

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO REALIZADO NUMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NO RIO GRANDE DO NORTE

Eunice Câmara de Oliveira¹

Josiane Mello²

RESUMO: Discorre sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores da Biblioteca Central Zila Mamede - BCZM. Apresenta a evolução, conceitos e os modelos de QVT e sua importância para o desenvolvimento das empresas e seus colaboradores. Traça um breve relato sobre a Escola Clássica e a Escola das Relações humanas e o papel de ambas para os estudos e desenvolvimento da Qualidade de vida no Trabalho. Discorre ainda sobre a preferência dos brasileiros por ingressar no serviço público, local onde identificou-se fortes indicadores de QVT. A conclusão do trabalho aponta para a efetividade de QVT na referida instituição.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Indicadores de QVT. Serviço público.

1 INTRODUÇÃO

Investir seriamente em políticas de gestão em qualidade de vida no trabalho (QVT) é primordial quando os gestores almejam o aumento da produtividade, a redução dos custos, a tranquilidade financeira da empresa e a saúde física e emocional dos seus colaboradores.

A modernização na forma de produção com a inserção das novas tecnologias tem contribuído sobremaneira na execução do trabalho de muitos profissionais em vários segmentos, sobretudo, no que diz respeito à rapidez dos processos. No entanto, as empresas – privadas ou públicas, não medem esforços para investir na modernização dos seus equipamentos tecnológicos em detrimento da valorização e humanização de seus colaboradores. “Nas organizações modernas é mantido um imenso descompasso entre

¹ Graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Bibliotecária da Faculdade Católica Nossa Senhora das Neves. E-mail: eunice@bczm.ufrn.br

² Graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Especialização em Gestão Industrial – Conhecimento e Inovação (UTFPR). Especialização em Gestão de Bibliotecas Escolares (UFSC). Mestrado em Engenharia de Produção (UFTPR). Doutoranda em Ciência da Informação (UFSC). E-mail: josianemello@bczm.ufrn.br

progresso tecnológico e progresso social em termos de qualidade de vida” (MOSCOVICI, 1988, p. 2 apud RODRIGUES, 2008, p. 21).

Como consequência dessa anomalia, cai o nível de produção, o trabalhador fica desmotivado, cresce o absenteísmo no trabalho. Nesse sentido, depreende-se que existindo equilíbrio entre investimento na modernização tecnológica e a valorização dos funcionários são as palavras de ordem para o sucesso das empresas e a qualidade de vida dos seus colaboradores. “Os ambientes de trabalho e as suas tarefas têm que se ajustar tanto à tecnologia quanto às pessoas”, defendem Davis e Newstrom (1996, p. 148).

Dessa forma, é premente que as organizações busquem cada vez mais investir e valorizar as competências e habilidades dos colaboradores através de políticas sérias e bem definidas de gestão, ambiente de trabalho agradável e qualificação para que eles sintam-se plenamente realizados na vida profissional. Para Carvalho (1998, p.17), é o profissional que, “tem de buscar, por sua própria iniciativa, os meios e métodos de trabalho que lhe proporcionem prazer e valorização pessoal”.

A partir dessas considerações pode-se inferir que a qualidade de vida no trabalho é o equilíbrio entre satisfação do trabalhador, bem estar, condições de trabalho para executar as tarefas, e a estabilidade financeira das organizações.

Diante do contexto de pesquisa tal como aqui delimitado, tem-se como problema de pesquisa a seguinte formulação: **Quais os fatores determinantes na visão dos servidores da Biblioteca Central Zila Mamede para o alcance da qualidade de vida no trabalho?**

Para responder à questão central, o estudo se propõe a responder as seguintes questões específicas:

- a) Qual o grau de satisfação no ambiente do trabalho dos colaboradores?
- b) Qual a interferência das dificuldades de recursos do serviço público na realização eficaz das atividades?
- c) Qual o nível de insatisfação na vida profissional dos colaboradores e suas consequências negativas para a instituição?
- d) Qual o nível de satisfação dos colaboradores ao realizarem suas atividades?

2 JUSTIFICATIVA

Esse estudo de caso trata de aspectos relevantes da vida profissional dos bibliotecários da Biblioteca Central Zila Mamede. A qualidade de vida no trabalho é um

assunto de grande interesse das instituições, das empresas e dos seus gestores, ao pretenderem cada vez mais equilibrar a produtividade, a satisfação profissional e pessoal dos seus funcionários.

Os indicadores de qualidade de vida no trabalho desse estudo são apontados como sendo os maiores atrativos para a carreira no serviço público.

O tema proposto se enquadra no contexto da pesquisa desenvolvida pelo autor durante o período em que foi aluna do curso de pós-graduação em Gestão de Pessoas.

Procura descobrir quais os entraves que venham a dificultar as atividades cotidianas do bibliotecário e quais os benefícios que ele almeja para sua efetiva realização no trabalho e na vida pessoal. Fazendo parte da equipe de bibliotecários da BCZM e sentindo-me plenamente realizada profissionalmente e pessoalmente, resolvi realizar este estudo. A literatura sobre a qualidade de vida mostra que é possível desenvolver atividades satisfatórias, ao empregar métodos eficazes e assim, alcançar o tão desejado bem estar no trabalho com um padrão de vida equilibrado.

3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONSIDERAÇÕES CONCEITUAIS

Neste estudo procurou-se mencionar os principais autores nacionais e internacionais que contribuem para os estudos de QVT, destacando-se, Baccaro (1986); Rodrigues (2008); Limongi-França, (2008), Davis e Newstrom (1996).

Baccaro (1986) com muita propriedade trata da origem e evolução da Escola da Administração Científica com abordagens esclarecedoras sobre os princípios desta Escola e a relevância de seus principais representantes para o estudo da atual Administração de Empresas: Frederick Winslow Taylor e Henri Fayol.

Esses administradores contribuíram sobremaneira para posteriormente, suscitar em pesquisadores a preocupação com o bem estar físico e mental das pessoas no âmbito das organizações. Esta preocupação deu origem a Escola de Relações Humanas que teve como principal representante o pesquisador Elton Mayo da Universidade de Harvard, que a princípio buscou entender os efeitos das condições de iluminação do ambiente de trabalho no processo de produção. Mais tarde, a Escola de Relações Humanas trouxe novo enfoque que implicou com o estudo dos efeitos psicológicos do indivíduo e culminou com a preocupação com a qualidade de vida nas organizações, a QVT.

Rodrigues (2008, p.76) afirma que “a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência. Com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa”. O autor afirma ainda que atualmente a QVT tem sido bastante usada para descrever situações e métodos com objetivos diversos.

Lazlo (1987, apud LIMONGI-FRANÇA, 2008, p. 46) entende que a “expressão Qualidade de Vida no Trabalho tem sido frequentemente utilizada para descrever certos valores que se relacionam com a qualidade de experiências humanas no trabalho”.

Limongi (2004)³ esclarece que é possível implantar e manter a qualidade de vida das pessoas nas organizações desde que existam atividades e competências específicas que provoquem a percepção de bem-estar e de desenvolvimento dos colaboradores durante o trabalho. Para a autora investir em qualidade de vida não é caro, mas todo investimento em QVT deve ter início com um Diagnóstico Especializado de Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho.

3.1 EVOLUÇÃO DE QVT

O americano Frederick Winslow Taylor (1856-1915) e o francês Henry Fayol (1841-1925) foram os principais representantes da Escola Clássica. Notáveis no emprego do método científico, o primeiro analisa a estrutura empresarial do operário à gerência; o outro, no sentido inverso, das atribuições da gerência até chegar às funções do operário.

O estudo dos tempos e movimentos de Taylor levou ao entendimento de que só existia uma maneira certa de realizar cada tarefa. O trabalho dos operários era duramente padronizado além de um rigoroso controle e supervisão das atividades. O processo de racionalização do trabalho levou ao extremo a simplificação da tarefa e a excessiva divisão do trabalho. Assim, não era necessário um treinamento sério de pessoal, pois qualquer operário seria capaz de executar o trabalho. (BACARO, 1986).

A Escola Científica deu ênfase ao estudo das atividades de fabricação, porém, não se dedicou ao estudo das organizações como um todo, ou seja, não deu atenção aos aspectos humanos. Como lembram Davis e Newstrom (1996, p.147) “[...] a concepção clássica dava atenção inadequada às necessidades humanas”.

³ Entrevista a Patrícia Bispo. Disponível no site: http://www.rh.com.br/Portal/Qualidade_de_Vida/Entrevista/3730qualidade-na-vida-profissional.html. Não paginado.

As ideias de Taylor e sua administração científica com a racionalização do trabalho sofreram rigorosas críticas, entretanto, conforme esclarece Drucker (1972, p.132, apud RODRIGUES, 2008, p.30) “[...] sem ela seria impossível o verdadeiro estudo dos seres humanos no trabalho”.

A Escola de Relações Humanas foi uma oposição à teoria da Escola de Administração Científica. Surgiu a partir dos estudos de Elton Mayo na Universidade de Harvard em Hawthorne (Chicago). Estes tinham como objetivo determinar os efeitos das condições físicas do trabalho na produtividade, no entanto, a iluminação do ambiente de trabalho não foi o fator prejudicial na produção como acreditavam. Ou seja, outros fatores deveriam ser controlados para se medir tal efeito. A esse respeito informa (BACCARO, 1986, p. 66).

As variáveis que estavam deixando de ser consideradas e que, a partir desse momento, passariam a ser exaustivamente exploradas [...] eram o que se poderia chamar de variáveis psicossociais do trabalho, eram os fatores humanos, de ordem individual e social que, somados aos processos tecnológicos, condicionam a produtividade do trabalho.

Como movimento de oposição à Escola Clássica, a Escola das Relações Humanas tinha por finalidade tornar o trabalho mais humanizado. Os operários eram considerados como máquinas humanas de produção. Eles não tinham qualquer qualificação para exercer as atividades. A esse respeito observa De Masi (2000a, p.18). “Na linha de montagem, os operários movimentavam mãos e pés, mas não usavam a cabeça”.

E assim, os vários aspectos do comportamento humano no trabalho foram considerados e observados pelos representantes da Escola de Relações Humanas. As contribuições dos estudiosos dessa Escola foram decisivas para o estudo mais aprofundado da Administração e sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

A denominação QVT surgiu na década de 50 do século XX a partir dos estudos de Eric Trist, os quais deram origem a abordagem sociotécnica. Esta abordagem visava a organização do trabalho para maior satisfação do trabalhador no trabalho e em relação a ele, por meio da análise e da reestruturação da tarefa, compreendida como sendo o ciclo completo do trabalho do qual o trabalhador possa ter noção do produto em sua totalidade.

A década de 60 foi decisiva no que concerne aos movimentos de QVT, mas seu desenvolvimento foi interrompido no início da década de 70 motivado por problemas de ordem econômica que acometeram os Estados Unidos. Em 1979 inicia-se uma nova fase da qualidade de vida no trabalho, marcada pelas novas técnicas de administrar implantadas no

Japão, destacando-se os Ciclos de Controle de Qualidade – CCQ que se difundiram no mundo ocidental, principalmente nos Estados Unidos. Rodrigues (2008). O quadro 1 apresenta as definições evolutivas de QVT.

Quadro 1 – Definições evolutivas de QVT

PERÍODO	FOCO PRINCIPAL	DEFINIÇÃO
1969-1972	Variável	A QVT foi tratada como reação individual ou às consequências pessoais de experiência do trabalho.
1969-1975	Abordagem	A QVT dava ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era vista como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial.
1972-1975	Método	A QVT foi o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação.
1975-1980	Movimento	A QVT, como movimento, visa a utilização dos termos “gerenciamento participativo” e “democracia industrial” como bastante frequência, como ideais de movimento.
1979-1983	Tudo	A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.
Provisão futura	Nada	A globalização da definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E para estes QVT nada representará.

Fonte: (NADLER; LAWLER, 1983, p. 22-24 apud RODRIGUES, 2008, p. 81).

Ainda de acordo com os autores, mesmo que de forma incipiente já faz parte da política de uma minoria de empresas nacionais e internacionais a implantação e a efetividade de modelos de QVT.

Em linhas gerais, o comportamento humano no trabalho com ênfase na qualidade de vida do trabalhador é motivo de estudo e é assunto de grande relevância nas organizações atuais.

3.2 MODELOS DE QVT

As mudanças impostas na sociedade em todos os contextos devido aos avanços tecnológicos, não só as organizações necessitam acompanhar no mesmo ritmo esses avanços, mas, sobretudo as pessoas sentem essa necessidade, pois temem cair no ostracismo e estagnarem-se. Com a mesma rapidez com que as informações são processadas, também se tornam obsoletas. Sendo assim, suscita nos indivíduos novas aspirações, desejos e necessidades. Estas surgem e se renovam de acordo com as transformações causadas na sociedade. Nesse sentido se referem Davis e Newstron (1996) em relação à mudança na visão dos trabalhadores nas condições trabalho. “Eles começaram a buscar a satisfação de necessidades de ordem mais elevada, algo mais do que simplesmente ganhar o pão de cada dia” (DAVIS; NEWSTRON, 1996, p. 147). Blattmann e Borges (1998, p.48), têm a mesma opinião quando dizem que “o que é considerado [...] normal num determinado momento, é superado rapidamente. O homem [...] está cada vez mais reivindicando melhores condições de trabalho e de vida”.

O modelo de QVT proposto por (WESTLEY 1979, apud FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE, 2009, p. 14) ratifica a evolução das necessidades dos indivíduos, conforme o quadro abaixo.

Quadro 2 – Indicadores de qualidade de vida no trabalho- QVT

ECONÔMICO	POLÍTICO	PSICOLÓGICO	SOCIOLÓGICO
Equidade salarial	Segurança emprego	Realização potencial	Participação nas decisões
Remuneração adequada	Atuação sindical	Nível de desafio	Autonomia
Benefícios	Retroinformação	Desenvolvimento pessoal	Relacionamento interpessoal
Local de trabalho	Liberdade de expressão	Desenvolvimento profissional	Grau de responsabilidade
Carga horária	Valorização do cargo	Criatividade, auto avaliação	Valor pessoal
Ambiente externo	Relacionamento	Identidade com a tarefa	

Fonte: Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte. Apostila

O advento das tecnologias propiciou notáveis avanços em todos os segmentos da sociedade hodierna, contudo, de acordo com (WALTON 1973, apud Rodrigues 2008), os valores humanos têm sido descuidados em favor do desenvolvimento tecnológico, da eficácia da produtividade e do crescimento econômico.

Ainda (WALTON 1973, apud RODRIGUES, 2008) propõe oito categorias conceituais consideradas como centrais para a pesquisa de qualidade de vida no trabalho, como veremos a seguir:

- 1- Compensação adequada e justa
- 2- Condições de segurança e saúde do trabalho
- 3- Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana
- 4- Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança
- 5- Integração social na organização do trabalho
- 6- Constitucionalismo na organização do trabalho
- 7- O trabalho e o espaço total de vida
- 8- A relevância social da vida no trabalho.

Observa-se que os modelos de QVT propostos acima apontam sempre para aspectos relacionados à segurança, satisfação no ambiente de trabalho e com o trabalho em si, como salários e benefícios, todos estes imprescindíveis para o estabelecimento e a eficácia de QVT.

São nas instituições públicas que grande parte da população de todas as faixas etárias busca constantemente ingressar, já que encontram uma gama de vantagens compreendidas como indicadores de qualidade de vida no trabalho.

3.3 A QVT NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS

Nos últimos anos o setor público no Brasil voltou a ser um dos maiores sonhos da sociedade brasileira, seja para aqueles que já ingressaram na carreira profissional há anos, seja para os ainda incipientes na vida profissional, ou para os que acabaram de concluir a carreira universitária. A esse respeito informa Carelli (2007, p. 88).

Um dos grandes sonhos da classe média brasileira que começa a vida economicamente ativa é passar em um concurso que dá acesso a um emprego público na União, no estado ou na prefeitura. [...] Trabalhar para o estado tornou-se a opção preferencial de um enorme contingente de jovens recém-saídos da faculdade e até de profissionais sem maiores chances de ascensão no setor privado.

Conforme essa autora, somente em 2007 foram oferecidos 100 000 (cem mil) novos cargos públicos no país e no ano anterior, 5 milhões de brasileiros inscreveram-se em cerca de 300 concursos para preencher vagas nas três esferas do governo.

Nelson Marconi, economista da Fundação Getúlio Vargas (FGV), em entrevista concedida a Carelli (2007, p. 90) afirma: “o setor público, pela primeira vez em décadas, tornou-se mais desejado do que o privado”. Até setembro de 2007, desde que o presidente Lula tomou posse foram contratados 190 000 (cento e noventa mil) novos servidores. (AITH E GUANDALINE, 2007).

Mas afinal, por que tanta gente quer o governo como patrão? Quais os motivos que levam um número tão grande de pessoas a optar pelo serviço público?

A estabilidade no emprego é o mais cobiçado deles. O servidor público raramente é demitido. Ele é amparado pela Constituição de 1988 que determina que todos os funcionários públicos tenham estabilidade plena. Dados recentes revelam que o salário do setor público aumentou 254% em relação ao setor privado, informa Carelli (2007).

Nesse sentido, o crescimento profissional e pessoal, a plena estabilidade no emprego e salários compensadores, são fortes indicadores de QVT.

Diante do exposto, são evidentes os motivos que levam os brasileiros a optar pelo ingresso nas instituições públicas.

O trabalho encarado como labuta, obrigação e sofrimento físico, é sinônimo de cansaço, estresse e angústia para o trabalhador. Em “O ócio Criativo” De Masi (2000b) com muita propriedade diz que quando trabalho, jogo e estudo coincidem, estamos diante da síntese exaltante que ele chama de *ócio criativo*. Ou seja, aquele ócio moderado que permite ao homem o desenvolvimento da criatividade e do raciocínio; ócio em demasia implica preguiça que pode levar a acomodação, que por sua vez pode estagnar o pensamento criativo.

Mas será que há consenso na opinião dos servidores de que o trabalho no setor público é bastante gratificante, que proporciona qualidade de vida, que os salários são bons ou há servidores públicos insatisfeitos com seu trabalho da BCZM?

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Atualmente o Sistema de Bibliotecas, SISBI da UFRN conta com aproximadamente **44** bibliotecários com faixa etária diversificada que variam de 22 e 54 anos de idade; o sexo

feminino representa a maioria, uma característica comum do Curso de Biblioteconomia. Quanto aos anos de atuação de cada bibliotecário na instituição, estes também variam entre um ano e mais de trinta anos.

Os bibliotecários lotados na BCZM trabalham em horários variados distribuídos em três turnos: manhã, tarde e noite. (Os bibliotecários das setoriais trabalham oito horas diárias). Na Biblioteca Central os que *não lidam* diretamente com os usuários, ou seja, os que trabalham na Seção de Processos Técnicos, Secretaria, Coordenação e Chefia das Bibliotecas setoriais, contam 40 horas semanais. Já os *que lidam* diariamente com usuários, ou seja, os que trabalham na Seção de Informação e Referência, Divisão de Apoio ao Usuário, Seção de Circulação, Seção de Coleções Especiais e CPD, trabalham 30 horas semanais; esta situação gera um grande desconforto para àqueles primeiros.

Este estudo de caso, com enfoque exploratório e descritivo apresenta a opinião de **31** bibliotecários sobre a QVT no Sistema de Bibliotecas-SISBI da Biblioteca Central Zila Mamede-BCZM.

A coleta de dados se realizou por meio da aplicação do questionário, representado por uma questão aberta e as demais foram questões fechadas. Devido a ausência de alguns bibliotecários por motivos variados – afastamento para tratamento da saúde, férias, etc. – não foi possível a aplicação do questionário ao universo pretendido. Todavia, acredita-se que isto não tenha nenhuma implicação nos resultados desta pesquisa, a qual se configura como quanti-qualitativa.

O questionário aplicado seguiu o modelo de QVT de Walton com perguntas claras e objetivas para que não causasse dúvidas na hora das respostas.

O tratamento dos dados será analisado através dos gráficos que representará as respostas dos informantes para assim, obter-se um resultado mais fidedigno possível.

5 ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo corresponde ao diagnóstico efetuado com base no levantamento de dados realizado através dos questionários aplicados aos bibliotecários que compõem o SISBI. É pertinente lembrar que foi utilizada uma amostra de **31** bibliotecários.

Conforme descrito na introdução deste estudo, quatro variáveis foram apresentadas: *satisfação no ambiente de trabalho, interferência das dificuldades de recursos, nível de insatisfação dos colaboradores e satisfação dos colaboradores na realização das atividades.*

Bauren, et al. (2006, p. 110) conceitua variável como “tudo que possa assumir diferentes valores ou atributos necessários para a compreensão do fato ou fenômeno que está sendo indagado”.

Portanto, as variáveis são importantes porque mostram com clareza os rumos e conteúdos de uma pesquisa, por esse motivo, elas foram identificadas na situação-problema.

Os instrumentos de coletas de dados foram baseados nas variáveis elencadas acima e a análise descrita neste capítulo se refere à amostragem referente aos bibliotecários do SISBI da BCZM onde se preferiu realizar questionários por meio de um roteiro de questões com apenas uma questão aberta.

A pesquisa tem como objetivo específico 1 analisar o grau de satisfação dos bibliotecários em seu ambiente de trabalho. Nos gráficos de 1 ao 6 serão apresentados a percepção destes sobre esta variável.

Gráfico 1 - Jornada de trabalho.

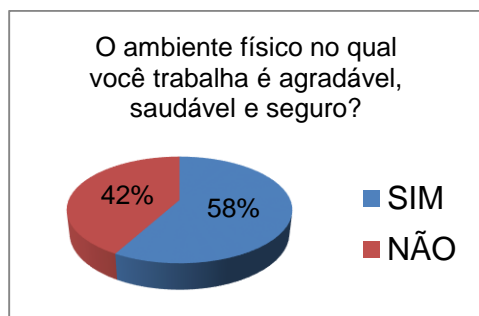


Fonte: Dados da pesquisa 2010.

A minoria respondeu que não consegue concluir o trabalho com 8 horas diárias, dois são das bibliotecas setoriais e dois da Biblioteca Central. Nesta questão, pode-se perceber que independentemente da carga horária diária, seis ou oito horas, os servidores conseguem, em sua maioria, concluir todo o trabalho diário.

Não há exigências em bibliotecas quanto a conclusão ou não do trabalho diário. Trabalhos que não foram concluídos podem ser executados em outro dia, já que normalmente essas atividades são constantes.

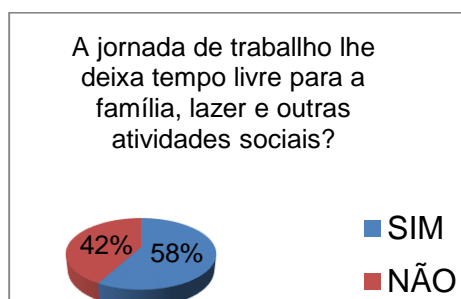
Gráfico 2 - Ambiente físico seguro e saudável.



Fonte: Dados da pesquisa 2010.

De acordo com o gráfico quase metade dos informantes não consideram o ambiente físico saudável, agradável e seguro. O percentual dos que disseram que não consideram o ambiente de trabalho com estas características foi bastante elevado. Este resultado leva a crer que o ambiente físico precisa ser melhorado, não em relação à segurança, mas no que concerne a questão do relacionamento interpessoal. No entanto, a maioria dos servidores da Biblioteca Central e das bibliotecas setoriais considera seu ambiente de trabalho saudável, agradável e seguro.

Gráfico 3 - Papel balanceado no trabalho

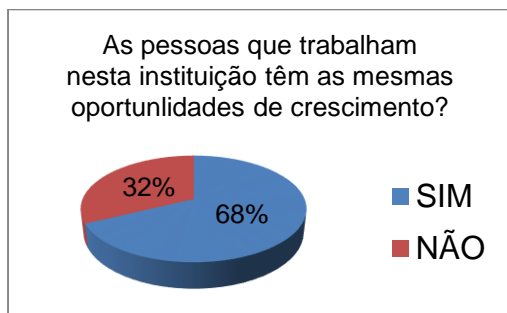


Fonte: Dados da pesquisa 2010.

Dos questionados, 18 disseram que deixam tempo livre para a família. Esta afirmativa independe da carga horária, o que corresponde a um percentual de 58% dos que responderam ao questionário. Vale ressaltar que somente um servidor que trabalha seis horas diárias afirmou que a jornada de trabalho não deixa tempo livre para curtir a família e participar de outras atividades sociais. Pode-se deduzir que este servidor não está planejando bem seu tempo livre, ou outras atividades façam parte de seu cotidiano. Entretanto, conforme mostra o

gráfico, a maioria dos profissionais dispõe de tempo livre para a família e o lazer. Porém, 42% dos questionados não dispõem desse tempo, o que é também, um percentual consideravelmente alto.

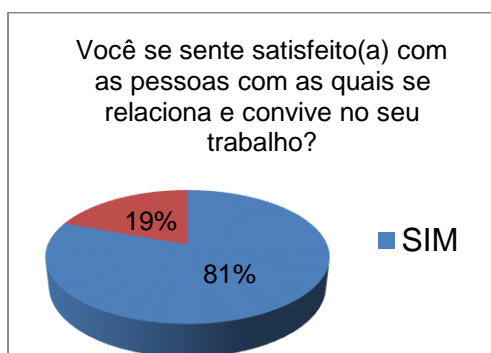
Gráfico 4 – Igualdade de oportunidade.



Fonte: Dados da pesquisa 2010.

Percebe-se que de um total de 31 servidores que responderam ao questionário, 21 afirmaram que têm as mesmas oportunidades de crescimento e 10 disseram que não têm estas mesmas oportunidades.

Gráfico 5 – Relacionamento.

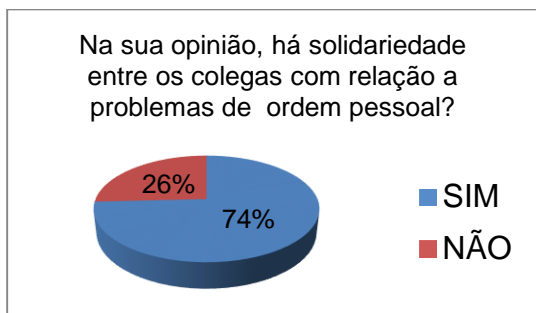


Fonte: Dados da pesquisa 2010.

Com esse questionamento verifica-se 81% dos bibliotecários estão satisfeitos com as pessoas com as quais se relacionam no trabalho. Esse dado é bastante satisfatório e de fato se ratifica, já que as pessoas que trabalham em um mesmo setor criam certa afinidade e constroem um relacionamento mais amigável, confiável e consolidado. Entretanto, isso não ocorre de setor para setor ou de biblioteca para biblioteca como foi analisada na questão do gráfico 2 sobre se os servidores consideram o ambiente físico seguro, saudável e agradável.

Percebe-se que 6 dos 31 que responderam não estão satisfeitos com as pessoas com as quais se relacionam, o que é considerado aceitável, uma vez que conflitos e problemas de relacionamento ocorrem nos ambientes familiares, religiosos e instituições públicas.

Gráfico 6 – Senso comunitário.

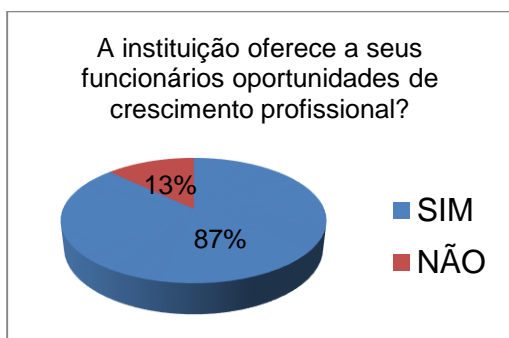


Fonte: Dados da pesquisa 2010.

Com esse questionamento pode-se visualizar que há solidariedade entre os colegas de trabalho com relação a problemas de ordem pessoal, pois 74%, dos questionados, informaram positivamente. Comparando o gráfico 5 no que tange à dimensão *relacionamento* e o gráfico 6 sobre a dimensão *senso comunitário*, percebe-se que não há grande diferença tanto nas duas questões quanto no número de respostas dos servidores.

A interferência das dificuldades dos recursos no serviço público na realização das atividades é a variável que responde ao segundo objetivo específico deste estudo, que serão expostos nos gráficos 7 e 8.

Gráfico 7 – Possibilidade de carreira



Fonte: Dados da pesquisa 2010.

É notório as dificuldades de recursos nos serviços públicos, contudo, quanto a oferecer a seus servidores oportunidade de crescimento profissional, esta é uma realidade

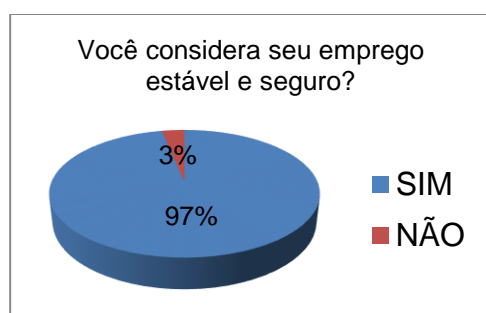
que se ratifica pela respostas dos bibliotecários e pela fala de Carelli (2007). “O maior e mais novo atrativo do setor público brasileiro é a possibilidade de crescimento profissional” (CARELLI, 2007, p. 91).

Há cursos de pós-graduação gratuitos disponíveis nas universidades de todo o país que dão aos servidores a oportunidade de se atualizarem, de desenvolver seu potencial intelectual e de crescerem profissionalmente. Além de tudo isso, há ainda o incentivo financeiro após a conclusão destes cursos. Esse é um fato reconhecido por 87% dos bibliotecários, bem como nas respectivas opiniões do carioca Renato Travassos e do político José Matias Pereira em entrevista a Gabriela Carelli (2007) para a Revista Veja quando esclarecem que: “no setor público, tenho mais oportunidade de progredir” e, “em nenhum outro lugar um funcionário vai encontrar salários tão bons acompanhados de benefícios”. (CARELLI 2007, p. 90).

Inferese, portanto, que apesar das dificuldades de recurso, a maioria dos que responderam positivamente aproveitam e valorizam as oportunidades oferecidas pela instituição de ensino onde estão inseridos.

Contrariamente do que se comenta sobre servidor público, que são acomodados, que não trabalham, ou da má vontade que demonstram perante o atendimento ao público que necessita dos seus serviços, muitos estão preocupados em oferecer serviços de qualidade e bom atendimento, com ênfase na educação continuada como forma de se atualizar.

Gráfico 8 – Desenvolvimento profissional e segurança de emprego.



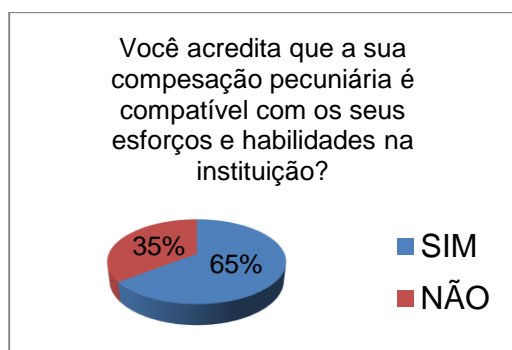
Fonte: Dados da pesquisa 2010.

Os servidores foram quase unânimes quando responderam que consideram seu emprego estável e seguro. Esta estabilidade no emprego que só se encontra nas instituições

públicas denota satisfação e segurança para os servidores na realização eficaz de suas atividades diárias.

O objetivo específico 3 deste estudo, está relacionado a insatisfação vida profissional dos servidores e suas consequências negativas para a instituição. Apresentamos as respostas vinculadas ao entendimento que possuem quanto a esta variável, conforme demonstrado nos gráficos 9 ao 12.

Gráfico 9 – Renda adequada ao trabalho.

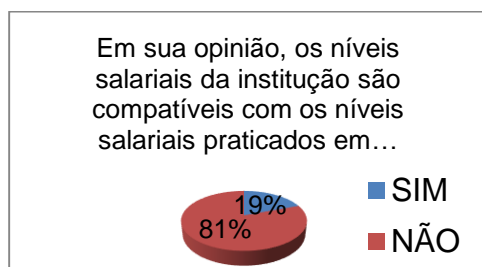


Fonte: Dados da pesquisa 2010.

Comumente, as principais causas da insatisfação das pessoas na profissão é a baixa remuneração, a desmotivação na execução das atividades quando estas são monótonas e até quando as pessoas não têm oportunidade de expressar suas sugestões e opiniões para a melhoria do desempenho do/no trabalho.

Quando questionados sobre a remuneração, se esta é compatível com os esforços e habilidades desenvolvidas na instituição, 65% dos bibliotecários responderam que sim. Depreende-se, então, que a maioria dos servidores está satisfeita com o seu salário.

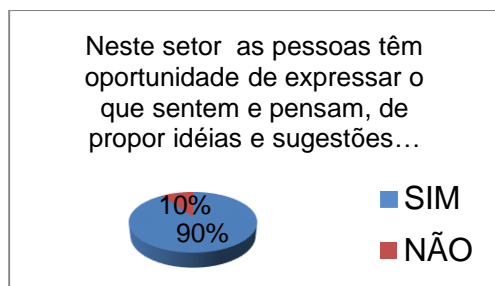
Gráfico 10 – Equidade externa.



Fonte: Dados da pesquisa 2010.

Nesta questão, 81% dos informantes responderam que não e as respostas não poderiam ser positivas, uma vez que o salário oferecido ao profissional bibliotecário nas empresas privadas é inferior comparado ao das instituições públicas. Salvo em casos de cargos de maior responsabilidade como os cargos de direção de bibliotecas

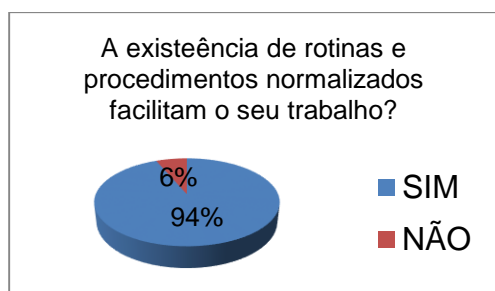
Gráfico 11 – Liberdade de expressão.



Fonte: Dados da pesquisa 2010.

Nesta questão quase todos os servidores responderam positivamente. Não há dúvidas quanto a este questionamento. Em todos os setores das bibliotecas, os servidores têm total liberdade para se expressar, de propor ideias, de dizer o que pensam e o que sentem. Quanto a isso, o gráfico expressa claramente a satisfação dos bibliotecários.

Gráfico 12 – Normas de rotina.



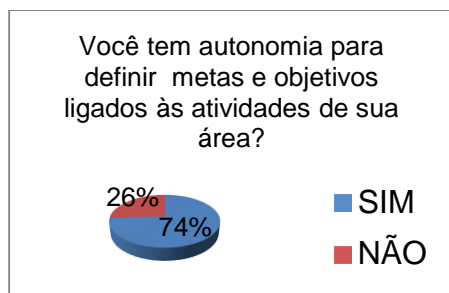
Fonte: Dados da pesquisa 2010.

Nesse questionamento, as afirmações foram quase unânimes. Eles demonstram satisfação, pois há manuais de serviço em cada seção bem como instrumentos de trabalho que facilitam a execução do mesmo. Os manuais de rotina são bastante úteis e imprescindíveis nas organizações porque mostram como os trabalhos devem ser feitos e auxiliam em casos de

substituição de pessoas em outros setores, informando passo a passo como determinada atividade deve ser executada.

Quanto ao nível de satisfação dos servidores na realização de suas atividades, que corresponde ao objetivo específico 4, os gráficos de 13 a 17 demonstram as visões que os bibliotecários possuem a respeito desta variável.

Gráfico 13 – Autonomia.

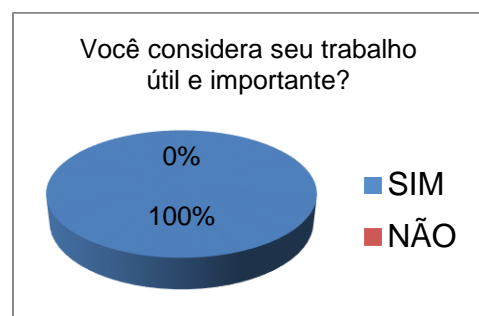


Fonte: Dados da pesquisa 2010.

No gráfico percebe-se que 74% dos bibliotecários que responderam ao questionário afirmaram que têm autonomia para definir metas e objetivos correspondentes às atividades de sua área.

Quanto a esta dimensão, percebe-se um nível de satisfação bastante elevado com o trabalho destes servidores. Apenas 26% respondeu que não tem autonomia. Ressalta-se, a partir deste último dado, que alguns dos atores desta pesquisa podem confundir autonomia com decisões que competem somente a direção da biblioteca.

Gráfico 14 – Significado da tarefa.

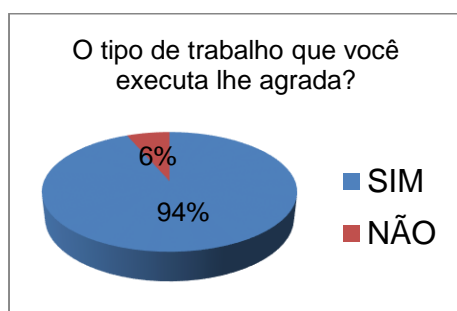


Fonte: Dados da pesquisa 2010.

Mais uma vez os dados apresentados no gráfico mostram a satisfação dos bibliotecários diante de suas atividades. O trabalho executado por esses profissionais é

bastante dinâmico e diversificado. Mesmo desempenhando algumas funções consideradas muito “técnicas”, sendo estas uma característica da profissão, estas funções são diversificadas porque permitem o gerenciamento de bases de dados e pesquisas on-line e outras atividades que não permitem que o trabalho se torne monótono, desmotivador e sem importância; pelo contrário, trabalhar constantemente com a informação, processando-a, disseminando-a e tornando-a acessível e útil ao usuário real e potencial, é, sem dúvida alguma, de grande utilidade e relevância para o bibliotecário.

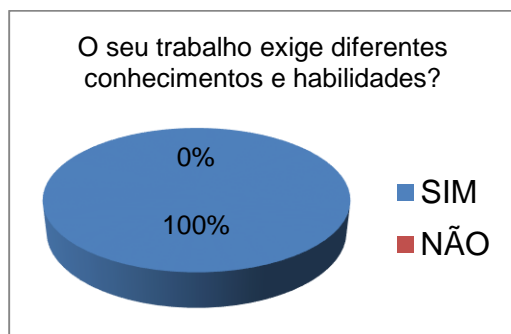
Gráfico 15 – Identidade da tarefa.



Fonte: Dados da pesquisa 2010.

Esse questionamento vem corroborar o anterior. Presume-se que quem considera seu trabalho útil e importante, também gosta de executá-lo. Diante disso, da amostra dos 31 dos informantes, 29 afirmaram que o tipo de trabalho que executam é agradável. Quanto ao pequeno número dos que responderam que não estão satisfeitos com o trabalho que executam, acredita-se que tal insatisfação é reversível, uma vez que o servidor tem total liberdade de expressar suas opiniões e sugestões conforme apontado no questionamento do gráfico 11 cuja dimensão é *liberdade de expressão*.

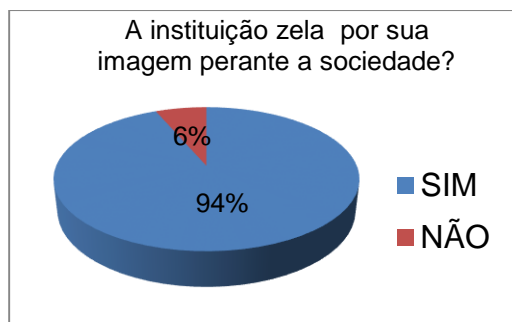
Gráfico 16 – Variedade de habilidades.



Fonte: Dados da pesquisa 2010.

Aqui as respostas foram unânimes. Ratificando a análises do gráfico 14, o bibliotecário desempenha diversas atividades vinculadas à sua área, de tal forma que estas são sempre prazerosas e o mantém constantemente sintonizado com o universo informacional, principalmente em sua área de atuação.

Gráfico 17 – Relevância social pelos serviços.



Fonte: Dados da pesquisa 2010.

As informações presentes nos gráficos do 14 ao 16, foram, em sua maioria, bastante satisfatórias, principalmente, aquelas relacionadas às dimensões: *significado da tarefa, identidade da tarefa e variedade de habilidades*. Nestas últimas questões os servidores demonstraram um grau de realização e satisfação bastante positivo no que se refere ao trabalho que fazem. Na dimensão *relevância social pelos serviços*, demonstra que os servidores estão satisfeitos, pois eles afirmaram que a instituição, de fato, zela por sua imagem perante a sociedade.

Na subseção *instrumentos de coleta dos dados* deste estudo, foi informado que a pesquisa apresenta 17 questões fechadas e somente uma questão aberta. Nesta, foi solicitado que os bibliotecários informassem *as principais vantagens de se trabalhar em uma instituição pública*.

O total da amostra foi de 31 bibliotecários conforme foi mencionado anteriormente. Contudo, um dos servidores não respondeu a esse questionamento. Quanto as principais vantagens de se trabalhar em uma instituição pública, a pesquisa revela que a estabilidade, salário razoável, oportunidade de realizar curso de capacitação gratuito, são fortes elementos que ratificam a qualidade de vida no trabalho dos servidores.

A partir das respostas elencadas e destacadas acima, constatou-se o que se viu na bibliografia no que diz respeito a opinião dos entrevistados por Carelli (2007) sobre as

diversas vantagens de ser funcionário público. As principais vantagens informadas no quadro pelos bibliotecários na ordem das mais citadas foram: a estabilidade, salários compensadores e possibilidade de crescimento profissional.

Dos trinta bibliotecários que responderam ao questionário, 27 informaram ser *a estabilidade* uma das maiores vantagens de trabalhar no setor público. A certeza de ter um emprego estável e perene são fortes indicadores de qualidade de vida no trabalho.

O crescimento profissional foi a segunda vantagem mais destacada com 15 afirmações, o que demonstra a preocupação dos servidores em crescer profissionalmente. Estas respostas não foram todas expressas de forma direta, contudo, infere-se que os bibliotecários responderam nessa perspectiva.

Dos servidores 14 informaram que os salários são compensadores, expressados como *bom salário, estabilidade financeira, salário razoável*, entre outros. Diante do exposto, os bibliotecários também confirmaram o que os servidores públicos entrevistados por Carelli (2007) informaram sobre serem estas as principais vantagens e atrativos para a tão sonhada carreira como servidor público.

Além das vantagens acima citadas, vale destacar que alguns servidores fizeram comentários acerca de ter qualidade de vida no trabalho, de poder servir a comunidade e de ter flexibilidade no horário.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo geral, os bibliotecários apresentam satisfação e realização pessoal e profissional. De acordo com as dimensões presentes no questionário sobre os indicadores de qualidade de vida no trabalho e com os objetivos específicos desta pesquisa, pode-se afirmar que há qualidade de vida no trabalho para a maioria dos bibliotecários.

Portanto, o resultado da pesquisa de um modo geral, aponta para aspectos bastante positivos no que concerne à qualidade de vida no trabalho dos bibliotecários do SISBI da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, instituição idônea, considerada a melhor universidade do Norte e Nordeste segundo o Índice Geral de Cursos (IGC), estatística publicada pelo Ministério da Educação - MEC⁴. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE, 2015). O índice é calculado a partir de avaliações dos programas de

⁴ Informação retirada da Internet através do site:
<http://www.sistemas.ufrn.br/portal/PT/noticia/14306980#.VbyvAvkYMbo>

pós-graduação, da distribuição dos universitários entre os diferentes níveis de ensino, e do rendimento dos alunos de cada instituição no Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE) de 2011 a 2013.

Sugere-se que novas pesquisas sobre o tema hoje sejam também realizadas a fim de diagnosticar regularmente o nível de qualidade de vida no trabalho dos servidores das instituições públicas, de tal forma que seja possível aprimorar os diversos entraves que venham dificultar o ambiente físico e o trabalho dos servidores para que eles possam oferecer sempre e com satisfação, serviços de qualidade à sociedade.

REFERÊNCIAS

AITH, Marcio; GUANDALINI, Giuliano. Funcionário número 1 milhão. In: **Revista Veja**. 2024. ed. São Paulo, Abril, ano 40, nº 35, p. 80-82, set. 2007.

BACCARO, Archimedes. **Introdução geral à Administração**: administração ontem e hoje. Petrópolis, RJ: Vozes, 1986.

BAUREN, Ilse Maria. et al. **Como elaborar trabalhos monográficos em Contabilidade**: teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

BLATTMANN, Úrsula; BORGES, Ilma. Ergonomia em biblioteca: avaliação prática. In: **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**. Florianópolis, v.3, n.3, 1998.

CARELLI, Gabriela. Cinco milhões querem o governo como patrão. In: *Revista Veja*. 2013. ed. São Paulo, Abril, ano 40, nº 24, p. 88-96, jun. 2007.

CARVALHO, Wanja Santos Marques de. Reflexões ergonômicas sobre o trabalho do bibliotecário em bibliotecas/unidades de informação. In: **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**. Florianópolis, v.3, n.3, 1998.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho**: uma abordagem organizacional. V. 2. Eunice Lacava Kwasnicka (Trad.). São Paulo: Pioneira, 1996.

DE MASI, Domenico. **O futuro do trabalho**: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial. 5.ed. Rio de Janeiro: José Olympio, Brasília: Editora da UnB, 2000a.

_____. **O ócio criativo**. 9.ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2000b. Entrevista a Maria Serena Paliere.

FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE. **Gestão estratégica de pessoas**. Disciplina: Comprometimento organizacional. Apostila do curso MBA em gestão estratégica de pessoas. Natal: Faculdade natalense para o desenvolvimento do Rio Grande do Norte, 2009.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho-QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Qualidade na vida profissional**. Entrevista a Patrícia Bispo. Disponível em: <[http://www.rh.com.br/Portal/Qualidade de Vida/Entrevista/3730qualidade-na-vida-profissional.html](http://www.rh.com.br/Portal/Qualidade_de_Vida/Entrevista/3730qualidade-na-vida-profissional.html)>. Acesso em: 11 fev. 2004.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 11. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **UFRN é a melhor universidade do Norte e Nordeste**. Disponível em: <<http://www.sistemas.ufrn.br/portal/PT/noticia/14306980#.VbyvAvkYMbo>>. Acesso em: 1 ago. 2015.

**QUALITY OF LIFE AT WORK: AN ACCOMPLISHED IN UNIVERSITY LIBRARY
STUDY IN RIO GRANDE DO NORTE**

ABSTRACT: Discusses the quality of life in the work of the Central Library servers Zila Mamede. Presents the main indicators of QWL, its evolution and development. It presents a brief account of the Classical School and the School of Human Relations and the role of both for studies and development of Quality of Life at Work. Elaborates further on the preference of Brazilians in joining the public service, where we identified strong indicators of QWL. The completion of the work points to the effectiveness of QWL in that institution.

Keywords: Quality of life at work. Indicators of QWL. Public service.