. Eu tenho gozo real e periódico de férias. 05. A instituição respeita as leis trabalhistas.
Trabalho e espaço total de vida	06. A instituição respeita as folgas nos feriados e datas festivas. 18. Eu consigo equilibrar o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a minha família. 04. A instituição oferece flexibilidade no horário de trabalho.
Relevância social do trabalho	23. Eu tenho orgulho de trabalhar na instituição. 24. A instituição tem uma boa imagem perante a sociedade. 09. Eu me identifico com a instituição.

Fonte: Walton (1973) apud Fernandes (1996, p.48)

A partir dos resultados obtidos com as médias calculadas, conseguiu-se identificar os fatores críticos, estes que apresentam um alto grau de importância e um alto nível de insatisfação conforme a percepção de cada funcionário. Conforme a Embrapa (2010), os fatores críticos presentes condizem nas variáveis que são capazes de afetar de alguma maneira o desempenho de um sistema. Por isso, esses fatores merecem uma atenção redobrada dos gestores, para assim, programarem melhorias nas condições de vida no trabalho das amostras pesquisadas.

Foram utilizadas também questões para a obtenção de informações demográficas dos bancários, tais como: gênero, idade, área em que atua, tempo de serviço, estado civil, escolaridade e renda média. Estas, além de influenciar na percepção da QVT, servem para uma melhor compreensão e análise dos resultados. O questionário foi respondido de forma anônima, onde os funcionários se sentissem de maneira confortável para responder às questões, visando não constrangê-los.

No questionário, os respondentes avaliaram cada questão atribuindo grau de importância e nível de satisfação, da forma como mostra o quadro 3. A primeira coluna está relacionada ao grau de importância relacionado a determinado fator da QVT. A segunda coluna está relacionada com o nível de satisfação para o item antes da pandemia e a terceira coluna para o nível de satisfação durante a pandemia.

Quadro 3: Níveis de importância e satisfação

Item a ser avaliado	Grau de Importância	Nível de Satisfação (antes)	Nível de Satisfação
---------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------

	atribuída	da pandemia)	(durante a pandemia)
Ex: O meu salário pago em dia	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤

Fonte: Adaptado de Góes (2016)

A partir dos resultados obtidos com as médias calculadas, conseguiu-se identificar os fatores críticos, estes que apresentam um alto grau de importância e um alto nível de insatisfação conforme a percepção de cada funcionário.

Foram utilizadas também questões para a obtenção de informações demográficas dos servidores, tais como: sexo, idade, área em que atua, tempo de serviço, estado civil, escolaridade, renda média e modalidade de trabalho durante a pandemia. Estas, além de influenciar na percepção da QVT, servem para uma melhor compreensão e análise dos resultados. O questionário foi respondido de forma anônima, proporcionando maior conforto para responder às questões, sem constrangimentos.

Após a aplicação dos questionários, a tabulação dos dados e os gráficos foram gerados Microsoft Office Excel 2013.

3.4 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Com o objetivo de expor a metodologia utilizada nesta pesquisa acadêmica, esse capítulo caracteriza a organização objeto de análise e demonstra os procedimentos adotados na coleta de dados. Foi realizada uma pesquisa quantitativa de caráter descritivo do tipo survey, considerando os objetivos propostos neste trabalho de conclusão de curso.

Segundo Marconi e Lakatos (2007) apud Costa (2010), o método quantitativo emprega quantificação tanto no tratamento dos dados quanto na coleta. As vantagens principais destas informações são o controle a precisão e a prevenção da inferência e a subjetividade do pesquisador.

Com base na opinião dos servidores respondentes é possível comprovar o caráter descritivo da pesquisa. Por meio da descrição e análise dos fatores de importância e satisfação para a QVT. De acordo com Hair (2005), um estudo

descritivo pode fornecer ao pesquisador um panorama ou uma descrição dos elementos administrativos em um dado ponto no tempo.

3.5 POPULAÇÃO DA PESQUISA

De acordo com o setor de gestão de pessoas, o CAA dispõe atualmente de 133 servidores técnicos, dentre 73 do sexo masculino e 60 feminino. A distribuição do nível de escolaridade exigido pelos cargos é demonstrada na tabela 1.

Tabela 1: Distribuição de cargos dos servidores do CAA

Servidores técnico-administrativos	
Setor	Quantidade
Nível fundamental	8
Nível médio/técnico	75
Nível superior	49
Total de servidores	133

Fonte: CAA/Gestão de pessoas (2021)

Em relação ao quantitativo referente à formação acadêmica dos servidores técnicos do CAA/UFPE, segue informações na tabela 2.

Tabela 2: Distribuição de escolaridade dos servidores do CAA

Servidores técnico-administrativos	
Nível de escolaridade	Quantidade
Até Superior	45
Especialistas	49
Mestres	33
Doutores	6
Total de servidores	133

Fonte: CAA/Gestão de pessoas (2021)

As informações foram formadas após levantamento junto aos documentos pelo departamento de gestão de pessoas. Não houve levantamento sobre o

quantitativo de servidores na modalidade de trabalho remoto, presencial ou híbrido durante a pandemia.

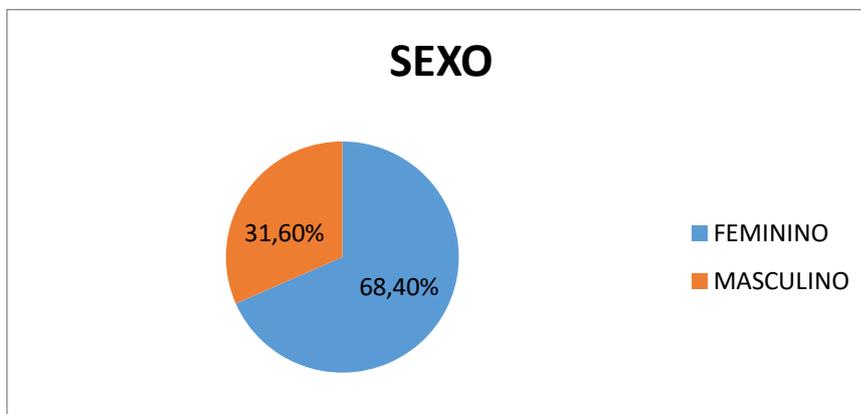
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados obtidos a partir da aplicação do questionário. Primeiramente serão detalhados os dados demográficos de acordo com a amostra dos respondentes. Em seguida serão detalhados os resultados gerais da percepção acerca da Qualidade de Vida no Trabalho nas empresas estudadas.

4.1 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DOS ENTREVISTADOS

Para uma melhor compreensão dos resultados a partir das características das amostras, foram coletados dados demográficos como: sexo, idade, tempo de serviço, renda média, escolaridade, área atuante e estado civil. Responderam aos questionários um total de 57 servidores. Dos respondentes, 18 (31,6%) são do sexo masculino e 39 (68,4%) são do sexo feminino, como demonstra do gráfico 1.

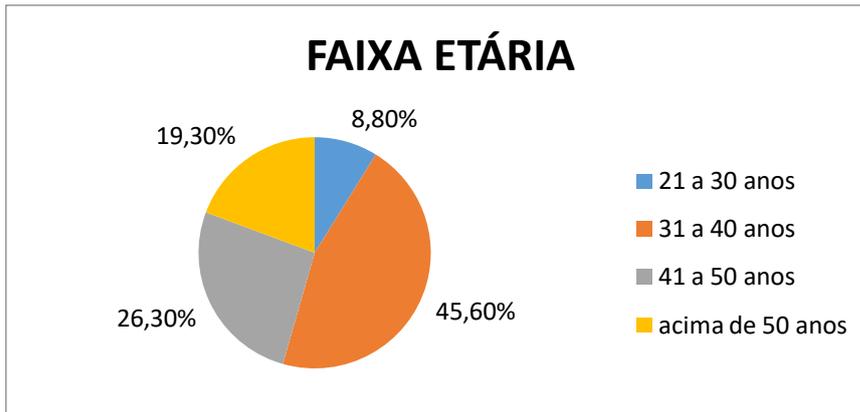
Gráfico 1: Distribuição percentual por sexo



Fonte: Estudo de caso realizado em Junho de 2021.

Em relação à faixa etária dos pesquisados, os resultados foram os seguintes: 5 (8,8%) funcionários possuem de 21 a 30 anos, 26 (45,6%) de 31 a 40 anos e 15 (26,3%) de 41 a 50 anos, e 11 (19,3%) tem idade acima de 50 anos. Tais dados são apresentados no gráfico 2.

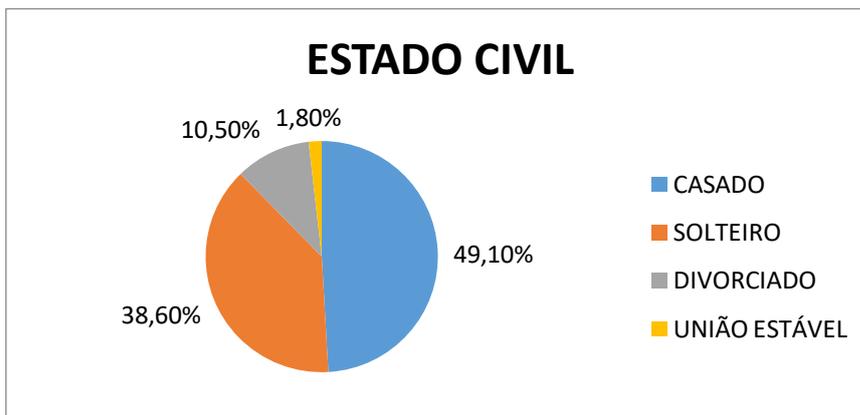
Gráfico 2: Distribuição percentual por faixa etária



Fonte: Estudo de caso realizado em Junho de 2021.

Com relação ao estado civil dos entrevistados, 28 (49,1%) afirmam ser casados, 22 (38,6%) são solteiros, 6 (10,5%) afirmam ser divorciados, e 1 (1,8%) em união estável. Os dados são demonstrados no gráfico 3.

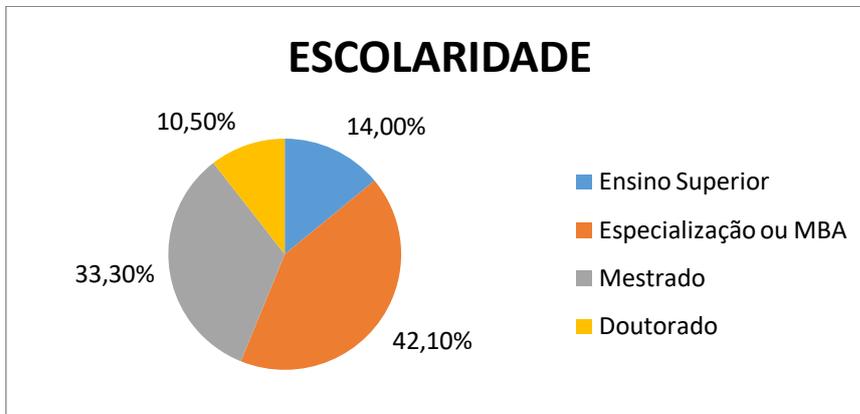
Gráfico 3: Distribuição percentual por estado civil



Fonte: Estudo de caso realizado em Junho de 2021.

Com relação à escolaridade dos pesquisados, 8 (14%) afirmam ter o ensino superior, 24 (42,1%) afirmam ter o especialização ou MBA, 19 (33,3%) afirmam ter mestrado, e 6 (10,5%) afirmam ter doutorado. Tais dados são demonstrados no gráfico 4.

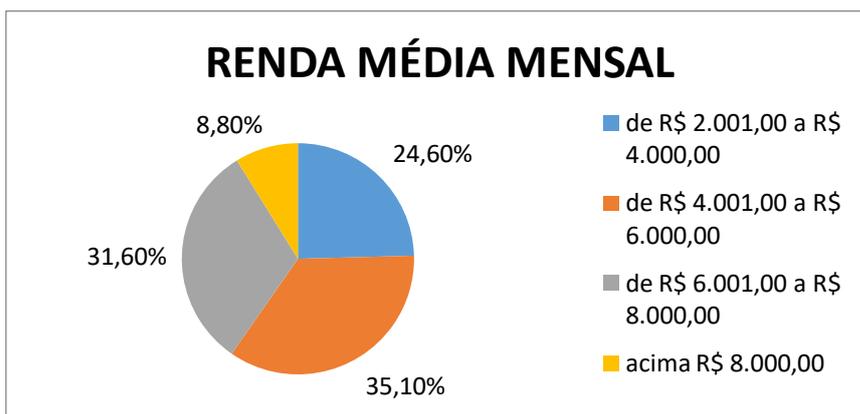
Gráfico 4: Distribuição percentual por escolaridade



Fonte: Estudo de caso realizado em Junho de 2021.

Com relação à faixa de renda dos respondentes, 14 (24,6%) afirmam que a renda média mensal é de R\$ 2.001,00 a R\$ 4.000,00, 20 (35,1%) afirmam que a renda média mensal está entre R\$ 4.001,00 e R\$ 6.000,00, 18 (31,6%) afirmam que a renda média mensal está entre R\$ 6.001,00 e R\$ 8.000,00 e 5 (8,8%) afirmam que a renda média está acima R\$ 8.000,00. Os referidos dados são demonstrados no gráfico 5.

Gráfico 5: Distribuição percentual por renda média mensal

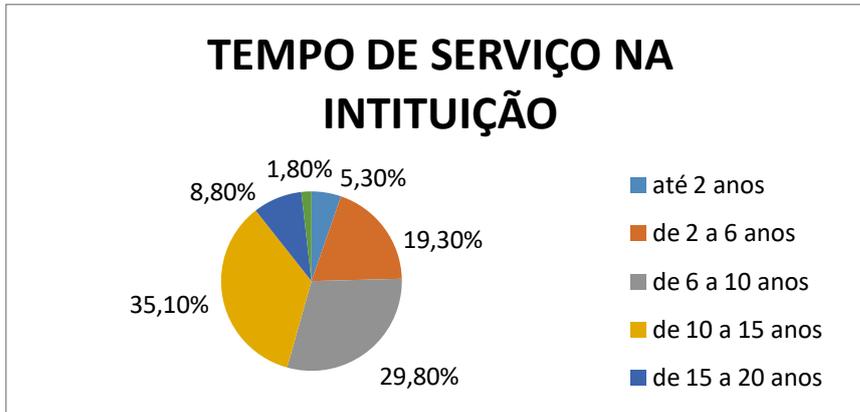


Fonte: Estudo de caso realizado em Junho de 2021.

Em relação ao tempo de serviço dos colaboradores, 3 (5,3%) afirmam ter até 2 anos, 11 (19,3%) afirmam ter de 2 a 6 anos, 17 (29,8%) afirmam ter de 6 a 10 anos, 20 (35,1%) afirmam ter de 10 a 15 anos, 5 (8,8%) afirmam ter de 15 a 20 anos

e 1 (1,8%) afirmam ter acima de 20 anos de serviço na instituição. Os dados são apresentados no gráfico 6.

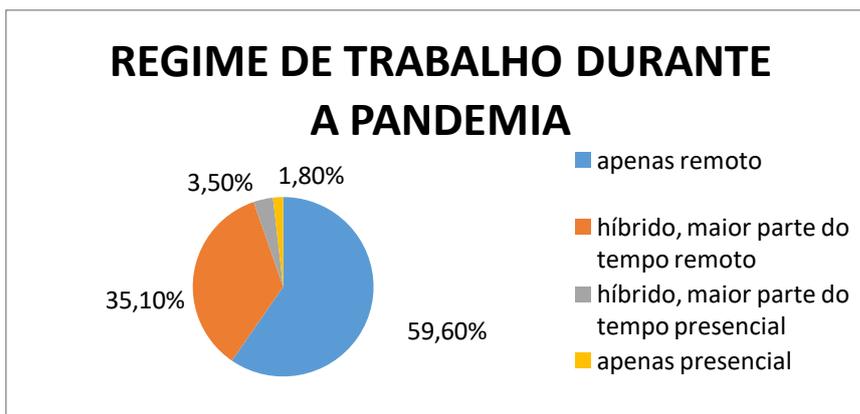
Gráfico 6: Distribuição percentual por tempo de serviço dos funcionários



Fonte: Estudo de caso realizado em Junho de 2021.

Em relação ao regime de trabalho desempenhado durante a pandemia pelos servidores, 34 (59,6%) operam de modo apenas remoto, enquanto 20 (35,1%) operam de modo híbrido, maior parte do tempo remoto, 2 (3,5%) operam de modo híbrido, maior parte do tempo presencial, e 1 (1,8%) opera de modo apenas presencial. Tais dados são demonstrados no gráfico 7.

Gráfico 7: Distribuição percentual por regime de trabalho durante a pandemia



Fonte: Estudo de caso realizado em Junho de 2021.

A partir dos dados obtidos, observa-se que em relação ao sexo, enquanto há presença de mais servidores homens exercendo atividades, nota-se um inverso no quantitativo de respondentes a pesquisa, havendo assim mais mulheres. Logo,

verifica-se que no geral, o público feminino tende a dispor-se colaborativamente às pesquisas em maior número que os homens, com dados estimados em, aproximadamente, 25% dos homens e 65% das mulheres.

Em relação à faixa etária, verifica-se que quase a metade (45,60%) da amostra tem idades entre 31 e 40 anos. Isso demonstra a maturidade do público amostral, que embora seja o campus CAA/UFPE ainda relativamente jovem, seus servidores apresentam em sua maioria idade entre 31 e 50 anos.

Tal resultado também implica no fato de que a grande parcela dos servidores respondentes, da população é casada (49,1%), tem união estável (1,8%) ou é divorciado (10,5%), gerando a reiteração da tese de população mais madura. A visão é que, quanto mais idade, maiores são as chances de ingressar no serviço público que dispõe de estabilidade e proporciona novas necessidades como a constituição de família. Nota-se que mais da metade dos respondentes já se encontram casados, o que pressupõe na tendência de constituição de família, reflexo das vantagens de salário e estabilidade profissional oferecido.

Observa-se que 86% da amostra tem pós-graduação ou e 100% já concluiu o ensino superior. Considerando que os cargos de técnico-administrativo, em sua maioria, são de nível médio, nota-se que por tratar-se de uma instituição acadêmica, existem incentivos à educação de seus servidores, que aproveitam a oportunidade de crescimento pessoal e desenvolvimento profissional. Além disso, é possível verificar que mais da metade (66,7%) da amostra recebe entre R\$ 4.000,00 e R\$ 8.000,00, que é enfatizado como um salário relativamente alto, em relação ao mercado de trabalho e nível educacional do cargo exigido pelas instituições aos profissionais.

Praticamente metade da amostra possui acima de 6 anos de serviço (observar gráfico 6), que condiz com os dados de mais da metade dela receber entre R\$ 4.000,00 e R\$ 8.000,00 (observar gráfico 5), considerando a política de cargos e salários do setor público. Tais dados demonstram que a possibilidade de ascensão profissional, o alto nível de escolaridade (observar gráfico 4) e o tempo de serviço, proporcionam uma identificação de que o aumento salarial da categoria acontece de maneira bastante gradativa, condizente com o grau de escolaridade alcançado pelos servidores admitidos através de concurso público.

4.2 CARACTERÍSTICAS GERAIS DA QVT

Para analisar os fatores críticos da Qualidade de Vida no Trabalho dos técnico-administrativos do CAA, foi utilizado um Formulário através da plataforma digital do Google, onde cada item analisado possuía três linhas de resposta; a primeira correspondente aos níveis de importância, na segunda media-se os níveis de satisfação, antes da pandemia, e na terceira media-se os níveis de satisfação, durante a pandemia, todos elencados entre muito baixo e muito alto em uma escala de 1 a 5. O quadro 4 mostra o que cada nível significa.

Quadro 4: Níveis de importância e satisfação no questionário aplicado

Escala de resposta		Grau de Importância atribuída	Nível de Satisfação (antes da pandemia / durante a pandemia)
1	MUITO BAIXA	Nada importante	Muito insatisfeito (a)
2	BAIXA	Pouco importante	Insatisfeito (a)
3	RAZOÁVEL	Razoavelmente	Indiferente
4	ALTA	importante	Satisfeito (a)
5	MUITO ALTA	Muito importante Extremamente importante	Muito satisfeito (a)

Fonte: Dados da pesquisa realizada em Junho de 2021.

Para determinar os níveis de QVT dos servidores técnico-administrativos foi criada uma escala onde são mostrados os cinco níveis de satisfação. Os dados são demonstrados no quadro 5.

Quadro 5: Níveis de QVT de acordo com a média de satisfação

1	2	3	4	5
Péssima	Ruim	Razoável	Boa	Ótima

Fonte: Dados da pesquisa realizada em Junho de 2021.

Conforme os dados obtidos, dos 24 fatores analisados, apenas 3 foram considerados como potencialmente críticos. O quadro 6 mostra as médias de cada fator comparando o período antes da pandemia e durante a pandemia.

Quadro 6: Fatores críticos de QVT de acordo com os servidores do CAA/UFPE

Antes da Pandemia	A remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem às minhas necessidades	4,1 4	3,1 6	0,9 8
Durante a Pandemia	A remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem às minhas necessidades	4,1 4	2,9 6	1,1 8
Antes da Pandemia	A instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira	4,1 4	3,0 0	1,1 4
Durante a Pandemia	A instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira	4,1 4	2,9 6	1,1 8
Antes da Pandemia	A comunicação interna é adequada na instituição	3,8 4	2,8 4	1,0 0
Durante a Pandemia	A comunicação interna é adequada na instituição	3,8 4	2,6 0	1,2 4

Fonte: Dados da pesquisa realizada em Junho de 2021.

4.3 ANÁLISE DOS FATORES CRÍTICOS E AS OITO CATEGORIAS DE QVT DO MODELO DE WALTON

Esta seção apresenta uma análise geral dos fatores de QVT, separados de acordo com suas características e de acordo à categoria pertencente no modelo de Walton. No quadro 7 serão apresentadas as médias de importância e satisfação de cada uma das oito categorias, também propostas pelo mesmo autor. Em destaque, são analisados os fatores considerados críticos.

Quadro 7: Médias de importância e satisfação das categorias de QVT de Walton

Categorias de Walton	Média de Importância	Média de Satisfação (Antes da	Média de Satisfação (Durante a
-----------------------------	-----------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

		Pandemia)	Pandemia)
Compensação Justa e adequada	4,21	3,38	3,26
Condições de trabalho	4,31	3,71	3,64
Uso e desenvolvimento de capacidades	4,25	3,77	3,64
Oportunidade de crescimento e segurança	4,32	3,63	3,52
Integração social na organização	4,11	3,30	3,16
Constitucionalismo	4,52	4,32	4,22
Trabalho e espaço total de vida	4,27	3,75	3,82
Relevância social do trabalho	4,43	4,10	4,04

Fonte: Dados da pesquisa realizada em Junho de 2021.

A partir do levantamento dos dados é visível que não há variação significativa de média de satisfação antes da pandemia e durante a pandemia. Entretanto, nota-se que há uma suave queda na média de satisfação na grande maioria das categorias elencadas por Walton, havendo aumento de satisfação apenas na relação de trabalho e espaço total de vida.

A seguir será apresentada uma análise individual dos fatores de QVT, separados de acordo com cada categoria segundo o modelo de Walton, e enumeradas da forma como foi apresentada no questionário.

Compensação justa e adequada: Esse fator avaliou a percepção dos técnico-administrativos acerca do sistema de remuneração da instituição. O quadro 8 demonstra as médias obtidas pelos questionários.

Quadro 8: Fatores de QVT referentes à compensação justa e adequada

N°	Fatores	Antes da Pandemia			Durante a Pandemia		
		Média de Importância	Média de Satisfação	Diferença	Média de Importância	Média de Satisfação	Diferença
13	Meu salário é adequado para	4,25	3,49	0,76	4,25	3,40	0,85

	minha função						
1	A remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem às minhas necessidades	4,14	3,16	0,98	4,14	2,96	1,18
7	Meu salário é justo em relação ao praticado no mercado	4,25	3,49	0,76	4,25	3,42	0,83

Fonte: Dados da pesquisa realizada em Junho de 2021.

Em relação aos resultados obtidos do fator compensação justa e adequada, pode-se observar que os servidores do CAA/UFPE demonstram maior grau insatisfatório durante o período de pandemia. Os salários foram avaliados, na visão dos técnico-administrativos como razoáveis, porém com um grau de importância entre alto e muito alto. Enquanto a remuneração e benefícios atenderem às necessidades teve uma avaliação de “razoável” para “baixa”, nos dois momentos, assim não atendendo completamente às suas necessidades. Entretanto, vale ressaltar que de acordo com o gráfico 7 que indica a grande maioria dos servidores em trabalho home Office, que ocasiona a diminuição da remuneração e benefícios, referentes ao deslocamento, por exemplo.

No geral, esta categoria de QVT apresentou um dos fatores com a pior média, referente ao fator de remuneração e benefícios, embora as médias de importância permaneçam entre “muito alta” e “alta”, e a de satisfação permaneceram todas “razoáveis”. Mesmo assim, tal categoria merece destaque principalmente no período de pandemia, em que a média de satisfação passa a “baixa”, e esta pode vir a se tornar um fator crítico de extrema importância para a percepção da QVT.

Condições de trabalho: Esse fator avaliou as condições que o ambiente de trabalho proporciona aos seus colaboradores. Os dados são demonstrados no quadro 9.

Quadro 9: Fatores de QVT referentes às condições de trabalho

Nº	Fatores	Antes da Pandemia			Durante a Pandemia		
		Média de Importância	Média de Satisfação	Diferença	Média de Importância	Média de Satisfação	Diferença
22	O material de trabalho e sua manutenção são apropriados para a execução do meu serviço	4,32	3,54	0,78	4,32	3,39	0,93
10	Minha jornada de trabalho é adequada para a tarefa que desenvolvo	4,33	3,68	0,65	4,33	3,65	0,68
11	Meu local de trabalho é limpo	4,28	3,89	0,39	4,28	3,89	0,39

Fonte: Dados da pesquisa realizada em Junho de 2021.

Nos fatores referentes à categoria das condições de trabalho observa-se que há uma satisfação relativamente alta, provavelmente pelo ambiente de trabalho nas instituições de ensino se mantêm limpos, por receberem milhares de pessoas no dia-a-dia, e pelos materiais de expediente sempre estarem à devida disposição e funcionalidade tecnológica dos profissionais.

Nota-se que em relação à jornada de trabalho ser adequada para as tarefas desenvolvidas, há um leve crescimento da média de insatisfação dos funcionários no período durante a pandemia, e possivelmente este resultado se dá pelo fato de que com a tendência de servidores casados e com faixa etária entre 31 e 50 anos, existe a necessidade demandada pela família e a presença física no ambiente familiar, logo, as tarefas acabam sendo acumuladas, e a jornada de trabalho acaba sendo menos organizada para as referentes atividades. Porém, observou-se que, por apresentar uma diferença relativamente baixa entre as médias, este fator ainda não é considerado crítico.

Uso e desenvolvimento de capacidades: Esse fator teve como intenção avaliar as possibilidades que os profissionais têm de demonstrar suas habilidades e conhecimentos no dia-a-dia de trabalho, de acordo com o quadro 10.

Quadro 10: Fatores de QVT referentes ao uso e desenvolvimento de capacidades

N°	Fatores	Antes da Pandemia			Durante a Pandemia		
		Média de Importância	Média de Satisfação	Diferença	Média de Importância	Média de Satisfação	Diferença
12	Minha alocação na instituição está de acordo com a formação acadêmica que possuo	4,35	3,95	0,40	4,35	3,91	0,44
15	Eu tenho autonomia e/ou posso opinar na execução das tarefas da minha instituição	4,16	3,42	0,74	4,16	3,23	0,93
20	Minha função é importante para a instituição	4,23	3,95	0,28	4,23	3,79	0,44

Fonte: Dados da pesquisa realizada em Junho de 2021.

Os resultados dos fatores referentes ao uso e desenvolvimento de capacidades demonstram que a instituição estudada dispõe de uma boa visão em relação à formação acadêmica e a alocação do funcionário na empresa, fazendo-os sentir que sua função é de grande importância para o banco. Observou-se que em relação ao fator de autonomia, que apresentaram as maiores diferenças nas médias, deve-se ao fato de que questões hierárquicas e burocráticas das organizações públicas ultrapassam as atividades dos servidores apenas na prestação do serviço, logo, há muitas normas, procedimentos e regras a serem seguidas, fazendo com que nem sempre o trabalhador tenha total autonomia na execução de suas tarefas.

Porém, por apresentar médias relativamente baixas, não se destacam como fatores críticos da QVT.

Oportunidade de crescimento e segurança: Esse fator analisou as oportunidades que os bancos oferecem no desenvolvimento pessoal dos trabalhadores, além da possível estabilidade e planos de carreira dentro das organizações. O quadro 11 demonstra as médias apuradas com os questionários.

Quadro 11: Fatores de QVT referentes às oportunidades de crescimento e segurança

Nº	Fatores	Antes da Pandemia			Durante a Pandemia		
		Média de Importância	Média de Satisfação	Diferença	Média de Importância	Média de Satisfação	Diferença
16	A instituição me proporciona estabilidade no emprego	4,49	4,35	0,14	4,49	4,19	0,30
8	A instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira	4,14	3,00	1,14	4,14	2,96	1,18
14	A instituição me proporciona oportunidade de desenvolvimento pessoal	4,32	3,53	0,79	4,32	3,40	0,92

Fonte: Dados da pesquisa realizada em Junho de 2021.

A partir dos resultados obtidos percebe-se que o fator da estabilidade no emprego é considerado ótimo (verificar quadro 11), uma vez que o serviço público desta instituição constitui-se de admissão por concurso público. Em contrapartida, o oferecimento de plano de cargos, salário e carreira é apontado como fator crítico, pelo mesmo fato que, compreende a limitação de ascensão desse grupo, a ascendência de cargos no serviço público é comprometida, uma vez que aspectos

legais envolvendo a seleção de pessoal impedem determinadas mudanças. O índice de satisfação da amostra em geral é considerado crítico, em comparação com outros fatores, considerando que a não percepção de reconhecimento e ascensão por parte dos servidores pode favorecer a desmotivação.

Integração social na organização: Esse fator analisou o clima organizacional e a integração social no dia-a-dia dos servidores. O quadro 12 demonstra os resultados obtidos a partir do questionário.

Quadro 12: Fatores de QVT referentes à integração social na organização

N°	Fatores	Antes da Pandemia			Durante a Pandemia		
		Média de Importância	Média de Satisfação	Diferença	Média de Importância	Média de Satisfação	Diferença
3	Eu tenho um bom relacionamento e existe cooperação entre os colegas de trabalho da minha instituição	4,33	3,60	0,73	4,33	3,37	0,96
2	A comunicação interna é adequada na instituição	3,84	2,84	1,00	3,84	2,60	1,24
17	É percebida a ausência de preconceito na instituição	4,14	3,47	0,67	4,14	3,53	0,61

Fonte: Dados da pesquisa realizada em Junho de 2021.

A categoria referente à integração social na organização ao tratar de comunicação interna, a diferença das médias entre as duas amostras (antes da pandemia e durante a pandemia) são pequenas, porém ambas apresentam “baixo” índice de satisfação. Entretanto, esse fator não representa preocupação,

considerando que o nível de importância fica entre “razoável” e “alto”. Contudo, percebe-se que apesar de não apresentarem médias de diferença tão altas, merece certa atenção, pois, a integração social e o clima existente na organização pode apresentar problemas relacionados à motivação e eficiência.

Constitucionalismo: Esse fator avaliou como a empresa respeita os direitos e os deveres do seu quadro de funcionários, como mostra o quadro 13.

Quadro 13: Fatores de QVT referentes a constitucionalismo

Nº	Fatores	Antes da Pandemia			Durante a Pandemia		
		Média de Importância	Média de Satisfação	Diferença	Média de Importância	Média de Satisfação	Diferença
19	O meu salário é pago em dia	4,58	4,56	0,02	4,58	4,58	0
21	Eu tenho gozo real e periódico de férias	4,51	4,26	0,25	4,51	4,07	0,44
5	A instituição respeita as leis trabalhistas	4,47	4,12	0,35	4,47	4,02	0,45

Fonte: Dados da pesquisa realizada em Junho de 2021.

Os servidores mostram-se um tanto satisfeitos em relação a esta categoria, e percebe-se que a instituição estudada respeita e cumpre com as obrigações legalmente impostas, principalmente no que diz respeito ao pagamento do salário em dia, sem atrasos, que representa a melhor média de satisfação de todo o estudo. Além de apresentar elevado nível de satisfação no respeito às leis trabalhistas e ao direito às férias periódicas.

Trabalho e espaço total de vida: Esse fator avaliou o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional dos bancários, como mostra o quadro 14.

Quadro 14: Fatores de QVT referentes ao trabalho e espaço total de vida

Nº	Fatores	Antes da Pandemia	Durante a Pandemia
----	---------	-------------------	--------------------

		Média de Importância	Média de Satisfação	Diferença	Média de Importância	Média de Satisfação	Diferença
6	A instituição respeita as folgas nos feriados e datas festivas	4,47	4,40	0,07	4,47	4,14	0,33
18	Eu consigo equilibrar o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a minha família	4,30	3,67	0,63	4,30	3,51	0,79
4	A instituição oferece flexibilidade no horário de trabalho	4,05	3,19	0,86	4,05	3,81	0,24

Fonte: Dados da pesquisa realizada em Junho de 2021.

A partir dos resultados nota-se que os servidores mostram-se altamente satisfeitos em relação às folgas nos feriados e datas festivas. Contudo, apesar de não resultar médias tão altas, percebe-se que o equilíbrio de tempo à família e à instituição, e a flexibilidade no horário de trabalho podem vir a se tornar possíveis fatores críticos da QVT, visto que, principalmente durante a pandemia – onde apresentou diferença na média maior que antes da pandemia – foi notado que, por apresentar controle do tempo e espaço, a demanda de tarefas acaba sobrecarregando alguns funcionários, assim, não conseguindo equilibrar o tempo entre a instituição e a família.

Relevância social do trabalho: Esse fator avaliou a percepção dos bancários em relação a responsabilidade social, a ética e imagem perante a sociedade da organização. Os dados são demonstrados no quadro 15.

Quadro 15: Fatores de QVT referentes à relevância social do trabalho

N°	Fatores	Antes da Pandemia			Durante a Pandemia		
		Média de Importância	Média de Satisfação	Diferença	Média de Importância	Média de Satisfação	Diferença
23	Eu tenho orgulho de trabalhar na instituição	4,46	4,19	0,27	4,46	4,16	0,30
24	A instituição tem uma boa imagem perante a sociedade	4,47	4,21	0,26	4,47	4,09	0,38
9	Eu me identifico com a instituição	4,35	3,89	0,46	4,35	3,86	0,49

Fonte: Dados da pesquisa realizada em Junho de 2021.

Nessa categoria, os resultados dos fatores dizem respeito à imagem da organização. Assim, observa-se que os funcionários mostram estar satisfeitos com a responsabilidade social e a imagem que CAA/UFPE como instituição de ensino têm perante a sociedade, fazendo com que eles se identifiquem com a organização em que trabalham. Os resultados gerais demonstram que na visão dos servidores, a Qualidade de Vida no Trabalho nos dois momentos de estudo é positiva, estando em sua maioria satisfeitos, já que a grande parte das médias de satisfação e importância se encaixa entre razoável e alto, sem diferença expressiva entre os períodos (verificar quadro 7).

Assim, há poucos fatores críticos a serem melhorados para aumentar ainda mais a percepção da Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores técnico-administrativos do CAA/UFPE. Porém, devido à realidade adversa, gerada pela pandemia, observa-se, que em alguns casos, independentemente dos resultados das médias, há alguns fatores que estão no caminho de se tornarem críticos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste último capítulo serão explanadas as considerações finais sobre a pesquisa, começando pelas conclusões obtidas a partir do estudo e das análises realizadas, finalizando com as recomendações propostas.

5.1 CONCLUSÕES

Esta pesquisa visou analisar, de acordo com a visão dos servidores técnico-administrativos, acerca da Qualidade de Vida no Trabalho antes do momento pandêmico e durante este período como servidores públicos do CAA/UFPE. Após a análise dos resultados obtidos através da pesquisa foi possível constatar que a satisfação nos períodos foi positiva.

Levando em consideração os objetivos propostos no início deste trabalho, é possível concluir que, os fatores críticos relevantes entre os dois momentos analisados são os mesmos, que preocupam o futuro do servidor na instituição em maioria, interferindo diretamente na satisfação dos servidores técnico-administrativos do Centro Acadêmico do Agreste da UFPE. São eles a remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição, a comunicação interna e o plano de cargos, salário e carreira.

Desta forma, entre as oito categorias do modelo de Walton que serviram de base para o desenvolvimento da pesquisa, os fatores críticos estão presentes em apenas três delas, que são a compensação justa e adequada, a integração social e a oportunidade de crescimento e segurança. Estes fatores têm total relação com o momento da realização da pesquisa, considerando a pandemia do novo coronavírus, o que ocasionou para a maioria dos respondentes a realidade do trabalho remoto. Conhecendo tal deficiência, espera-se que os gestores possam traçar planos para melhorias destes fatores, garantindo a motivação de seus funcionários, principalmente pela imprevisibilidade da crise sanitária.

Foi percebido baixo nível de satisfação, antes e durante a pandemia, na categoria de compensação justa e adequada, sobre os fatores: “a remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem às minhas necessidades.”, “meu salário é justo em relação ao praticado no mercado” e “meu salário é adequado para

a minha função”; na categoria de integração social na organização, sobre o fator “a comunicação interna é adequada na instituição”; na categoria de oportunidade de crescimento e segurança percebeu-se uma queda acerca do fator “a instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira”; e na categoria de uso e desenvolvimento de capacidades “eu tenho autonomia e/ou posso opinar na execução das tarefas da minha instituição”.

A insatisfação do servidor perante estes fatores, afeta diretamente a sua motivação para exercer atividades laborais, interferindo assim na Qualidade de Vida no Trabalho. Vale ressaltar que os fatores de relevância social do trabalho e de constitucionalismo apresentam equivalência entre o nível de satisfação e o grau de importância, antes e durante a pandemia.

De modo geral, espera-se que este trabalho venha contribuir com os gestores da organização, na promoção de melhorias para a Qualidade de Vida no Trabalho do CAA. Assim, o estudo é proposto como uma ferramenta para as instituições investirem na melhoria dos fatores identificados como críticos, e assim melhorar ainda mais padrão de satisfação avaliado pelos servidores técnico-administrativos do CAA/UFPE.

5.2 RECOMENDAÇÕES

Esta seção tem como objetivo apresentar sugestões para futuros trabalhos. Como a pesquisa foi realizada considerando dois momentos distintos que impactam na execução do trabalho, mas apresentaram os mesmos fatores críticos, e de um modo geral uma positiva percepção acerca da Qualidade de Vida no Trabalho para os servidores técnico-administrativos, inicialmente recomenda-se que sejam realizadas aplicações deste modelo em um momento futuro, e também em outras instituições de ensino superior.

Tais pesquisas poderão analisar a percepção do trabalhador em relação à QVT, comparando-a com as dos servidores, para que a partir desta análise seja revelada a real situação do ambiente de trabalho, e possam ser traçados planejamentos que visem a melhoria dos pontos fracos e reforço dos pontos positivos, eliminando cada vez mais as lacunas existentes.

Este trabalho faz algumas recomendações para futuros estudos, são elas: uma nova aplicação do modelo trabalhado no CAA/UFPE, após o término da

pandemia, que ocorreu durante a coleta dos dados, para conferir mudanças e confirmar os resultados obtidos; uma ampliação desta pesquisa abrangendo outros servidores do CAA/UFPE, até os servidores dos *campi* de Vitória de Santo Antão e Recife; e a elaboração de um estudo comparativo de QVT entre a UFPE e outras instituições de ensino superior.

Por fim, é de suma importância tais recomendações serem levadas em consideração, pois além de agregar mais conhecimento sobre a gestão de pessoas desta classe de trabalhadores, poderá verificar quais os fatores que necessitam de atenção dos gestores, tanto para melhorias, quanto para manutenção de fatores positivos, visto que a satisfação e o bem estar do funcionário são a chave para o sucesso das organizações.

REFERÊNCIAS

ALVES, Cinthya Rafaela Araújo; CORREIA, Ana Maria Magalhães; SILVA, Armistrong Martins da. Qualidade de Vida no Trabalho (Qvt): Um Estudo Em Uma Instituição Federal De Ensino Superior. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 12, n. 1, .205-227, janeiro-abril, 2019. Disponível em:

<<https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-4535.2019v12n1p205/38108> > Acesso em: 10 de jun de 2021.

ALVES, Everton Fernando. Programas e Ações em Qualidade de Vida no Trabalho: Possibilidades e Limites das Organizações. **Fafit/Facic**, 2011. Disponível em: <<http://www.fafit.com.br/revista/index.php/fafit/article/view/16/1> > Acesso em: 10 de jun de 2021.

BARROS, Alecia Franciane Alves; MONTEIRO, Caio Sérgio Brasil Borges. Um Estudo Sobre O Home Office No Setor Público E Privado Do Passado Aos Tempos Atuais. **Boletim Economia Empírica**. Vol I, Nº 3, 2020.

BARROS, Luciana Paes de. Avaliação da qualidade de vida em adolescentes – revisão da literatura. **Jornal Brasileiro de Psiquiatria**. v. 57, n.3, p. 212-217, 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. O que é a Covid-19? **Gov.br**. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/o-que-e-o-coronavirus>>. Acesso em: 20 de mai. de 2021.

BRIDI, Maria Aparecida; Fernanda Ribas Bohler; Alexandre Pilan Zanoni; Mariana Bettega Braunert; Kelen Aparecida da Silva Bernardo; Fernanda Landolfi Maia; Zélia Freiberg; Giovana Uehara Bezerra. **O trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19**. UFPR, 2020. Disponível em: <https://www.eco.unicamp.br/remir/images/Artigos_2020/ARTIGO_REMIR.pdf > Acesso em: 10 de jun de 2021.

BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; SAMPAIO, Nara Saddi de Paiva. **DESENHO DO TRABALHO E APRENDIZAGEM EM CONTEXTO DE PANDEMIA**.

IN:Orientações para o home office durante a pandemia da COVID-19 [recurso eletrônico] / Organização QUEIROGA, Fabiana.. Porto Alegre: Artmed, 2020.

CAA, Centro Acadêmico do Agreste da Universidade Federal de Pernambuco.

Apresentação do CAA.

CASADO, T. **A motivação e o trabalho.** IN: FLEURY, M. T. L. As pessoas na organização. 17. ed. São Paulo: Gente, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração.** 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier Editora Ltda, 2004.

COSTA, Manuela de Andrade. **Qualidade de Vida no Trabalho do servidor público:** fatores críticos na percepção dos funcionários da secretaria de administração e finanças do município de Gravatá. 2010. 67 f. Monografia de conclusão de curso (Graduação em Administração). Centro Acadêmico do Agreste, Universidade Federal de Pernambuco, Caruaru. 2010.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 4ª ed. São Paulo: Manole, 2014.

CONTE, Antonio Lázaro. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Funcionários com Qualidade de Vida no Trabalho são mais felizes e produzem mais. **Revista FAEBUSINESS** , n . 7, nov. 2003. Disponível em: < <http://img.fae.edu/galeria/getImage/1/16571247435940246.pdf> > Acesso em: 10 de jun de 2021.

CURA, M. L. A. D. Satisfação profissional do enfermeiro. **Dissertação de mestrado.** Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo. Ribeirão Preto, 1994.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda., 1996.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo, v. 5, p. 61, 2002.

GÓES, Miguel Borba de Barros. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Fatores Críticos Na Percepção dos Servidores Técnico-Administrativos do Centro Acadêmico do Agreste da UFPE. **Trabalho de Conclusão de Curso**. Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste, 2012

GÓES, Miguel Borba de Barros. Qualidade de vida no Trabalho e comprometimento organizacional no serviço público: um estudo com os servidores técnico-administrativos do Centro Acadêmico do Agreste da UFPE. **Dissertação** (Mestrado em Mestrado em Gestão Pública -MGP-UFPE) - Universidade Federal de Pernambuco, 2016.

HAIR, Joseph F. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

IOANNOU, Panagiotis et al. Impact of Job Satisfaction on Greek Nurses Health-Related Quality of Life. **Safety and Health at Work**. v. 6, n. 4, p. 324-328, 2015.

IORKORKI, Cássia R. Baruffi; RISSI, Vanessa. **Avaliação da qualidade de vida no trabalho**: estudo de caso no setor público. Disponível em: <http://www.imed.edu.br/files/publications/20.pdf> Acesso em: 10 de jun de 2021.

JOIA, Luciane Cristina. Condições associadas ao grau de satisfação com a vida entre a população de idosos. **Revista Saúde Pública**. v. 41, n. 1, p. 131-8, 2007.

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

LOSEKANN, Raquel Gonçalves Caldeira Brant; MOURÃO, Helena Cardoso. **Desafios Do Teletrabalho Na Pandemia Covid-19: Quando O Home Vira Office**. Caderno de Administração, Maringá, v.28, Ed.Esp., jun./2020. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CadAdm/article/view/53637/751375150139>> Acesso em: 10 de jun de 2021.

MARQUES, Antônio Luiz; BORGES, Renata; REIS, Isabella do Couto. **Mudança organizacional e satisfação no trabalho: um estudo com servidores públicos do estado de Minas Gerais**. Rev. Adm. Pública vol.50 no.1 Rio de Janeiro Jan./Feb. 2016 < Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122016000100041&script=sci_arttext&tlng=pt > Acesso em: 10 de jun de 2021.

MARQUES, Aline; PEREIRA, Carla Cristina; FERNANDES, Emily; SOUSA, Eula Paula de; TURONIS, Luana Oliveira; SOUZA, Iara Borges; OLIVEIRA, Telma Regina; MONTEIRO, Kenedy; OLIVEIRA, Nadya; VIEIRA, Valdiçon; GUEDES, Eduardo Antônio Martins. Lockdown no Cenário Pandêmico: as consequências para os empregadores e empregados no Brasil. **RCBSSP**, vol.2, n1, p.0, ago. 2021. Disponível em: <https://www.revistacientificabssp.com.br/journal/rcbssp/article/611c1154a953953aae0ba873>> Acesso em: 21 de ago de 2021.

MARTINEZ, Maria Carmen. As Relações Entre a Satisfação com Aspectos Psicossociais no Trabalho e a Saúde do Trabalhador. **Dissertação de Mestrado**. São Paulo, 2002. Disponível em: < https://www.researchgate.net/profile/Maria-Martinez-7/publication/34734425_As_relacoes_entre_a_satisfacao_com_aspectos_psicossociais_no_trabalho_e_a_saude_do_trabalhador/links/5593e9da08ae5af2b0ecd152/As-relacoes-entre-a-satisfacao-com-aspectos-psicossociais-no-trabalho-e-a-saude-do-trabalhador.pdf > Acesso em: 10 de jun de 2021.

MORETTI, Silvinha. **Qualidade de Vida no Trabalho X Auto Realização Humana**. ICPG, 2010. Disponível em: < http://ead2.fgv.br/ls5/centro_rec/docs/qualidade_trabalho_realizacao_humana.pdf > Acesso em: 10 de jun de 2021.

OGATA, Alberto. **Qualidade de vida e serviço público: presidente da ABQV fala sobre o tema**. [10 de maio, 2010]. Brasília: **Site da Associação Nacional dos Servidores da Justiça do Trabalho**. Entrevista concedida a ANAJUSTRA.

Disponível em: < <http://www.anajustra.org.br/noticias/noticia.asp?id=4274&cat=8> >
Acesso em: 10 de jun de 2021.

OMARA, Aida Shekh; RASHIDB, Wan Edura Wan; MAJIDC, Afiza Abdul. Motivations using Social Networking Sites on Quality Work Life. **Procedia – Social and Behavioral Sciences**, v. 130, p.24 – 531, 2014.

PEREIRA, L. C. B.; SPINK, P. (Orgs.). **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. Rio de Janeiro: FGV, 1998.

PÉREZ-RAMOS, J. Satisfação no trabalho: metas e tendências. **Tese de Livre-docência**. Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho. Assis, 1980.

PILATTI, Luiz Alberto. **Qualidade de Vida no Trabalho e Teoria dos Dois Fatores de Herzberg: Possibilidades Limite das Organizações**. UTFPR, 2012. Disponível em: < <https://revistas.utfpr.edu.br/rbqv/article/view/1195/801> > Acesso em: 10 de jun de 2021.

RODRIGUES, Rita Lauane Alves. CARVALHO, João Francisco Sarno. **A Gestão De Pessoas No Serviço Público: Um Estudo Sobre Servidores Da Secretaria De Educação Do Distrito Federal (DF)**. UNIS - MG, 2019.

RIBEIRO, Larissa Alves; SANTANA, Lídia Chagas. **Qualidade de Vida no Trabalho: Fator Decisivo para o Sucesso Organizacional**. RIC, 2015. Disponível em: < https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf >
Acesso em: 10 de jun de 2021.

SANTOS, Ester Amaral Cunha; PEREIRA, Juliane Abreu; CAVALCANTE, Karla Fernanda Ferreira; LIMA, Maria Rita da Silva. **Home Office: Ferramenta para continuidade do trabalho em meio a pandemia COVID-19**. Faculdades IDAAM, Manaus – AM, 2020. Disponível em: < <http://repositorio.idaam.edu.br/jspui/handle/prefix/1172> > Acesso em: 10 de jun de 2021.

SANTOS, Patrícia Silveira dos; BORGES, Gustavo da Rosa. A INFLUÊNCIA DA SATISFAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO ENTRE ALUNOS DO CURSO DE AGRONEGÓCIO. **ReCaPe**. Vol. 8, Nº. 3, p. 376, 2018.

SCHALOCK, Robert L. Attempts to conceptualize and measure quality of life. IN: GOODE, David A. Thinking about and discussing quality of life. **Quality of life: Perspectives and issues**, p. 41- 57, 1990.

SECCHI, L. Modelos organizacionais e reformas da administração pública. Revista de Administração Pública, 43(2), 347-369, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n2/v43n2a04.pdf>. Acesso em 10 de jun de 2021.

SILVA, Rosa Jussara Bonfim. **Reflexões Acerca Do Trabalho Home Office Ocasionado Pela Pandemia Da Covid-19**. Rev. Humanidades e Tecnologia (FINOM) – ISSN Vol. 25 – jul/set. 2020. Disponível em: < http://revistas.icesp.br/index.php/FINOM_Humanidade_Tecnologia/article/view/1293 > Acesso em: 10 de jun de 2021.

SPRUNG, Justin M.; BRITTON, Ashlie R. The dyadic context of safety: An examination of safety motivation, behavior, and life satisfaction among farm couples. **Safety Science**. V. 85, p. 1–8, 2016.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, Evolução E Perspectivas**. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 08, nº 1, janeiro/março 2001. Disponível em: <http://www.luzimarteixeira.com.br/wp-content/uploads/2009/06/qualidade-de-vida-no-trabalho-origem.pdf> Acesso em: 10 de jun de 2021.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VIZIOLI, Miguel. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2010.

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

ZALEWSKA, A. M. Achievement and social relations values as conditions of the importance of work aspects and job satisfaction. **International Journal of Occupational Safety and Ergonomics**, Ed. 5, Vol. 3, p. 395-416. Dez de 1999.

ZERBINI, Thaís; ZERBINI, Talita. **Home office: o papel da ciência, orientações médicas e cuidados com o ambiente**. //N:Orientações para o home office durante a pandemia da COVID-19 [recurso eletrônico] / Organização QUEIROGA, Fabiana.. Porto Alegre: Artmed, 2020.

ZHAO, Xinyuan. Motivating frontline employees: Role of job characteristics in work and life satisfaction. **Journal of Hospitality and Tourism Management**. v. 27, p. 27-38, 2016.

APENDICE A – QUESTIONÁRIO

Prezado(a) servidor(a), como graduanda do curso de Administração do CAA/UFPE, estou realizando uma pesquisa para fins de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores técnico-administrativos do Campus do Agreste, sob a orientação do Prof. Luiz Sebastião.

Assim, solicito sua colaboração no preenchimento deste questionário. Suas respostas são confidenciais e você não precisa se identificar.

ORIENTAÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO:

O questionário é composto por 24 itens com afirmações sobre Qualidade de Vida no Trabalho que devem ser avaliadas em três dimensões: "importância", "satisfação antes da pandemia" e "satisfação atual (durante a pandemia)".

Para cada item/afirmação:

- na primeira linha (importância), você deve avaliar o nível de importância que você atribui ao item;
- na segunda linha (satisfação antes da pandemia), você deve avaliar o seu nível de satisfação antes da pandemia para com o mesmo item; e
- na terceira linha (satisfação atual), você deve avaliar o seu nível de satisfação neste atual momento da pandemia para com o mesmo item.

Para todas as linhas, utilizar a seguinte escala:

- 1 – MUITO BAIXA
- 2 – BAIXA
- 3 – RAZOÁVEL
- 4 – ALTA
- 5 – MUITO ALTA

ITENS A SEREM AVALIADOS		IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA	SATISFAÇÃO ANTES DA PANDEMIA	SATISFAÇÃO ATUAL (DURANTE A PANDEMIA)
1	A remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem às minhas necessidades.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
2	A comunicação interna é adequada na instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
3	Eu tenho um bom relacionamento e existe cooperação entre os colegas de trabalho da minha instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
4	A instituição oferece flexibilidade no horário de trabalho.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
5	A instituição respeita as leis trabalhistas.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
6	A instituição respeita as folgas nos feriados e datas festivas.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
7	Meu salário é justo em relação ao praticado no mercado.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
8	A instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
9	Eu me identifico com a instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
10	Minha jornada de trabalho é adequada para a tarefa que desenvolvo.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
11	Meu local de trabalho é limpo.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
12	Minha alocação na instituição está de acordo com a formação acadêmica que possuo.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤

13	Meu salário é adequado para a minha função.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
14	A instituição me proporciona oportunidade de desenvolvimento pessoal.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
15	Eu tenho autonomia e/ou posso opinar na execução das tarefas da minha instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
16	A instituição me proporciona estabilidade no emprego.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
17	É percebida a ausência de preconceito na instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
18	Eu consigo equilibrar o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a minha família.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
19	O meu salário é pago em dia.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
20	Minha função é importante para a instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
21	Eu tenho gozo real e periódico de férias.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
22	O material de trabalho e a sua manutenção são apropriados para a execução do meu serviço.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
23	Eu tenho orgulho de trabalhar na instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
24	A instituição tem uma boa imagem perante a sociedade.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤

Para finalizar a pesquisa, por gentileza preencha os dados pessoais solicitados abaixo:

Gênero:

- Masculino
- Feminino

Faixa etária:

- Até 20 anos
- de 21 a 30 anos
- de 31 a 40 anos
- de 41 a 50 anos
- acima de 50 anos

Estado civil:

- Casado
- Solteiro
- Divorciado
- Viúvo
- Outro____

Escolaridade:

- 2º grau (ensino médio) incompleto
- 2º grau (ensino médio) completo
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo
- Especialização ou MBA (pós-graduação *Lato Sensu*)
- Mestrado
- Doutorado

Faixa de renda:

- Até R\$ 2.000,00
- de R\$ 2.000,00 a R\$ 4.000,00
- de R\$ 4.000,00 a R\$ 6.000,00

- de R\$ 6.000,00 a R\$ 8.000,00
- Acima de R\$ 8.000,00

Tempo de serviço na instituição:

- até 2 anos
- de 2 a 6 anos
- de 6 a 10 anos
- de 10 a 15 anos
- de 15 a 20 anos
- mais de 20 anos

Regime de trabalho durante a Pandemia:

- Apenas Remoto
- Híbrido, maior parte do tempo remoto
- Híbrido, maior parte do tempo presencial
- Apenas Presencial

Muito obrigada pela colaboração!

<https://forms.gle/FBZKRfWZUViGM7af6>