

Qualidade no serviço prestado x satisfação no trabalho: Uma pesquisa com servidores de uma Secretaria Municipal de Saúde da região Centro Oeste do RS**Quality in the service provided x satisfaction at work: A research with servers from a Municipal Health Secretariat of the Center West of RS**

DOI:10.34117/bjdv6n10-022

Recebimento dos originais: 01/09/2020

Aceitação para publicação: 02/10/2020

Claudio Raimundo de Bastos Brasil

Administrador, Mestre em Desenvolvimento Rural (UFRGS). Docente do Curso de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal Farroupilha Campus São Vicente do Sul. Rua 20 de Setembro, 2616, CEP 97420-000, São Vicente do Sul – RS
claudio.brasil@iffarroupilha.edu.br

Guilherme Aquino Delevati

Tecnólogo em Gestão Pública pelo Instituto Federal Farroupilha Campus São Vicente do Sul. Rua 20 de Setembro, 2616, CEP 97420-000, São Vicente do Sul – RS
guilhermeaquinodelevati@gmail.com

RESUMO

Atualmente muito se tem falado sobre a Qualidade dos serviços prestados para o cidadão. Cada vez mais a população tem cobrado de seus gestores sobre os serviços que lhe são oferecidos, por pessoas qualificadas em suas gestões para que se possa oferecer agilidade e ter um bom desenvolvimento nas atividades da instituição. Desta maneira, buscamos conhecer alguns dos programas de qualidade, dentre eles: o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA) e o Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública (PQPAP) como forma de embasar o referido trabalho. Assim, esta pesquisa, através da aplicação de um questionário buscou-se identificar a satisfação no trabalho dos servidores da Secretaria de Saúde do município de Nova Esperança do Sul, analisando os fatores que os motivam a desempenhar suas atividades com eficiência e o reflexo disso em relação a qualidade dos serviços prestados. Os dados apontaram que para os colaboradores capacitação contínua e uma gestão participativa influenciam diretamente na qualidade do trabalho realizado, assim como salários compatíveis com cada cargo. Através da análise dos resultados sugeriu-se a atual gestão melhorias que venham a agregar no desempenho dos servidores e obviamente possam suprir as necessidades da população.

Palavras-chave: Qualidade, Qualidade na Administração Pública, Satisfação no Trabalho, Competências

ABSTRACT

Currently, much has been said about the quality of services provided to citizens. Increasingly, the population has demanded from their managers about the services offered to them, by people qualified in their management so that they can offer agility and have a good development in the institution's activities. In this way, we seek to know some of the quality programs, among them: the National Program for Public Management and Bureaucratization (GESPÚBLICA) and the Program for Quality

and Participation in Public Administration (PQPAP) as a way to support this work. Thus, this research, through the application of a questionnaire, sought to identify the job satisfaction of the employees of the Health Department of the municipality of Nova Esperança do Sul, analyzing the factors that motivate them to perform their activities efficiently and the reflection of this in the quality of the services provided. The data showed that for employees, continuous training and participatory management directly influence the quality of the work performed, as well as salaries compatible with each position. Through the analysis of the results it was suggested the current management improvements that will add to the performance of the servers and obviously can meet the needs of the population.

Keywords: Quality, Quality in Public Administration, Job Satisfaction, Skills

1 INTRODUÇÃO

O profissional contemporâneo, independentemente da sua área de atuação, tem buscado no mercado de trabalho, um emprego pelo menos estável, principalmente para que hajam condições mínimas para o bem-estar social e econômico de sua família. Assim sendo, o modo como esse profissional interage dentro da sua organização pode estar diretamente ligado ao grau de satisfação que o mesmo encontra no seu local de trabalho, o que pode ser imposto tanto pelos colegas e servidores, quanto pela própria função que o mesmo exerce.

Pode-se afirmar que um bom ambiente de trabalho proporciona bons resultados para qualquer instituição. Conforme Sumariva e Ouriques (2010), uma equipe que se sente valorizada possui os melhores níveis de satisfação pessoal e profissional, visto que alcançar a qualidade de vida é a verdadeira vontade do ser humano. Portanto, o problema aqui discutido refere-se exatamente a relação satisfação x produtividade nas instituições de trabalho.

De acordo com os pressupostos de Bortolozo & Santana (2011), uma instituição que se preocupa com seus servidores tende ao sucesso com a produtividade que, conseqüentemente, estes proporcionarão a corporação. Por isso, dispor de recompensas, motivações e formações constantes para os trabalhadores torna-se essencial para garantir o sucesso.

No entendimento de Valdevino e Loureiro (2012), a satisfação profissional no trabalho é a forma estratégica que os gestores usufruem para atingir seus objetivos e metas dentro da corporação pública, que tem o cidadão como seu cliente e principal beneficiário.

A verdade é que quando se trata de satisfação no trabalho não podemos esquecer do tema qualidade de vida no trabalho, pois, toda instituição prestadora de serviços, seja de forma pública ou privada, tem de atentar-se a questão social de seus funcionários, visto que, isso pode implicar de forma direta não apenas na qualidade, mas, também na eficiência e eficácia do serviço prestado.

Desta forma, a fim de se tentar chegar a alguma resposta foi desenvolvido um objetivo geral que visa identificar o nível de satisfação no trabalho dos servidores da Secretária Municipal

de Saúde de Nova Esperança do Sul - RS e o quanto isso reflete na qualidade dos serviços prestados por esses servidores. Em relação aos objetivos específicos buscou-se: identificar os principais fatores que influenciam a satisfação dos servidores na referida secretaria, relacionar a satisfação desses servidores com a qualidade dos serviços prestados pelos mesmos e na medida do possível propor aos responsáveis da pasta ações que venham contribuir para uma melhor Gestão de Pessoas na Secretaria Municipal em questão.

Justifica-se a realização desta pesquisa haja visto que questões relacionadas ao bem-estar (social e/ou profissional) dentro das organizações são um ponto chave para garantir o sucesso destas, tanto econômica quanto interpessoalmente, nas relações diversas dentro do ambiente de trabalho. Assim sendo, a referida pesquisa engaja-se na discussão destas questões, as quais coincidem-se como sendo o alicerce, a base para a construção de um trabalho eficaz e de qualidade, beneficiando tanto empregador, quanto o servidor público.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

O tema satisfação no ambiente de trabalho vem sendo discutido amplamente nos últimos anos, visto que uma das preocupações de maior relevância atualmente nas instituições, públicas e privadas, referem-se as questões relacionadas a saúde e ao bem-estar dos seus colaboradores.

Todavia, para que se possa avaliar o grau de satisfação de um ambiente de trabalho, deve-se primeiramente tentar conceituar este tema, que caracteriza-se diretamente como a capacidade do ser humano de adaptar-se a determinado trabalho e do trabalho também adequar-se a este (GUÉRIN et al., 1997; DEJOURS, 1994).

Dejours (2004), conceitua o trabalho como:

[...] é aquilo que implica, do ponto de vista humano, o fato de trabalhar incluindo o saber-fazer, um engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e de reagir às situações; é o poder de sentir, de pensar e de inventar. [...] Trabalhar não é somente produzir, é também transformar a si mesmo [...], (2004, p 27-34).

Segundo Fisher & Paraguay (1989), aspectos como integração, autonomia no trabalho e motivação pessoal são pontos chave nos processos de satisfação e adaptação profissional.

De acordo com Andrade (2012), as organizações que investem em seus servidores conseguem um melhor desempenho e rendimento destes, proporcionando satisfação aos mesmos e um excelente resultado no que diz respeito aos índices de produtividade da Instituição.

Quando se trata de satisfação no trabalho não podemos esquecer do tema qualidade de vida no trabalho, pois, toda instituição que presta serviço, seja de forma pública ou privada, tem de atentar-

se a questão social de seus funcionários, visto que, conforme já dissertado anteriormente, isso implica diretamente na qualidade e eficácia do serviço prestado pela mesma.

Entretanto, corporações engajadas com seus empregados devem preocupar-se não apenas com a saúde, bem-estar e convívio social no ambiente de trabalho, mas, consoante à Amorim (2010), deve buscar solução de problemas referentes ao enriquecimento de tarefas, as quais concentram-se o estímulo à criatividade, participação ativa na tomada de decisões, entre outros.

Luz (2003) sugere que existem outros fatores que tangenciam a qualidade de vida dos servidores dentro de uma corporação, mas que, normalmente, são deixados de lado. Pode-se citar como exemplos a variação/intensidade das mudanças que ocorrem nesta, a abrangência da tecnologia, a gestão não participativa e que não contribua no crescimento profissional do colaborador, sem esquecer, logicamente, de questões como remuneração, atritos no trabalho, condições, falta de reconhecimento, etc.

De acordo com Chiavenato, o conceito de Qualidade de vida no trabalho sempre limitou-se à preocupação com a saúde e o bem-estar dos profissionais no desenvolvimento de suas tarefas. Entretanto, hoje abrange todos os aspectos psicossociais, profissionais, referentes ao ambiente, aspectos físicos e outros.

“A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos sobre a produção e a produtividade”. (CHIAVENATO, 2004, p.391).

Estudos apontam que o conceito de saúde nem sempre está relacionado a não estar doente. Conforme Maximiano (2006, p.43), a qualidade de vida no trabalho deve ser orientada biopsicossocialmente, ou seja, a partir de seu caráter social, biológico e psicológico.

“Além do enfoque biopsicossocial o conceito de qualidade de vida no trabalho baseia-se em uma visão ética da condição humana. A ética, como base da QVT procura identificar, eliminar ou minimizar todos os tipos de riscos ocupacionais. Isso envolve desde a segurança do ambiente físico, até o controle do esforço físico e mental requerido para cada atividade, bem como a forma de gerenciar situações de crise, que comprometam a capacidade de manter salários e empregos.

Certamente, qualidade de vida dentro de uma instituição rende resultados satisfatórios em todas as esferas possíveis, pois o servidor público estando satisfeito em sua área de trabalho, realizará suas funções de forma rápida e eficaz, prestando assim um serviço de qualidade a toda a população.

2.2 QUALIDADE: HISTÓRICO E CONCEITOS

No século XVII tudo que era produzido na área de produção de bens era feito pelos artesãos, eles tinham amplo conhecimento desde a fase da produção da matéria-prima, até a venda do produto, entre todo o processo de produção os artesãos inspecionavam tudo o que era produzido para controlar e impedir falhas no processo. (FOWLER, 2008, p. 30)

Um fato que marcou o século XVIII foi a Revolução Industrial, com a criação da máquina à vapor e produção em larga escala, através deste fato a partir do século XX a pelo fato da mudança para produção em massa surgiu a necessidade da inspeção. A inspeção tinha como foco o descarte de produtos com defeito antes mesmo de sua venda, assegurando assim a imagem da empresa. (FOWLER, 2008, P.30)

Já nos anos 50 e 60 começava a era da garantia da qualidade voltada e focada no processo de gerenciamento. Tal tema é baseado no princípio de que se deve ter o controle desde a fase da elaboração do projeto até a fase da entrega do produto ou serviço ao cliente, nesta fase tivemos quatro elementos que foram marcados como de grande importância, são eles: a quantificação dos custos da qualidade, o controle total da qualidade, a engenharia da confiabilidade e zero defeito (GARVIN, 2002), os quais identificamos a seguir:

- ✓ **Quantificação de custos da Qualidade:** Segundo Juran (1962) em uma de suas obras trazia o conceito de custos que poderiam ser evitados e custos que não poderiam ser evitados, tendo visão em atos preventivos referente a gastos desnecessários e pensando que através do redirecionamento destes custos poderia- se haver melhorias da qualidade.
- ✓ **Controle Total da Qualidade:** Armand Feigenbaum (1956) propôs o Controle Total da Qualidade (ou Total Quality Control - TQC), nesta etapa além do uso da estatística, começaram a desenvolver produtos padrões por meio de trabalho de equipes que passavam atuar em mais de uma área, assim a qualidade se torna uma ferramenta que dá destaque competitivo para empresa e através disso surge a necessidade da função do Engenheiro de controle da qualidade.
- ✓ **Engenharia da Confiabilidade:** Desenvolvido por Feigenbaum e Juran tinha por objetivo demonstrar durabilidade e ótimo funcionamento dos produtos a um longo período de tempo.
- ✓ **Zero Defeito:** Tinha por objetivo realizar o trabalho sempre de forma correta, com um diferencial voltado para o aspecto humano, dando ênfase na importância da atuação do colaborador para a empresa e motivando assim o colaborador a desenvolver suas tarefas de forma com que ele se sinta bem e desenvolva um produto de qualidade.

O fato é que o termo qualidade é um tema muito abordado por diversos autores pois um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende as especificações do cliente, produzindo com material de boa qualidade para assim obter um produto/serviço sem defeitos, tendo em vista a entrega dentro do prazo determinado, visando que o mesmo tenha um preço acessível a todos, Campos (2004).

Na verdade, qualidade é um conceito subjetivo, é o modo de ser, é a propriedade de qualificar os mais diversos serviços, objetos, indivíduos etc. e portanto, está relacionado às percepções de cada indivíduo e diversos fatores como expectativa, cultura, produto ou serviço prestado.

Dessa forma, o termo qualidade possui extrema diversidade de interpretações dada por vários estudiosos e organizações. Cada um desses procura definir a qualidade de modo coeso, assimilável e, principalmente, aplicável a todos os ramos de atividade e portes empresariais.

Para Deming (1993) Qualidade é tudo aquilo que melhora o produto do ponto de vista do cliente, o principal beneficiário do produto ou serviço. Já ISHIKAWA (1993) acredita que qualidade é desenvolver, projetar, produzir e comercializar um produto que é mais econômico, mais útil e sempre satisfatório para o consumidor final. E ambos corroboram com as afirmações de FALCONI (1992), quando o autor afirma que um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente.

Já a qualidade na administração pública pode ser considerada uma doutrina de gestão que estabelece a adequada satisfação do cidadão, cliente das instituições públicas, como objetivo maior para uma organização na prestação dos serviços públicos, o que será abordado no tópico a seguir.

2.3 QUALIDADE NA GESTÃO PÚBLICA

Para termos de caracterização, “serviço público” e “gestão pública” são utilizados para designar ações e atividades amparadas e sob responsabilidade do estado. Para Meirelles (2004), o conceito de serviço público é dado como:

“[...] todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado, (2004, p.30)”.

No entendimento de autores como Valdevino e Loureiro (2012), a satisfação profissional no trabalho é a forma estratégica que os gestores usufruem para atingir seus objetivos e metas dentro da corporação pública, que tem o cidadão como seu cliente e principal beneficiário.

Segundo Pires *et al.* (2005), um grande problema referente a satisfação está na gestão de pessoas no serviço público, partindo-se da contratação errônea de pessoas incapacitadas para

determinados cargos/funções, o que gera baixa produtividade e pouca adaptação/qualidade de trabalho.

A verdade é que os resultados positivos alcançados pela gestão da qualidade nas empresas privadas motivaram também o setor público, em muitos países, a incorporar aquelas práticas de gestão. Tal é a experiência nos EUA, Ásia, Europa e também no Brasil (SARMENTO; SILVA, 2006; SHAROV, 2006).

Para LÖFFLER (2009) ponto central de adaptação da gestão da qualidade aplicada do setor privado para o setor público, portanto, diz respeito à substituição do conceito restrito de cliente-consumidor pelo conceito amplo de cidadão, com todas as implicações políticas e sociais decorrentes (LÖFFLER, 2009).

Baseada no enfoque estratégico, a gestão pela qualidade no setor público brasileiro visa, em conclusão, a benefícios para toda a sociedade, dado que pretende alcançar:

- ✓ **os cidadãos:** pela melhoria dos serviços públicos e da qualidade de vida;
- ✓ **o setor produtivo:** pelo desenvolvimento da infraestrutura do país;
- ✓ **os servidores públicos:** pelas melhores condições de trabalho, participação e reconhecimento;
- ✓ **os órgãos públicos:** pelo reconhecimento da própria sociedade pelos serviços prestados (BRASIL. MARE, 1997)

Cabe ainda destacar, que toda organização pública deve ser articulada em prol do bem comum, para que todos os envolvidos obtenham êxito em suas metas e objetivos estratégicos ou não. No Brasil, para que isso ocorra ao longo das décadas foram criados mecanismos e programas destinados a facilitar esse trabalho, objetivando principalmente transformar e entregar o estado e o trabalho (serviços) mais eficientes para o cidadão.

Assim, acredita-se que cada vez mais os servidores públicos buscarão motivação e conseqüentemente qualificação para que cada vez mais ocorra cada vez mais um maior engajamento e uma participação da sociedade na formulação e fiscalização das políticas públicas.

3 METODOLOGIA

A dinâmica metodológica utilizada para a realização do referido trabalho se encaixa dentro dos parâmetros que caracterizam uma pesquisa-ação. Nesse tipo de pesquisa há um entrosamento demasiado entre o pesquisador e seu objeto de estudo, que se opõe à pesquisa tradicional comumente realizada, com caráter independente. Conforme o nome sugere, une o trabalho teórico

à ação prática. Impreterivelmente, a pesquisa-ação utilizada neste caso deve, segundo Gajardo (1985), tentar solucionar um problema que favoreça o bem comum e interceda no meio social, para que toda a instituição seja favorecida.

Quanto ao tipo de pesquisa, a mesma caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, que segundo Silva & Menezes (2000), “visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolvendo o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática.”

Desta forma, no referido trabalho, realizado no segundo semestre de 2018, escolheu-se a forma de coleta de dados através de questionário pois, além de ser uma forma de organização de informações eficaz, traz consigo a facilidade de aplicação, visto que os mesmos podem ser respondidos pelo público alvo no momento que lhes é oportuno, não interferindo no horário de trabalho. Outro ponto importante a ser apontado aqui refere-se a questão de o questionário “dar voz” aos funcionários do local, visto que estariam mais confortáveis ao escreverem a respeito de problemas, dúvidas, reclamações, do que verbalizarem em uma entrevista, por exemplo.

A análise dos dados obtidos foram tabulados em uma planilha do Microsoft Excel , objetivando se proceder a interpretação, pelo seu conteúdo, e atendendo o propósito da pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a aplicação do questionário na secretaria de saúde os principais resultados encontrados foram:

Você se considera satisfeito com a instituição no qual trabalha?

Nesta questão obtivemos 100% dos entrevistados como resposta sim, dentre suas justificativas tivemos diversas abordagens:

- ✓ a importancia da reunião semanal com toda a equipe da secretaria;
- ✓ a relação de trabalho entre colegas/ ambiente de trabalho que foi considerada boa, tendo em vista que quando surgem necessidades tanto individuais quanto coletivas as mesma são resolvidos com a maior brevidade e da melhor maneira possível;
- ✓ a questão salarial dos colaboradores, a grande maioria dos entrevistados estão satisfeitos com o que recebem, dentre eles apenas uma pessoa não está satisfeita com sua remuneração, mas também citou que mesmo com remuneração abaixo do ideal não faltam materiais para os atendimentos.

Você acredita que a atual gestão da instituição preocupa- se com os seus colaboradores?

Nesta questão, todos os entrevistados informaram que a gestão procura-se com seus colaboradores pois, sempre que se tem oportunidade oferecem treinamento e capacitação para os

mesmos e sempre que são solicitados para resolução de algum problema ou necessidades, na maioria das vezes tudo é resolvido.

Você acredita que existe uma equipe unida e coesa no seu local de trabalho?

Referente a esta questão todos os entrevistados responderam que a equipe da secretaria de saúde trabalham unidos ajudando uns aos outros, tendo assim um bom ambiente de trabalho e conseqüentemente obtendo ótimos resultados referentes aos serviços prestados a população.

Em relação ao seu local e ambiente de trabalho (Secretaria de Saúde) identifique três pontos três pontos positivos e três pontos negativos:

Sobre esta questão diversos pontos foram mencionados, dentre os pontos positivos os mais citados foram: bom relacionamento entre colaboradores, infraestrutura, disponibilidade adequada de materiais para execuções de todas as tarefas e gestão compreensiva e capacitada.

Em relação aos pontos negativos, foram citados: falta de treinamento para os servidores, estrutura física e falta de um local somente para atividades voltadas para educação e saúde.

Uma outra questão abordava a seguinte pergunta: o que mais te deixa **satisfeito** no seu trabalho atualmente? Na questão de satisfação com o trabalho foram mencionados a boa relação e comunicação entre funcionários, salários satisfatórios, gestão com uma visão diferenciada do trabalho em equipe trazendo tranquilidade e incentivando os colaboradores para um bom desenvolvimento de suas tarefas.

Aos entrevistados foi solicitado: defina qualidade no máximo em duas palavras:

Sobre isso, as respostas mais citadas foram: ambiente satisfatório, profissionalismo e união, bom trabalho, respeito e responsabilidade, qualificação, capacidade, satisfação, competência e habilidade.

Essas respostas apenas corroboram com diversos autores quando os mesmos indicam que Qualidade¹ é de fato com conceito subjetivo e que pode ser diferente de elemento para elemento, ou seja, é um conceito que geralmente está relacionado as expectativas, percepções, necessidades e resultados obtidos por cada pessoa.

Foi perguntado ainda aos entrevistados: o que você acredita que mais colabore para que um servidor público preste um serviço de boa qualidade a população?

¹ Para mais informações acessar: LOBOS, J. **Qualidade através das pessoas**. São Paulo, J.Lobos, (1991) e GELLERMAN, S. W. **Motivação e Produtividade**. São Paulo, (1986), entre outros.

As principais respostas em ordem de importância foram: questão salarial, formação permanente, equipe coesa, valorização pela chefia e valorização pelo público externo.

Resultados que corroboram com Griffin e Moorhead (2006, p.114), autores que acreditam que há grande atratividade pelo servidor no desempenho de suas funções, salvo a valorização das mesmas.

Uma última perguntada questionava: o que você sugere que possa ser melhorado para que as suas atividades e conseqüentemente a Secretaria de Saúde preste um serviço de melhor qualidade? Entre as ideias que foram sugeridas a principal foi de buscar investir cada vez mais na capacitação dos servidores para assim melhorar ainda mais o atendimento em relação aos serviços prestados pela secretaria.

CHIAVENATO (2010) já indicava essa mesma resposta e necessidade quando o autor indica que treinamento é um processo contínuo que visa desenvolver qualidade e habilidades nos recursos humanos de uma organização a fim de tornar esses profissionais mais habilitados, produtivos para que os mesmos possam mais e melhor para o alcance dos objetivos da organização.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma das justificativas deste trabalho era a preocupação da qualidade do serviço prestado a comunidade, visto que cada vez mais a população vem cobrando pela melhoria contínua dos serviços públicos. Contudo para que isso se concretize, necessita-se do comprometimento da Gestão da Secretaria e servidores em geral.

Como forma de colaboração e visando alcançar um dos objetivos da pesquisa após a realização do trabalho os pesquisadores reuniram-se com a atual gestão da Secretaria Municipal de Saúde de Nova Esperança do Sul com o objetivo de mostrar o mesmo, assim como os dados obtidos. Mas, principalmente para que estes possam ficar a par das necessidades e anseios de seus servidores, tentando na medida do possível fazer um mapeamento e identificação de competências², com o objetivo de realizar ações que possam minimizar a insatisfação de algum servidor, elevar o bem-estar da equipe e conseqüentemente manter a qualidade do serviço prestado que como pode-se observar é considerada positiva na atualidade.

Com base nos resultados obtidos na pesquisa concluiu-se que a maioria dos servidores da secretaria estão satisfeitos com seu trabalho, pois os mesmos mencionaram a união de todos para desenvolvimento de trabalhos em equipe, colocaram também que todos são informados quando há

² Borges (2016), o desenvolvimento das competências no setor público foi instituído o decreto nº 5.707/2006, que estabeleceu a **Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal (PNDP)**.

mudanças dentro da secretaria. Dispôs-se na pesquisa, que a Gestão da Secretaria está sempre aberta para sugestões de melhoria e para soluções de problemas, tanto dos problemas de rotina, quanto problemas voltados para a área de pessoal.

A respeito dos pontos negativos mencionados na pesquisa pode-se destacar a insatisfação salarial que um dos entrevistados mencionou, além da questão de qualificações na área de atuação, sendo que no momento estão sendo realizadas muito poucas capacitações. Podemos assim sugerir, por conseguinte, que se implantem programas de capacitação e motivação do servidor, tendo salários compatíveis conforme funções desempenhadas, fazendo assim que este se sinta satisfeito em seu ambiente de trabalho e através cada vez mais disso prestar um serviço de qualidade para a população, serviço esse que já é considerado bom pela maioria dos entrevistados.

Acredita-se ainda que outros elementos também devem ser priorizados na secretaria, não apenas a capacitação contínua dos servidores (de tempo em tempo), mas, também uma gestão participativa que aceite ideias que possam ajudar a melhorar no desenvolvimento das atividades diárias, conseqüentemente melhoram a qualidade dos serviços prestados a comunidade local.

REFERÊNCIAS

AMORIM, T. G. F. N. **Qualidade de vida no trabalho**: preocupação também para servidores públicos? [Online]. Revista Eletrônica de Ciência Administrativa – RECAM, v. 9, n. 1, p. 35-

48. Campo Largo – Paraná, 2010. Disponível em:

<<http://revistas.facecla.com.br/index.php/recadm/article/view/357>> Acesso em: 31/05/2018.

ANDRADE, R. M. **Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa Farben S/A indústria química**. Monografia, 52 f (Pós-graduação em gestão empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2012.

BORTOLOZO, A. SANTANA, D. D. **Qualidade de vida no trabalho**: os fatores que melhoram a qualidade de vida no trabalho. 1º Simpósio Nacional de Iniciação Científica, 2011. Disponível em: http://www.unifil.br/portal/arquivos/publicacoes/paginas/2012/1/420_685_publicpg.pdf. Acesso em 15 de Outubro de 2017.

CAMPOS, Vicente Falconi. TQC: **Controle da Qualidade Total**. 7.ed. Nova Lima: Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos humanos**. 4 Ed. São Paulo: Editora Atlas, 1999.

_____. **Recursos Humanos**. Edição compactada. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CRESWELL, John W; CLARK, Vicki L. **Pesquisa de métodos mistos**: série métodos de pesquisa. Porto Alegre: Penso Editora, 2015.

DEJOURS, C. **A carga psíquica do trabalho**. In: BETIOL, M. I. S. (coord.) *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. 3ed. São Paulo: Atlas, 1994. p. 21-32.

_____. **Subjetividade, trabalho e ação**. *Revista Produção*, 2004 set/dez;14(3): p. 27-34.

FISCHER, F. M.; & PARAGUAY, A. I. B. B. **A ergonomia como instrumento de pesquisa e melhoria das condições de vida e trabalho**. In: FISCHER, F. M.; GOMES, J. R.; & COLACIOPPO, S. (coord.). *Tópicos de saúde do trabalhador*. São Paulo: Hucitec, 1989.

GAJARDO, Marcela. **Pesquisa participante: propostas e projetos**. In: BRANDÃO, Carlos Rodrigues (Org.). *Repensando a pesquisa participante*. São Paulo: Brasiliense, 1985. p. 15-50.

GARVIN, David A. **Gerenciando a Qualidade: a visão estratégica competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em: 16 set. 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GRIFFIN, Ricky W; MOORHEAD Gregory. **Fundamentos do Comportamento Organizacional** – 1 ed. São Paulo: Ática, 2006.

GUÉRIN, F. et al. **Compreender o trabalho para transformá-lo**: a prática da ergonomia. Tradução: Giliane M. J. Ingratta, Marcos Maffei. São Paulo: Edgard Blücher, 1997.

LOCKE, Edwin A. O que é satisfação no trabalho? **Comportamento organizacional e desempenho humano**, v. 4, n. 4, p. 309-336, 1969.

LUZ, R. S. **Gestão do Clima Organizacional**: proposta de critérios para metodologia de diagnóstico, mensuração e melhoria. Estudo de caso em organizações nacionais e multinacionais localizadas na

cidade do Rio de Janeiro. [Online]. Niterói, 2003. Disponível em: <http://www.btdt.ndc.uff.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=1662> Acesso em: 22/04/2018.

MACHADO DA SILVA, L. A. **Da informalidade à empregabilidade (reorganizando a dominação no mundo do trabalho)**. Caderno CRH, Salvador, n. 37, p. 81-109, 2002.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**: Edição Compacta. São Paulo: Atlas, 2006.

NORONHA, E. **“Informal”, ilegal, injusto: percepções do mercado de trabalho no Brasil**. Revista Brasileira de Ciências Sociais, 18, 2003.

PIRES, A. K. et al. **Gestão por competências em organizações de governo**. Brasília: ENAP, 2005.

Portal da Transparência – Governo Federal. Disponível em:

<https://e-gov.betha.com.br/transparencia/01034-010/main.faces> Acesso em 21/06/18.

Prefeitura Municipal de Nova Esperança do Sul. Disponível em: <http://www.novaesperancadosul.rs.gov.br/pm/secretaria-de-saude/> Acesso em 11/06/2018.

ROERSCH, Sylvia Maria Azevedo, **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusões e de estudos de caso. 3.Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC/PPGEP/LED, 2000.

SILVA, G. C.; FERREIRA, J. C. M.; & YAMAOKA, T. **Stress e trabalho**. 1998. Monografia (Especialização em Medicina do Trabalho) – Curso de Especialização em Medicina do Trabalho de Florianópolis, UFSC, Florianópolis.

SUMARIVA, A.; OURIQUES, M. A. **Qualidade de vida ocupacional dos profissionais de educação física que atuam nas academias de Blumenau SC nas modalidades de musculação e ginástica**. Blumenau, 2010.

VALDEVINO, D. C.; LOUREIRO, T. J. A. **Satisfação no trabalho dos servidores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte – IFRN**. [Online]. Campus Nova Cruz. Palmas, Tocantins, 2012. Disponível em:

<<http://propi.ifto.edu.br/ocs/index.php/connepi/vii/paper/viewFile/4358/2684>> Acesso em:
30/03/2018.

VERGANA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**, 12.ed. São Paulo-SP, 2011.

Yin, R. L.. **Estudo de caso: planejamento e métodos** (2a ed). Porto Alegre: Bookman, (2001).