

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTE E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ERGONOMIA
MESTRADO PROFISSIONAL

Vianney Bezerra dos Santos

A PERCEPÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS,
SOB A ÓTICA DA ERGONOMIA: Um estudo de caso nas recém-criadas
Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras da UFPE.

RECIFE
2016

Vianney Bezerra dos Santos

A PERCEPÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS,
SOB A ÓTICA DA ERGONOMIA: Um estudo de caso nas recém-criadas
Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras da UFPE.

Dissertação apresentada a Banca do Mestrado
Profissional em Ergonomia pela Universidade Federal de
Pernambuco como parte do requisito para a obtenção do
grau de Mestre em Ergonomia, sob a orientação do Prof.
Dr. Edgard Thomas Martins.

RECIFE

2016

Catálogo na fonte
Bibliotecária Maria Valéria Baltar de Abreu Vasconcelos, CRB4-439

S237p Santos, Vianney Bezerra dos
A percepção do clima organizacional dos serviços públicos sob a ótica da ergonomia: um estudo de caso nas recém-criadas Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras da UFPE / Vianney Bezerra dos Santos. – Recife, 2016.
147 f.: il.

Orientador: Edgard Thomas Martins.
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco.
Centro de Artes e Comunicação. Ergonomia, 2016.
Inclui referências, apêndices e anexos.

1.Ergonomia. 2. Cultura organizacional. 3. Motivação no trabalho. 4. Qualidade de vida no trabalho. I. Martins, Edgard Thomas (Orientador). II. Título.

620.8 CDD (22. ed.) UFPE (CAC 2016-179)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESIGN

PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA
DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO DO
MESTRADO PROFISSIONALEM ERGONOMIA DE

VIANNEY BEZERRA DOS SANTOS

**“A PERCEPÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS, SOB A
ÓTICA DA ERGONOMIA: Um estudo de caso nas recém-criadas coordenações de
infraestrutura, finanças e compras da UFPE”**

Área de Concentração: Ergonomia.

A comissão examinadora, composta pelos professores abaixo, sob presidência o primeiro, considera o(a) candidato(a) **VIANNEY BEZERRA DOS SANTOS**, APROVADO.

Recife, 13 de junho de 2016.

PROFºDRº EDGARD THOMAS MARTINS

PROFªDRª LAURA BEZERRA MARTINS

PROFºDRº NEY DANTAS

Ao nosso criador, a minha família, esposa e filhos,
aos meus pais, mestres e professores.

AGRADECIMENTOS

A todos que de alguma forma contribuíram com essa empreitada, pois eu não me arriscaria a citar nomes, já que não teriam folhas suficientes para isso e acabaria sendo injusto com muitos.

SE EU MORRER ANTES DE VOCÊ

Se eu morrer antes de você, faça-me um favor:

Chore o quanto quiser, mas não brigue com Deus.

Se não quiser chorar, não chore;

Se não conseguir chorar, não se preocupe;

Se tiver vontade de rir, ria;

Se alguns amigos contarem algum fato a meu respeito, ouça e acrescente sua versão;

Se me elogiarem demais, corrija o exagero.

Se me criticarem demais, defenda-me;

Se me quiserem fazer um santo, só porque morri, mostre que eu tinha um pouco de santo, mas estava longe de ser o santo que me pintam;

Se me quiserem fazer um demônio, mostre que eu talvez tivesse um pouco de demônio, mas que a vida inteira eu tentei ser bom e amigo...

E se tiver vontade de escrever alguma coisa sobre mim, diga apenas uma frase: -
"Foi meu amigo, acreditou em mim e sempre me quis por perto!"

Aí, então derrame uma lágrima.

Eu não estarei presente para enxugá-la, mas não faz mal.

Outros amigos farão isso no meu lugar.

Gostaria de dizer para você que viva como quem sabe que vai morrer um dia, e que morra como quem soube viver direito.

Amizade só faz sentido se traz o céu para mais perto da gente, e se inaugura aqui mesmo o seu começo.

Mas, se eu morrer antes de você, acho que não vou estranhar o céu.

"Ser seu amigo, já é um pedaço dele..."

Vinicius de Moraes

Resumo

A UFPE possui 12 centros acadêmicos, e através da sua Pró-reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEPE, no ano de 2013 criou as Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras - CIFIc, que deveriam ser instituídas em cada um destes centros. Estas CIFIc's possuem uma multifuncionalidade, como a própria nomenclatura define, o que exige uma forte carga mental dos servidores que as compõem. O presente estudo tem por objetivo analisar a processo em que estas coordenações foram constituídas e buscar informações sobre a percepção dos servidores públicos nas condições do ambiente de trabalho, bem como na sua qualidade de vida na local de trabalho e investigar em que medida a satisfação dos servidores com o clima organizacional pode estar associado à satisfação. A pesquisa terá um delineamento quantitativo e qualitativo, que será realizada através de entrevistas e questionários. Pretende-se com os resultados encontrados, buscar fatores que apontem para a coexistência de estressores que podem vir a interferir na motivação dos servidores, e os resultados encontrados serão apresentados a PROGEPE, como argumentos e subsídios para futuras realizações de ações e de melhorias no clima organizacional para os servidores.

Palavras-chave: clima organizacional. motivação. qualidade de vida no trabalho. ergonomia organizacional.

Abstract

UFPE currently has 12 academic centers and through its (pró-reitoria de Gestão de Pessoas) PROGEPE in the year of 2013 created the CIFICs project, with the purpose of attributing one CIFIC to each of the academic centers. These CIFICs have a multifunctional purpose, therefore imposing a heavy labour and mental carry on the public servants that work on them. The present study aims to analyse the process in which these CIFICs were constituted and search for further information on the perception of the public servants on the impact of the CIFICs on the conditions of the work environment, as well as in their quality of life on the workplace - investigating to which extend the satisfaction of the workers with the organizational ergonomic might be associated with their satisfaction at the workplace. The research will be focused on quantitative and qualitative enquire, therefore collecting data thorough open question and closed question type interviews. With the results compiled by these interviews, we intend to search for factors that are currently interfering with these workers productivity and motivation on the workplace, constituting arguments for improving organizational type actions, and gathering useful information for further improvement actions on the workplace in UFPE.

Key-words: organizational climate. motivation. quality of work life. organizational ergonomics.

Lista de Siglas

CAA - Centro Acadêmico do Agreste

CAC - Centro de Artes e Comunicação

CAV - Centro Acadêmico de Vitória

CCB - Centro de Ciências Biológicas

CCEN - Centro de Ciências Exatas e da Natureza

CCJ - Centro de Ciências Jurídicas

CCS - Centro de Ciências da Saúde

CCSA - Centro de Ciências Sociais Aplicadas

CE - Centro de Educação

CFCH - Centro de Filosofia e Ciências Humanas

CIFiC - Coordenação de Infraestrutura, Finanças e Compras

CIn - Centro de Informática

CTG - Centro de Tecnologia e Geociências

DALM - Divisão de Almoxarifado

DCOM - Divisão de Execução e Controle de Compras

DPLAN - Divisão de Planejamento de Compras

FG – Função Gratificada

IFES - Instituições Federais de Ensino Superior

MEC – Ministério de Educação e Cultura

PCCTAE – Plano de Cargos e Carrera para Técnicos Administrativos em Educação.

PROGEPE - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PROGEST - Pró-Reitoria de Gestão Administrativa

PROPLAN - Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças

UFPE - Universidade Federal de Pernambuco

LISTA DE FIGURAS

Figura 01	Fluxograma Ergonomia Organizacional.	18
Figura 02	fluxograma da Divisão de logística.	54
Figura 03	Fluxograma dos Centros Acadêmicos.	56
Figura 04	Composição hierárquica da CIFIC.	57
Figura 05	Campus Recife.	63
Figura 06	Tripé da Ergonomia Organizacional.....	113

LISTA DE QUADROS

Quadro 01	Esquema do Modelo de Litwin e Stringer.	35
Quadro 02	Esquema do Modelo de Kolb et al..	36
Quadro 03	Esquema do Modelo de Sbragia.	37
Quadro 04	Esquema do Modelo de Rizzatti.	38
Quadro 05	Esquema do Modelo de Bispo - fatores internos.	39
Quadro 06	Esquema do Modelo de Bispo – fatores externos.	40
Quadro 07	Grupos de fatores de influência.	65

LISTA DE TABELAS

Tabela 01	Capacidade e competência X acessão profissional na UFPE.	103
Tabela 02	Treinamentos.....	104
Tabela 03	Comparativo da Remuneração x qualificação do servidos.....	106
Tabela 04	Percepção de autonomia	106
Tabela 05	Índice de satisfação global.....	109

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01	Sexo dos participantes.	68
Gráfico 02	Grau de escolaridade.	69
Gráfico 03	Grau de preocupação para as necessidades Básicas.	70
Gráfico 04	Saúde do Servidor.	71
Gráfico 05	Situação Financeira do Servidor.	71
Gráfico 06	Convivência Familiar e Vida Social do Servidor.	73
Gráfico 07	Sinto orgulho de trabalhar na UFPE.	74
Gráfico 08	Indico a UFPE como alternativa de emprego.	74
Gráfico 09	O futuro da UFPE é uma preocupação dentro da CIFIc?.	75
Gráfico 10	Os Servidores tem orgulho das suas atividades no CIFIc?.....	75
Gráfico 11	Os Servidores dependem exclusivamente dos seus esforços para obter o sucesso profissional e de carreira na coordenação?	76
Gráfico12	A UFPE oferece um bom plano de carreira?	77
Gráfico 13	Sucesso na minha vida profissional	77
Gráfico 14	CIFIc é dedicada ao desenvolvimento profissional de seus servidores?	78
Gráfico 15	Oportunidades de demonstrar e aplicar seus conhecimentos.	78
Gráfico 16	Cursos e treinamentos oferecidos são suficientes.	79
Gráfico 17	A UFPE investe em treinamento/desenvolvimento contínuo.	79
Gráfico 18	Liberdade de trabalhar da forma que consideram melhor.....	80
Gráfico 19	Procedimentos rígidos para a execução das atividades.	80
Gráfico 20	O servidor que organiza sua rotina de trabalho.	81
Gráfico 21	Autonomia para tomar decisões que afetam o seu trabalho.	81
Gráfico 22	Você ajuda a tomar decisões no CIFIc.	82
Gráfico 23	Você se sente apto para assumir mais responsabilidades?.....	82
Gráfico 24	UFPE possui um ambiente de trabalho seguro?	83
Gráfico 25	Seu ambiente de trabalho favorece a execução das atividades? ..	83
Gráfico 26	Grau de Satisfação das condições no ambiente de trabalho 01. ...	84
Gráfico 27	Grau de Satisfação das condições no ambiente de trabalho 02. ...	85
Gráfico 28	Gostaria de trabalhar em outro local na UFPE?	85
Gráfico 29	Servidores da CIFIc estão satisfeitos com a remuneração?	86
Gráfico 30	Remuneração X trabalho executado.	86
Gráfico 31	nível sociocultural para o exercício das atividades.	87
Gráfico 32	A assistência médica oferecida pela UFPE é satisfatória?	87
Gráfico 33	Os planos de aposentadoria oferecidos são satisfatórios?	88
Gráfico 34	Há boa relação de trabalho e respeito entre os funcionários?	89

Gráfico 35	Há boa relação de cooperação entre os funcionários da CIFIc? ...	90
Gráfico 36	Você já exerceu cargo de chefia ou de gestor na UFPE?	90
Gráfico 37	O gestor da sua CIFIc tem um bom nível de liderança?	91
Gráfico 38	O gestor imediato é receptivo às sugestões de mudanças?	91
Gráfico 39	A comunicação entre chefes, servidores e colaboradores é boa! ..	92
Gráfico 40	servidores sentem-se seguros em dizer o que pensam?	92
Gráfico 41	Abertura para críticas, opiniões e contribuições.	93
Gráfico 42	As orientações passadas são claras e objetivas?	93
Gráfico 43	Os servidores da CIFIc aceitam prontamente as mudanças?	94
Gráfico 44	Você se sente satisfeito em relação ao volume de trabalho que realiza?	95
Gráfico 45	Qualidade X quantidade de trabalho.	95
Gráfico 46	assuntos importantes são debatidos em equipe?	96
Gráfico 47	trabalhos realizados atualmente poderiam ser melhorados?	96
Gráfico 48	Capacidade e competência X acessão profissional na UFPE.	97
Gráfico 49	Índice de Satisfação de desenvolvimentos de carreira.	103
Gráfico 50	Grau de satisfação para treinamentos.	104
Gráfico 51	Percepção de autonomia dos servidores.	107
Gráfico 52	Índice de satisfação global.	110

SUMÁRIO

Capitulo 1: Caracterização da Pesquisa	16
1 INTRODUÇÃO	16
1.3 Os Objetivos	22
1.3.1 - Objetivo Geral	22
1.3.2 - Objetivos Específicos.....	22
1.4 O Método	23
Capitulo 2: REFERENCIAL TEÓRICO	26
2.1 Gestão de Pessoas	26
2.1.1 - A gestão de pessoas na administração pública	28
2.2 Cultura Organizacional	30
2.3 Clima Organizacional	33
2.3.1 Modelos de Diagnostico de Clima Organizacional	34
2.3.1.1 Modelo de Litwin e Stringer (1968)	35
2.3.1.2 Modelo de Kolb (1978)	36
2.3.1.3 Modelo de Sbragia (1983)	37
2.3.1.4 Modelo de Rizzatti (2002).....	38
2.3.1.5 Modelo de Bispo (2006)	39
2.4 Qualidade de vida no trabalho (QVT)	41
2.5 Carga Mental	45
2.6.3 Ergonomia Informacional	51
Capitulo 3: ESTUDO DE CASO (Contextualização do problema).....	53
3.1 Coordenação de Infraestrutura, Finanças e Compras (CIFIc)Histórico.	53
3.2 Criação do CIFIc	55
3.3 CIFIc's e suas atribuições.	57
3.3.1 - Coordenadoria de infraestrutura, finanças e Compras.....	57
3.3.1.1 Gerência de Finanças e Compras	58
3.3.1.2 Gerência de Infraestrutura.	59
Capítulo 4: Apresentação dos Resultados (pesquisa)	61
4.1 Procedimentos Metodológicos	61
4.1.1 Universo estudado.....	63
4.1.2 Ferramenta de pesquisa.	65

4.1.3 Considerações éticas e procedimentos na coleta	67
4.2 Exposição dos resultados obtidos	68
4.2.1 O individuo pesquisado	68
4.2.2 Vida profissional	74
4.2.3 Desenvolvimento de carreira e treinamentos	77
4.2.4 Autonomia e responsabilidade.....	80
4.2.5 Ambiente de trabalho	83
4.2.6 Remuneração e Benefícios	86
4.2.7 Relacionamentos profissionais	89
4.2.8 Comunicação	92
4.2.9 Quantidade e qualidade de trabalho.....	95
4.2.10 Percepção dos servidores sobre as CIFIc's	98
Capitulo 5: Discussão dos Resultados	102
Capitulo 6 – Conclusões e Boas Práticas.....	111
REFERENCIAS	116
APÊNDICE A - Questionário O Clima Organizacional das CIFIc/UFPE	122
ANEXO A - Parecer de aprovação do Comitê de Ética	134
ANEXO B - Autorizações dos Diretores dos Centros Acadêmicos.	139

Capítulo 1: Caracterização da Pesquisa

1 INTRODUÇÃO

As transformações do mundo contemporâneo levaram as instituições a repensarem suas formas de organização e seus modelos de gestão. Com o passar do tempo, os processos de compras se tornaram mais complexos passando pela lei de licitações nº. 8.666/1993, até a atual lei do Pregão eletrônico de nº. 5.450/2005, onde as aquisições de bens e serviços atuam diretamente nas ações de infraestrutura. A Revista de Administração Pública – RAP sinaliza em vários artigos a importância de setores como o de compras e o de infraestrutura, que vêm exercendo desde a década de 1990 um papel estratégico fundamental nas instituições.

Neste cenário, realizamos um estudo que tem o intuito de compreender através da ergonomia os processos organizacionais na recém-criada Coordenação de Infraestrutura, Finanças e Compras (CIFIc), detectar as influências de ordem cognitiva nas percepções de qualidade de vida no trabalho dos servidores e em que medida a satisfação com o clima organizacional pode estar associado à motivação.

Ainda acompanhando o periódico RAP, com toda evolução social e os processos de mudanças na gestão educacional, as Universidades e instituições públicas de ensino buscaram adaptar-se aos modelos evoluídos do sistema social a que estão inseridas. Dentro dessa lógica, tudo leva a crer que procurando dar mais eficiência e autonomia aos centros acadêmicos a PROGEST (BO UFPE, 2013), descentralizou as ações de infraestrutura e as aquisições de bens e serviços específicos a partir do ano de 2013, onde foram criadas as Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras (CIFIc's), que será melhor descrita em capítulo próprio.

Para o Servidor Público, que é o foco de nossa pesquisa, a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal é tratada através do Decreto nº 5.707, de 23/02/2006, que institui a Política e as Diretrizes para o desenvolvimento de pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Também é considerado em lei o Plano de Desenvolvimento Institucional do Servidor Federal, nos termos do Art. 24 §1º, incisos I, II e III, da Lei nº 11.091/2005, que "dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos-Técnicos Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da

Educação". Além da própria Lei nº 8.112/1990 que "Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civil da União, das autarquias e das fundações públicas federais".

Todos os procedimentos e formas com que as pessoas interagem dentro de um ambiente de trabalho criam o Clima Organizacional e estimula invariavelmente a percepção que os funcionários têm da instituição e dos seus postos de trabalho. Reportamos-nos a MAXIMIANO (2009), que cita o Clima Organizacional como sendo a medida de como as pessoas se sentem em relação à instituição que trabalha e seus gestores. Registramos também que, além do citado autor, em varias literaturas os estudiosos da Administração vêm se dedicando em buscar modelos e instrumentos que possibilitem melhorar o desempenho das organizações e a qualidade de vida no trabalho. Os estudos desses autores são destacados na revisão de literatura sobre clima organizacional.

Verificamos manifestações e sentimentos distintos, sobre a qualidade de vida do trabalho entre funcionários, o que nos estimulou a perceber a influencia da ergonomia organizacional nesta diferenciação de comportamento. Lida (2005) reforça que, numa visão ergonômica, o trabalhador terá sua saúde preservada, se o trabalho for planejado de acordo com as características deste trabalhador, além de todos os fatores que influenciam no desenvolvimento do sistema produtivo. O autor evidencia ainda o fato de a ergonomia procurar reduzir a fadiga, o estresse, erros e acidentes, proporcionando segurança, satisfação e saúde aos trabalhadores dentro do seu sistema produtivo. A redução desses fatores trazem como consequências a eficiência e a motivação no trabalho.

Para que processos organizacionais sejam aplicados e desenvolvidos com qualidade, Barkokebas apud Martins (2015), diz que é necessário que eles estejam inseridos em uma estrutura de ergonomia organizacional, com políticas, procedimentos, horários, padrões, entre outros. A obtenção dessa operacionalização necessariamente passa pelo olhar de dois pontos; a ergonomia informacional e a cognitiva. A informacional tem a responsabilidade de transmitir e expor de forma clara todos os procedimentos. Já a parte cognitiva será responsável por colocar em funcionamento os procedimentos, através das informações apreendidas. O bom funcionamento desta hierarquia dos vetores envolvidos tende a desenvolver um clima organizacional favorável. Conforme fluxo da figura 01, abaixo:

Figura 01: Fluxograma Ergonomia Organizacional.



Fonte: Notas de aulas Prof Dr Edgard Martins (2015).

Nossas pesquisas indicam que o estudo de Clima Organizacional são ferramentas importantes utilizadas frequentemente por empresas e instituições, junto aos seus colaboradores e nos mais diversos setores, com o objetivo de obter informações necessárias que possam motiva-los como peça fundamental para atingir as metas estabelecidas. Assim, partindo da premissa de que se pode criar um clima de trabalho propício ao bom desempenho dos seus funcionários e conseqüentemente obter dos mesmos, motivação e comprometimento, torna-se mais que necessário compreender e estabelecer um padrão ao processo interno das CIFIc's, dentro do cenário em que estão inseridas, podendo se tornar uma ferramenta valiosa, além de dar maior credibilidade ao modelo aplicado, além de garantir que todos colaboradores participem efetivamente deste desenvolvimento, sentindo-se parte essencial do processo.

1.1 A Justificativa

Na rotina dos servidores modernos, as mudanças nas tecnologias e as renovações de procedimentos fazem com que o processo de adaptação humana às exigências que o ambiente de trabalho apresenta, tenha um impacto nas relações organizacionais destes servidores. Neste sentido, este estudo fundamenta-se em aspectos ligados à qualidade de vida no trabalho e ao clima organizacional, com um olhar ergonômico ou uma Análise Econômica do Trabalho - AET. Destacando-se que conforme Vidal (2003, p., 15), onde se trabalhar existe Ergonomia, e onde se manusear produtos, a Ergonomia estará presente, tal como em qualquer parte do mundo material existem manifestações da física e da química.

Cada vez mais, se utiliza as ações intelectuais nas atividades laborais, podendo-se até substituir a nomenclatura "mão-de-obra", por fator humano ou capital humano. E esta importante ferramenta humana necessita de cuidados. Ao longo do tempo, em especial após a primeira revolução industrial, a gestão dos recursos humanos na produção, vem procurando melhorar as condições de trabalho, no sentido de proporcionar uma melhor qualidade de vida ao trabalhador. Aqui vale um registro dos pioneiros nesses estudos, tendo nomes como o dos engenheiros americanos, Frederick Winslow Taylor (1856-1915) e Frank Bunker Gilbreth (1868-1924), bem como de sua esposa, a psicóloga americana, Lillian Moller Gilbreth (1878-1972), o sócio-antropólogo australiano, George Elton Mayo (1880-1949), e os psicólogos americanos, Douglas McGregor (1906-1964), Abraham Harold Maslow (1908-1970) e Frederick Irving Herzberg (1923-2000). (WITZEL, 2005).

Através deles, hoje, sabe-se que melhor qualidade de vida no trabalho, deixa a pessoa feliz e motivada, logo em condições de produzir mais, melhor e de forma mais segura.

Assim, o trabalho será realizado através da observação dos processos e pesquisa de clima das relações existentes nas Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras (CIFIc's), com o objetivo de capturar a percepção dos servidores e consultar suas opiniões.

A importância deste estudo consiste em realizar levantamentos de informações, sobre clima organizacional, vivenciado pelos servidores das CIFIc's e enfatizar esses dados, com isso procurar compreender os processos internos do setor, podendo vir a se tornar um instrumento importante de informação para a

instituição e que possibilite implementar padrões de procedimentos ao setor,garantindo a participação do servidor no processo.

A relevância do trabalho se justifica por permitir que a pesquisa seja utilizada pela UFPE, como fonte de informação que admita avaliar, direcionar e implementar melhorias aos processos de gestão, dentro da coordenação em que o pesquisador esta inserido e estimulado a realizar as ações. Desta forma, Chiavenato (1999) resume que ao se unir os objetivos organizacionais aos objetivos pessoais, estabelece-se um norte que traça o caminho para um melhor papel dos recursos humanos nas organizações.

1.2 O Problema de pesquisa

A UFPE, por ser uma organização multidisciplinar, possui cultura e clima organizacional específicos em seus diversos centros acadêmicos. Sendo clima organizacional o resultado do que os servidores sentem, especialmente no que envolve seu ambiente de trabalho, dessa forma é possível verificar aspectos que influenciem em sua qualidade e motivação das atividades. Investigar e ouvir o que estes servidores vivenciam em suas rotinas, possibilita à instituição analisar e compreender o clima existente e poder avaliar e planejar suas ações, com o objetivo contínuo de melhorias.

Desta forma, nosso estudo pretende responder ao seguinte problema de pesquisa:

A percepção da satisfação, através do clima organizacional, vivenciada pelos servidores das CIFIc's em suas atividades diárias sob a luz da ergonomia, pode indicar procedimentos e boas práticas?

1.3 Os Objetivos

1.3.1 - Objetivo Geral

- Determinar diretrizes e recomendações para melhorias no clima organizacional por meio da percepção dos servidores das CIFIc's, com foco na ergonomia.

1.3.2 - Objetivos Específicos

- Analisar e apresentar fatores que influenciam o clima organizacional das Coordenações pela ótica dos servidores.
- Indicar padrões que possibilitem melhorias na rotina, planejamento e procedimentos organizacionais das CIFIc's, através das percepções dos servidores

1.4 O Método

Para Gil (1999), método científico é um conjunto de operações mentais ou processos que devem ser aplicados na investigação. Podendo ser resumido como uma linha de raciocínio adotada no processo de pesquisa.

Conhecer o trabalho para promover transformações, é a diretriz do que se propõe a investigação deste estudo, e com isso ter argumentos que ampliem o leque de possibilidades para sugerir melhorias focadas no servidor.

O estudo tem o enfoque nas Coordenações de infraestrutura, Finanças e Compras da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, visando identificar a percepção de clima organizacional dos servidores destas coordenações, sob a ótica da ergonomia. A estrutura dessas coordenações apresenta um corpo principal que é composto por um coordenador, um gerente de infraestrutura e um gerente de finanças e compras, entretanto, nela também está inserido o gestor predial, responsável pelas ações operacionais destas coordenações.

A UFPE possui doze centros acadêmicos, sendo três fora do Campus Recife, o Centro Acadêmico do Agreste – CAA, Localizado em Caruaru, o Centro Acadêmico de Vitória - CAV, que fica na Cidade de Vitória de Santo Antão e o Centro de Ciências Jurídicas – CCJ, que fica na região central do Recife. Para nossa pesquisa o trabalho será focado nos centros do Campus Recife. Para nosso **estudo de caso**, teremos uma população de trinta e seis servidores dessas coordenações que serão submetidos aos questionários e entrevistas, onde cumprindo com a Resolução N° 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde - CNS, a pesquisa será submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências de Saúde da Universidade Federal de Pernambuco - CEP/CCS/UFPE, para garantir proteção e segurança aos participantes.

O estudo foi embasado em coleta de dados primários e de dados secundários. Sendo os dados primários coletados através de entrevistas pré-estruturadas, onde Gil (2011, p.117), explica que este procedimento consiste na entrevista guiada por uma relação de pontos de interesse que o entrevistador explora ao longo de seus estudos das literaturas.

O modelo que foi utilizado para a realização e construção dos questionários de Clima organizacional foi o desenvolvido por Bispo (2006), que propõe uma pesquisa de clima organizacional que visa melhorar o nível de relacionamento entre as instituições e seus funcionários. Seu modelo apresenta além dos

fatores/indicadores abordados por modelos anteriores, como o de Kolb et al, (1986) e Sbragia (1983), inclui outros fatores que influenciam as decisões, as atitudes e comportamento dos funcionários.

O método de análise utilizado foi o qualitativo, onde segundo Richardson (1990, p.79), essa abordagem não emprega um instrumento estatístico como base do processo de análise de um problema. Não pretende medir unidades e categorias homogêneas. Moresi (2003, p.8), considera que “há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números”. Para o autor a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa.

As pesquisas qualitativas são exploratórias, ou seja, estimulam os entrevistados a pensarem livremente sobre algum tema, objeto ou conceito. Elas fazem emergir aspectos subjetivos e atingem motivações não explícitas, ou mesmo conscientes, de maneira espontânea. Onde, conforme Richardson (1990,p.90), esse método pode ser caracterizado como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados.

Segundo Dias (1999), pesquisa quantitativa geralmente se mostra apropriada quando há possibilidade de medidas quantificáveis de variáveis e inferências a partir de amostras de uma população. Esse tipo de pesquisa usa medidas numéricas para testar constructos científicos e hipóteses, ou busca padrões numéricos relacionados a conceitos cotidianos.

Como se trata de uma pesquisa **exploratória** pretendeu-se investigar com maior profundidade o problema proposto de modo a melhor compreender a relação entre as variáveis e gerar hipóteses para futuros estudos mais abrangentes. Moresi (2003, p.9) descreve esta finalidade como uma investigação que é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado.

Quanto ao tipo, a pesquisa utilizada foi a **descritiva**, pois visa a resolução de problemas melhorando as práticas por meio da observação, análise e descrições objetivas tendo por base dados ou fatos colhidos da própria realidade. “Tais pesquisas têm por objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno.”, afirma Gil (2008, p.42).

No capítulo de apresentação dos resultados estão detalhados todos os procedimentos metodológicos utilizados para a captura das informações, leitura dos

dados e processos, bem como os seus feedbacks e respostas.

Capítulo 2: REFERENCIAL TEÓRICO

Para fundamentar teoricamente esta pesquisa, a seguir serão apresentados conceitos sobre Gestão de Pessoas, dando ênfase ao setor público e as IFES; Cultura organizacional; Clima Organizacional; Qualidade de Vida no Trabalho e Motivação.

2.1 Gestão de Pessoas

A Gestão de Pessoas vem sofrendo grandes mudanças e adaptações na busca por um diferencial competitivo, deixando de ter uma função de suporte e assumiu um papel estratégico dentro das empresas e instituições. Passando a ter papel fundamental na compreensão e geração de melhores resultados organizacional, segundo Demo et al (2011).

Para Horta, et al (2012), os funcionários devem ser entendidos como força motriz essenciais de diferenciação na estratégia. Tendo, as organizações o desafio de estabelecer condições que estejam favoráveis para o desenvolvimento das competências de seus profissionais, equacionando-as as suas estratégias. Essa visão possibilita que as instituições posicionem-se de forma consistente frente às crescentes mudanças e desenvolvimentos tecnológicos e à concorrência e dinâmica do mercado.

Chiavenato(1999) simplifica que, a Gestão de Pessoas é formada por pessoas e organizações; onde as pessoas passam boa parte de sua vida dentro das organizações, que dependem dessas pessoas para alcançarem seus objetivos. No mesmo sentido, as pessoas dependem das organizações para seu sustento, crescimento e sucesso pessoal. Entretanto, as empresas jamais existiriam se não houvesse as pessoas para lhe dar dinâmica, impulso, criatividade, racionalidade e a vida.

Pode-se entender que os recursos humanos são valiosos e fonte de vantagem competitiva, quando estão sob uma boa gestão que prioriza as pessoas. Conforme apontam, Mathis e Jackson (2003), o foco competitivo das empresas deve ser no capital humano, por isso a necessidade de investir nos colaboradores. Ainda segundo os autores, é necessário valorizar e manter os funcionários, pelos seguintes motivos:

“• baixo índice de rotatividade resulta em menores gastos com recrutamento, seleção e treinamento;

• colaboradores que conhecem suas atividades, seu ambiente de trabalho, sua empresa (incluindo valores, culturas, metas produtos/serviços) e stakeholders (todo e qualquer público que tenha interesse na organização) tendem a ter um desempenho individual e organizacional melhor; e

• reter funcionários passa uma melhor imagem organizacional, e isto, pode atrair novos talentos.”

Para Armstrong(2009), a Gestão de Pessoas deve estar em sintonia com os valores organizacionais, dessa maneira, os trabalhos exercidos pelos colaboradores contribuem para garantir a excelência e atingir os objetivos da empresa. Onde os principais aspectos são, estratégia com ênfase na integração; foco na empresa e em seus valores; e ter a premissa de que os colaboradores devem ser tratados como recursos valiosos para a organização

No Brasil, estas mudanças têm seu referencial a partir de 1995, com a instituição da Reforma do Aparelho do Estado e da Administração Pública - Mare (1997). Com este marco, as instituições públicas, incluindo-se as IFES - Instituições Federais de Ensino Superior, passaram a fomentar sua atenção sobre a proposta do governo, que através da aprovação de leis como a Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que “Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES” (BRASIL, 2004); e Lei nº 11.091 de 2005, que “Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação” (BRASIL, 2005), que trazem novas características que contemplam progressões por produtividade, meritocracia e competitividade. Que culminou da criação do Decreto nº 6.096, de 24 de abril, de 2007, que “Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI” (BRASIL, 2007).

Os setores de gestão de pessoas das organizações públicas passaram a ter um papel fundamental, a partir dessa mudanças, no que se potencializa em transformar a realidade do gerenciamento, oferecendo suporte adequado para fortalecer a engrenagem administrativa, conforme, Mare(1997).

2.1.1 - A gestão de pessoas na administração pública

Segundo Santos (2006), na esfera pública federal brasileira, a gestão de pessoas teve sua regulamentação e organização, no governo de Getúlio Vargas, a partir da Lei 284 de 28 de outubro de 1936, conhecida como a “Lei do Reajustamento” que Reajusta os quadros e os vencimentos do funcionalismo público civil da União e estabelece diversas providências., a qual preza por uma efetiva mudança no pensamento sobre o serviço público, instituindo o Plano de Classificação de Cargos (PCC), o concurso público e a criação do Conselho Federal do Serviço Público, com o objetivo de organizar as atividades de orçamento, documentação, material e pessoal.

Ferreira et al. (2010) diz que, a gestão de pessoas ou administração de recursos humanos no setor público dispõe de algumas peculiaridades que são procedentes da própria natureza das organizações que compõem esse setor. Para o autor uma organização do setor público difere em muito de uma organização do setor privado, pois em meio às divergências entre esses dois setores, pode-se citar a finalidade, os meios utilizados para recrutamento, seleção, e contratação, as políticas de remuneração, os métodos de avaliação de desempenho, além de outros. Assim, ao se tratar de recursos humanos no setor público, faz-se necessário atentar para uma realidade totalmente diferenciada da já consagrada nas organizações privadas.

As Instituições Federais de Ensino (IFES) passaram por recomposição de pessoal, e os servidores ingressantes por meio de concurso público, estão vinculados ao Ministério da Educação (MEC) e regidos pelo Plano de Carreira dos Cargos Técnico-administrativos em Educação (PCCTAE), que foi regulamentado pela Lei 11.091, de 12/1/2005. O Plano trata sobre as diretrizes de carreira dos servidores públicos é estruturado em cinco níveis de classificação, categorizados como A, B, C, D e E, partindo do A, como nível mais básico e chegando ao nível E, que abrange cargos de nível superior. Os cargos são classificados “a partir do requisito de escolaridade, nível de responsabilidade, conhecimentos, habilidades específicas, formação especializada, experiência, risco e esforço físico para o desempenho de suas atribuições” (BRASIL, 2005). No entendimento de Magalhães et al. (2010), essa lei traz dispositivos que contemplam a valorização do desenvolvimento profissional do servidor no que diz respeito à capacitação com

percentuais de incentivos financeiros após a qualificação. Entretanto, são pouco significativos no que diz respeito à possibilidade de crescimento na carreira, uma vez que ainda não existem meios para o crescimento, através da ocupação de sucessivos cargos na organização pública.

Mudanças vêm ocorrendo para agilizar o fluxo dos processos de trabalho na administração pública, incluído-se as IFES's, o que implica o desenvolvimento de modelos de gestão capazes de criar e manter um clima organizacional, que seja favorável e contribua para os resultados da instituição, por meio da formação de equipes, que possuam características direcionadas para a produtividade e competitividade, como observa Marques (2002).

Magalhães et al. (2010) reforça que as universidades são pautadas por um ambiente propício ao desenvolvimento, devido à diversidade de especialistas, docentes e técnico-administrativos, entretanto nem sempre conseguem estimular os servidores no sentido do aperfeiçoamento, devido a problemas como política salarial defasada, indefinição de atribuições dos cargos e falta de incentivos gerenciais.

As mudanças em relação à área de Gestão de Pessoas nas organizações públicas, especialmente nas universidades, estão acontecendo, mesmo que em intensidades diferentes. Em algumas universidades federais, foram criadas pró-reitorias de recursos humanos, com ações direcionadas para o desenvolvimento de seus servidores. No caso da UFPE foi criada a Pró-Reitorias de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida – PROGEPE, que é o órgão responsável pelo planejamento, execução e avaliação das ações de administração e desenvolvimento de recursos humanos. Compete a essa Pró-Reitoria realizar ações e projetos voltados à melhoria da qualidade de vida dos servidores, à saúde e o bem-estar social de todos os servidores da UFPE. (disponível em www.ufpe.br/PROGEPE acessado em 25 agosto 2015).

2.2 Cultura Organizacional

As Instituições tendem a criar sua própria cultura ou clima, com seus costumes e seus tabus. A cultura reflete tanto as normas e valores, quanto as lutas internas e externas, cada tipo de pessoas que a Instituição atrai e possui, seus processos de trabalho, modelos de comunicação e exercício da autoridade e hierarquias. Dessa forma, tal qual a sociedade tem uma herança cultural, as organizações também possuem padrões característicos de crenças e percepções coletivas, que são transmitidas ao longo de sua trajetória.

A Cultura Organizacional é o que distingue uma organização de outra, proporcionando a esta uma identidade. De forma mais ampla Tylor (1871), define cultura como sendo todo um conjunto onde está incluído conhecimento, crenças, arte, moral, leis, costumes, hábitos e aptidões do homem que é membro de uma sociedade. Já Luz (2003), trás o conceito para o âmbito das organizações e incorpora aos conhecimentos destacados por Tylor, os rituais, slogans, mitos, tabus, valores, tradições, sentimentos e comportamentos compartilhados pelos membros da instituição, ou seja, o conjunto de atributos psicossociais que caracterizam o modo de ser e sua identidade.

Uma das pioneiras do estudo de Cultura e Clima Organizacional no Brasil, a Prof^a. Dr^a Edela Souza (1978), considera que a Cultura Organizacional é composta de três elementos: os preceitos, a tecnologia e o caráter. Em seu texto, a autora explica que “[...] os preceitos são os regulamentos, a autoridade e os valores que regem a vida organizacional, tais como política administrativa, costumes sociais, estilos gerenciais, ritos, tradições, dogmas e padrões de conduta esperados. A tecnologia são os processos e instrumentos utilizados no trabalho organizacional, que são os equipamentos, estrutura de funções, maquinário e redes de comunicação. O caráter é o conjunto das manifestações afetivo-volitivas espontâneas dos indivíduos [...]: alegria, depressão, agressividade, medo, tensão [...]” (SOUZA, 1978, p. 36).

Na visão de Robbins (2005), a Cultura Organizacional descreve a relação de como os empregados percebem as características e cultura da organização. Entendendo-se como um sistema de significados e características partilhados, em senso comum, e mantido por seus membros, isso distingue a organização de outras em um conjunto de “características-chave” valorizadas pela organização. O que não

implica e dizer que os empregados gostem ou não da organização.

Atualmente autores como Schein (2009), de forma mais globalizada, e Freitas (2000), no Brasil, apontam que cultura é consequência da utilização dos valores, das crenças, dos pressupostos, dos ritos, das cerimônias, das estórias, dos tabus, dos heróis. Além das normas e dos processos de comunicação básicos criados, desenvolvidos ou descobertos pelo grupo. Em outras palavras, “a cultura de uma organização é representada pelo conjunto de valores, crenças, normas, relacionamentos e estilos de trabalho que as pessoas que participam ou participaram de determinada organização imprimem a esta. Como as pessoas que dão suas características às organizações são todas diferentes entre si, cada organização tem uma cultura específica.”. (OLIVEIRA E MEDEIROS, 2011, p.125).

Nos últimos anos vêm acontecendo varias mudanças organizacionais em nosso País, coforme colocado no capítulo anterior sobre Gestão de Pessoas, e que vem afetando de forma direta as atividades dos trabalhadores e a própria Gestão de Pessoas nas organizações públicas. Para Oliveira e Medeiros (2011), um exemplo, para essas mudanças é o aumento do uso da automação nos serviços públicos, a terceirização que está presente em quase todas as instituições, e as privatizações, as fusões entre órgãos públicos e a diminuição de pessoal. Ainda para o autor esses comportamentos das instituições públicas têm modificado as atitudes dos servidores inseridos nessas instituições, influenciando negativamente e deixando estes servidores indiferentes ou desmotivados para o trabalho.

A Cultura Organizacional é compreendida como um “conjunto de soluções observáveis, discerníveis e identificáveis, relativas à sobrevivência, manutenção e crescimento de um grupo humano delimitado – *ora denominado instituição*. Esse conjunto de soluções é um aglomerado de aspectos ideacionais, comportamentais e materiais”, conforme diz Tavares (2002, p.67).

Luz (2003), conclui que a cultura e o clima organizacional são fatores complementares com relação de causalidade entre si, sendo clima um fenômeno temporal, onde está ligado ao estado de animo dos funcionários da instituição, em dado momento, já a cultura tem sua gênese das práticas contínuas estabelecidas ao longo da trajetória desta instituição. É preciso estar atento ao que as organizações consideram como valores, uma vez que a cultura organizacional pode esta presente em diversos valores, como símbolos, crenças ou rituais, estando inseridos na rotina da instituição, o que pode causar impactos positivos ou negativos no clima dos

colaboradores.

Assim, o clima organizacional pode ser considerado um resultado da cultura das organizações. Vamos abordar este tema na próxima sessão.

2.3 Clima Organizacional

Antes de adentrarmos aos conceitos acadêmicos, podemos simplificar um pouco o entendimento de Clima Organizacional, fazendo uma analogia a uma balança. Onde colocaremos dois pesos; em um deles, colocaremos as coisas boas que o servidor recebe da instituição. Tais como, a remuneração, os benefícios, os bons relacionamentos com colegas de trabalho, as progressões, os incentivos e tudo mais que dará a ele satisfação e prazer no local de trabalho. Já nos outro lado, o peso terá todas as coisas desagradáveis com as quais o servidor está insatisfeito, como: um ambiente de trabalho inapropriado ou desagradável, conflitos interpessoais, dificuldade de relacionamento com os gestores, falta de autonomia, problemas domésticos – veremos mais a frente que esse é sim um fator de insatisfação – entre outras condições que o atingem negativamente. Ao colocar os pesos numa balança, qual irá pesar mais? Se for a das coisas boas, existe indicação de que o clima na instituição é bom! Se, ocorrer o contrário, e o lado mais pesado é o das coisas desagradáveis, então será preciso rever os processos, pois o clima não é bom.

Assim Chiavenato (2009), entende que o clima organizacional reflete as normas, os valores do sistema formal da organização, da mesma maneira que sua análise traz à tona as disputas internas e externas dos tipos de pessoas que a organização atrai, de seus processos de trabalho, das modalidades de comunicação e do exercício da autoridade na organização, dentre outras variáveis.

Já Coda (1997) conceitua que o clima assinala o grau de satisfação dos membros de uma organização com relação a pontos, como as políticas de Gestão de Pessoas, o modelo de gestão vigente, a missão da organização, o processo de comunicação, entre outros. Com essa visão, o Clima Organizacional passa a ser pensado como uma relação entre o indivíduo e a organização, pois tem a dimensão da compatibilidade das expectativas de ambos os níveis, ou seja, aponta que a organização tem expectativas e os indivíduos também, onde o Clima Organizacional torna-se ponte entre os dois níveis.

Corroborando a este pensamento, Quijano et al. (2008, p. 99) afirmam que o clima organizacional é o processo que atuam sobre as pessoas e os grupos, além de ser gerador de atitudes no trabalho, como motivação e comprometimento. Segundo os autores, o nível de Clima Organizacional bem trabalhado permite que ele seja considerado como uma forte ferramenta indicadora para contribuição dos membros

dentro da instituição para o seu desenvolvimento.

Ao longo da pesquisa observamos que Clima e Cultura Organizacionais são temas que caminham juntos, porém com definições diferentes. Nos próximos tópicos serão apresentados alguns dos modelos/indicadores de pesquisas quantitativas comumente utilizadas para mensurar e diagnosticar o clima organizacional.

2.3.1 Modelos de Diagnostico de Clima Organizacional

Segundo Bispo (2006), para obter respostas isenta de comprometimento e que possibilitem apontar problemas reais na gestão dos Recursos Humanos das instituições, uma ferramenta objetiva e segura é a pesquisa de clima organizacional. Onde através da pesquisa é possível gerar análises, diagnósticos e sugestões valiosas para o sucesso de programas voltados para a melhoria da qualidade, aumento da produtividade e adoção de políticas internas.

Apresentaremos aqui os modelos de Litwin e Stringer (1968); Kolb (1978); Sbragia (1983); que são de grande importância e serviram como base teórica e científica para o modelo de Bispo (2006), que será o modelo utilizado em nossa pesquisa, que é embasado nos trabalhos acadêmicos de Luz (2001), Rizzatti (2002).

2.3.1.1 Modelo de Litwin e Stringer (1968)

Litwin e Stringer (1968) tiveram como foco da sua pesquisa três organizações norte-americanas visando avaliar o comportamento dos trabalhadores e seus estilos de liderança. Seu modelo utiliza questionários baseados em nove fatores, resumidos no quadro abaixo.

Quadro 01: Esquema do Modelo de Litwin e Stringer (1968)

FATORES	DEFINIÇÃO
Estrutura	Sentimento dos trabalhadores em relação às restrições em suas situações de trabalho
Responsabilidade	Autonomia para tomada de decisões relacionadas ao trabalho e a não dependência quando desempenha suas funções
Desafio	Sentimento de risco na tomadas de decisão e no desempenho de suas funções
Recompensa	Sentimento sobre a justiça da política de promoção e remuneração; ser recompensado por um trabalho de qualidade.
Relacionamento	Percepção de camaradagem e de ajuda mútua geral dentro da organização
Cooperação	Juízo do sentimento de ajuda e mútuo apoio vindo de cima (gestores) e de baixo (subordinados).
Conflito	Forma mediadora utilizada pela administração para solução dos problemas
Identidade	Sentir-se parte da organização; a sensação de compartilhar objetivos pessoais com os objetivos organizacionais;
Padrões	Ênfase da organização para normas e processos

Fonte: Litwin e Stringer (1968)

Seus resultados ajudaram a difundir os estudos sobre clima organizacional nas empresas, auxiliando outros estudos do movimento Comportamentalista.

2.3.1.2 Modelo de Kolb (1978)

Kolb et al.(1978), trás em seu modelo sete fatores, dentre eles, três são similares ao modelo proposto por Litwin e Stringer, como responsabilidade, padrões e recompensas, sendo incorporados os fatores: conformismo, clareza organizacional, calor e apoio e chefia/liderança, ficando posto como o quadro abaixo:

Quadro 02: Esquema do Modelo de Kolb et al.(1978)

FATORES	DEFINIÇÃO
Responsabilidade	Autonomia para tomada de decisões relacionadas ao trabalho e a não dependência quando desempenha suas funções
Padrões	Ênfase da organização para normas e processos; qualidade do desempenho e na produção elevada
Recompensa	Sentimento sobre a justiça da política de promoção e remuneração; ser recompensado por um trabalho de qualidade.
Conformismo	Momento em que os colaboradores se sentem engessado às regras, procedimentos, políticas e práticas, passado assim a se acomodar ao que é imposto, deixando de fazer o trabalho como gostariam de fazê-lo;
clareza organizacional	Percepção de que tudo está bem organizado e os objetivos claramente definidos, Não sendo,desordenados, confusos ou caóticos;
calor e apoio	A amizade, como um conceito valorizado na organização, onde os membros confiam uns nos outros e oferecem apoio mútuo.
Chefia/Liderança	Liderança aceita e compartilhada pelos membros quando surgem necessidades; a organização não é dominada por uma ou duas pessoas ou depende delas.

Fonte: Kolb et al. (1978)

Este modelo vem a complementar o antecessor, onde mostra ser possível moldar o comportamento, vinculando-se à participação, ao poder ou à realização. Sendo moldado através de políticas, procedimentos, sistemas de recompensa e estruturas adequadas. Os administradores podem influenciar significativamente o clima motivacional de uma organização, conforme Kolb et al.(1978).

2.3.1.3 Modelo de Sbragia (1983)

No início da década de 1980, Sbragia (1983), cria um novo modelo de pesquisa de Clima Organizacional, com o olhar voltado para instituições governamentais. Seu modelo vem com vinte indicadores para a pesquisa, sendo sete destes fatores já conhecidos nos modelos de Litwin e Stringer (1968) e Kolb et al.(1978), conformidade, estrutura, recompensas, cooperação, padrões, conflitos e identidade. Sendo acrescentados os do quadro a seguir:

Quadro 3: Esquema do Modelo de Sbragia (1983)

FATORES	DEFINIÇÃO
Estado de Tensão	Relação entre as reações humanas de razão X emoção.
Ênfase na Participação	Nível de envolvimento das pessoas nas tomadas de decisões.
Proximidade da Supervisão	Grau de liberdade que os colaboradores tem de aplicar seu método de trabalho e exercer iniciativa.
Consideração Humana	A atenção que as pessoas recebem; como são tratadas.
Autonomia Presente	Sentimento do individuo dele mesmo.
Prestígio Obtido	Percepção dos colaboradores, sobre eles mesmo, no ambiente de trabalho.
Tolerância Existente	Nível de tolerância a erros, antes de receber uma punição.
Clareza Percebida	Grau de conhecimento dos assuntos inerentes à sua atividade
Justiça Predominante	Critérios sob decisões
Condições de Progresso	Previsão de crescimento dos membros, prevista pela instituição.
Apoio Logístico Proporcionado	quanto a organização facilita seus trabalhos principais; provê às pessoas as condições e os instrumentos de trabalho
Reconhecimento Proporcionado	Valorização do desempenho do colaborador por parte da instituição
Forma de Controle	Auto-orientação da organização através de custos, produtividade e dados de controle

Fonte: Sbragia (1983)

De uma forma minimalista, Sbragia (1983), procurou com seu modelo de pesquisa verificar o grau de envolvimento do funcionário com a organização, o grau de proximidade com a chefia, quanto as pessoas são reprimidas em seus atos e quanto as ideias dos funcionários são aceitas pela organização.

2.3.1.4 Modelo de Rizzatti (2002).

Desenvolvido a partir de uma dissertação de mestrado, o modelo Rizzatti (2002), foi elaborado para analisar o clima organizacional da Universidade Federal de Santa Catarina em 1995, sendo ampliado em 2002, em sua tese de doutorado, para as Universidades Federais do Sul do Brasil. O autor afirma que ao se analisa o clima organizacional nas instituições de ensino superior, não é necessário aplicar todos os fatores utilizados nos modelos anteriores simultaneamente, sendo possível segmenta-los de acordo com a característica da instituição de ensino superior que está sendo pesquisada.

Quadro 4: Esquema do Modelo de Rizzatti (2002)

FATORES	DEFINIÇÃO
Imagem e avaliação institucional	Satisfação dos usuários; percepção figurativa da organização; sentimento de identidade; percepção dos objetivos organizacionais; prestígio perante a comunidade; valorização profissional dos servidores.
Desenvolvimento de recursos humanos, benefícios e incentivos	Condições de progressão funcional; reconhecimento proporcionado; justiça predominante; comprometimento/Interesse pelo trabalho; qualidade dos benefícios.
Organização e condições de trabalho	Adequação da estrutura; clareza organizacional; apoio logístico; terceirização; justiça predominante; comprometimento e interesse pelo trabalho; utilização do tempo.
Relacionamento interpersonal	Relacionamento individual e grupal; cooperação entre os segmentos; consideração humana.
Sucessão político-administrativa e comportamento das chefias	Sucessão administrativa; credibilidade das chefias; competência e qualificação das chefias; delegação de competências; clareza das chefias; ênfase na participação; consideração humana
Satisfação pessoal	Satisfação no trabalho; jornada de trabalho; prestígio junto à Instituição; reconhecimento proporcionado.

Fonte: Rizzatti (2002)

2.3.1.5 Modelo de Bispo (2006)

Este modelo é o que será tomado por base como ferramenta gerencial na construção do nosso questionário de pesquisa. Para Bispo (2006), os fatores que influenciam o clima das organizações vão mais além do que apresentam os modelos precedentes, assim ele apresenta dois cenários, internos e externos, e destaca aqueles que podem refletir nos comportamentos, nas atitudes e nas tomadas de decisão dos funcionários.

Os fatores internos se assemelham com os que foram apresentados nos modelos anteriores, sendo os que são originados dentro da própria instituição e que “pode atuar diretamente sobre esses fatores para tentar melhorá-los e produzir melhores resultados para a empresa, os clientes e os funcionários”.(Bispo, 2006, p. 263)

Quadro 5: Esquema do Modelo de Bispo (2006) - fatores internos

FATORES	DEFINIÇÃO
Ambiente de trabalho	Estabelece o grau de relacionamento entre os colegas de trabalho, necessário para a realização das atividades individuais ou coletivas.
Assistência aos funcionários	Estabelece o nível da assistência médica, dentária, hospitalar e social aos funcionários.
Burocracia	Avalia se este item está compatível com as atividades realizadas pelos funcionários.
Cultura organizacional	Avalia o nível de interferência que as tradições, práticas e costumes adotados informalmente na empresa exercem sobre os funcionários e suas atividades.
Estrutura organizacional	Mede o nível de relacionamento e de capacitação dos elementos que compõem esta estrutura e sua interferência nas atividades realizadas pelos funcionários.
Nível sociocultural	Procura estabelecer se os níveis intelectual, cultural e social dos funcionários estão de acordo com as necessidades inerentes às suas atividades.
Incentivos profissionais	Visam estabelecer o nível de reconhecimento profissional dos funcionários.
Remuneração	Contra partida as atividades prestadas à empresa.

Fonte: Bispo (2002)

O autor leva em consideração a evolução do cenário político-econômico, sociocultural e ecológico nacional e internacional dos últimos anos para buscar compreender os fatores externos. Esses fatores têm o seu nascedouro fora do ambiente institucional, "mas que exercem influência direta no comportamento, ações e decisões dos funcionários dentro da empresa, por isso não podem ser desprezados. Se a empresa não puder atuar diretamente sobre eles, pode tentar atuar sobre seus efeitos nos funcionários" (Bispo, 2006, p. 263).

Quadro 6: Esquema do Modelo de Bispo (2006) – fatores externos

FATORES	DEFINIÇÃO
Convivência familiar	Procura avaliar o nível da convivência familiar dos funcionários, item necessário para uma boa produtividade nas atividades realizadas na empresa.
Férias e lazer	Avaliam o grau de satisfação dos funcionários com estes itens, os quais também são necessários para garantir uma boa produtividade.
Investimentos e despesas familiares	Procuram avaliar o nível do bem-estar causado às famílias dos funcionários.
Política e economia	Tentam avaliar o nível de interferência proporcionado por estes itens na motivação dos funcionários;
Saúde	Tenta avaliar a opinião dos próprios funcionários sobre a própria saúde física e mental, item de extrema importância e de difícil observação.
Segurança pública	Avalia o nível de influência deste item na vida diária dos funcionários.
Situação financeira	O fato de um funcionário ter uma boa remuneração não é suficiente para que ele tenha uma boa situação financeira. Este item tenta avaliar esta a situação financeira dos funcionários.
Time de futebol	Item que já foi comprovado cientificamente que tem influência sobre a produtividade dos funcionários, este item tenta medir, portanto, o nível de interferência que os times de futebol exercem sobre a motivação e a produtividade dos funcionários.
Vida social	Avalia o nível de satisfação dos funcionários com este item.

Fonte: Bispo (2006)

2.4 Qualidade de vida no trabalho (QVT)

Na ergonomia, assim como no ambiente organizacional, a qualidade de vida no trabalho (QVT), trata das condições de trabalho relacionadas ao trabalhador e estuda meios para que este desenvolva suas tarefas sem afetar seu bem-estar e sua saúde.

Para Oliveira (1998, p. 22), "é na chamada atividade laboral que o ser humano passa um terço de seu dia e os melhores e mais produtivos anos de sua vida. Quando o tempo passado no trabalho é vivido de forma digna, o homem se sente feliz e transmite esse sentimento para os que lhe cercam, formando uma verdadeira rede de felicidade".

Com esse mesmo pensamento França (2010) , percebe que as instituições devem legitimar e praticar programas de QVT, uma vez que is é dentro das instituições que o servidor passa a maior parte do seu tempo e para isso os gestores precisam valorizar mais a saúde de seu colaborador, para evitar assim uma queda na produtividade.

O Servidor que está satisfeito com o que faz e com o que a instituição lhe oferece, como, boas condições de trabalho, treinamentos, benefícios e remuneração adequada ao seu comprometimento nas atividades, passa a ser um colaborador mais motivado e a render mais em sua rotina.

Desde a década de 1970, a literatura sobre QVT desenvolveu-se bastante, elaborando modelos para observar e para definir o que as organizações podem fazer para providenciar melhores condições de vida para os seus colaboradores e recursos humanos. Destacam-se entre os modelos os de Walton (1973); Hackman e Oldham (1975) e Westley (1979) no âmbito internacional. No Brasil destacam-se o de Fernandes (1996) e Rodrigues (2007).

Walton (1973), apresenta um modelo dividido em oito critérios de medição, onde indicam o nível de QVT do indivíduo em vários aspectos do trabalho, tais como sua satisfação com "o salário, a jornada de trabalho, o ambiente, as condições físicas, o grau de autonomia, o desenvolvimento e o uso de sua capacidade intelectual e criativa, com a segurança no emprego e com a possibilidade de carreira." O autor também acrescenta aspectos relacionados com "a integração social e a autoestima, com o equilíbrio entre a vida no trabalho e a vida familiar, com as políticas organizacionais e o cumprimento dos direitos trabalhistas, com a imagem da organização na sociedade e se ela é, de fato, responsável socialmente."

Hackman e Oldham (1975), sugeriram um modelo muito específico e mais eficaz, onde são avaliados os aspectos das dimensões da tarefa que oferecem três estados psicológicos críticos vividos pelas pessoas em sua relação de trabalho, que são: "percepção do indivíduo sobre o produto de seu trabalho; percepção da responsabilidade que tem pelos resultados de seu trabalho; e nível de conhecimento e entendimento que tem sobre os resultados alcançados pela realização de seu trabalho". Esses estados críticos são determinantes da satisfação e da motivação dos indivíduos, podendo trazer, como resultado, realização pessoal e profissional.

Conforme os autores, esses estados críticos psicológicos são gerados por meio de cinco dimensões básicas do trabalho, sendo elas:

- **Variedade de Habilidades:** grau em que a tarefa executada exige utilização de habilidades e talentos variados.
- **Identidade da Tarefa:** realização de uma tarefa do início ao fim.
- **Significado da Tarefa:** impacto que a tarefa executada por um indivíduo exerce na vida ou no trabalho de outras pessoas.
- **Autonomia:** grau de independência e liberdade que o trabalhador tem para programar seu trabalho e determinar os procedimentos necessários à sua execução.
- **Feedback:** grau em que o indivíduo recebe informações claras e diretas sobre o seu desempenho.

Westley (1979) explora a QVT por meio de quatro indicadores fundamentais:

- **o econômico** - configurado pela equidade salarial, sendo a remuneração satisfatória, jornada de trabalho, ambiente externo, carga horária semanal e infraestrutura do local de trabalho. Seu mau funcionamento leva o trabalhador a sentir-se injustiçado;
- **o político** - destacado pela segurança no emprego, pelo relacionamento com a chefia, pelo feedback, pela atuação sindical, pela liberdade de expressão, pela participação nos lucros, pelo interesse da administração nas unidades, pelas comunicações internas, pelos treinamentos oferecidos pela instituição. Seu mau funcionamento está intimamente relacionado com a concentração de poder e provoca como consequência a insegurança;
- **o sociológico** - este indicador está ligado a participação nas decisões, pelo status, pela autonomia, pelo relacionamento interpessoal e pelo grau de

responsabilidade. O mau funcionamento deste indicador provoca uma falta de envolvimento moral, o que causa ausência de normas.;

- **o psicológico** - corresponde a pela autorrealização, pelo nível de desafio, pelo desenvolvimento pessoal e profissional, pela criatividade, pela autoavaliação, pela identidade da tarefa, pela demanda de trabalho. Se o trabalho não tem esses aspectos, pode levar o homem ao desinteresse com o trabalho e com o próprio ser.

Transportando para a realidade brasileira, Fernandes (1996), preconizou um modelo denominado *Auditoria Operacional de Recursos Humanos para a melhoria da QVT*, nele o autor adota tanto a literatura especializada em QVT quanto a auditoria operacional e os conceitos de implementação de Total Quality Control (TQC), objetivando a utilização do ciclo no campo da gestão dos recursos humanos - Planejar, Desenvolver, Checar e Agir (PDCA), sendo observado o fluxo de melhorias continuadas. Neste modelo o autor ainda elaborou uma ferramenta de coleta de dados que contempla a percepção do empregado sobre a QVT, tais como:

- **a satisfação com as condições de trabalho;**
- **as ações da organização no que se refere à saúde;**
- **a efetividade gerenciais sobre aspectos motivacionais;**
- **as políticas de compensação pelo trabalho realizado;**
- **a participação efetiva das pessoas nas ações da organização;**
- **a eficácia das comunicações internas;**
- **a organização do trabalho.**
- **a imagem organizacional;**
- **a relação chefe-subordinado;**

Por outro lado, Rodrigues (2007) explorou o modelo de Hackman e Oldham para dar base a sua pesquisa e elaborar um modelo tendo como foco a *Cultura Organizacional*, onde o autor considera cinco variáveis como sendo importantes para avaliar e determinar a Qualidade de Vida:

- **características do cargo;**
- **resultados organizacionais;**
- **relação homem versus capital;**
- **organização do trabalho;**
- **estrutura e a filosofia organizacional;**
- **integração organizacional e social.**

A busca da QVT deve ser constante, tanto por parte da área de Gestão de Pessoas quanto da direção da instituição e também do próprio servidor. Todos juntos encontrarão a solução para que os momentos passados em conjunto em situação de trabalho sejam agradáveis e permitam uma vida com qualidade.

2.5 Carga Mental

Carga mental de trabalho é um conceito psicológico caracterizado na Psicologia do Trabalho. Para se executar uma tarefa, a intensidade de recursos exigido traduz o custo da atividade desenvolvida e podemos representar a carga de trabalho, que pode ser avaliada de forma física ou mental, em relação a natureza das tarefas e da sua evolução no espaço e no tempo (Simões, 2004).

Schonblum (2004) descreve alguns conceitos de carga mental de trabalho em conformidade com alguns especialistas no assunto:

“Para Gopher, D. e Donchin, E. (1986), carga mental de trabalho reflete os custos associados com o dispêndio pessoal de uma capacidade limitada para processar recursos e para manter o desempenho da tarefa dentro da especificação e assim é uma função de ambos, as habilidades pessoais e a exigência da tarefa sobre as próprias habilidades.”

“Segundo Rubio, S. e Díaz, E. apud Costa (2006), p. 49, carga mental se define em função da diferença entre a capacidade do indivíduo e as exigências da tarefa. Neste sentido, a sobrecarga mental se produz quando as exigências da tarefa excedem a capacidade do sujeito.”

“Sanders, M. e McCormick, E. (1993) definiram carga mental como a quantidade mensurável de demandas de processamento de informação imposta a um indivíduo por uma tarefa.”

A norma ISO 10075 de 1991, que versa sobre os princípios ergonômicos relacionados à carga mental de trabalho, onde, atividade mental é conceituada como:

“O que é usado onde quer que processos de experiência e comportamento humano ocorram. Mental neste sentido refere-se ao cognitivo, informacional e aos processos emocionais da existência humana. O termo Mental é usado porque estes aspectos ocorrem de modo inter-relacionado e podem ou não ser tratados separadamente na prática”.

Para a Ergonomia, a atividade mental tem significado especial. Grandjean (1998) descreve como características que definem a atividade mental a recepção de informações, a memória e a vigilância.

Rasmussen (1986) apud Corrêa (2009) argumenta que a carga psíquica (mental workload) refere-se à interação afetiva entre o trabalhador e seu trabalho em termos do significado que este adquire para ele e da economia psíquica associada.

Para Corrêa (2009), carga cognitiva refere-se às cargas advindas das exigências cognitivas das tarefas. O uso da memória, as decisões, os raciocínios, as regras relacionadas à tarefa. Já carga mental é a união dos aspectos psíquicos e cognitivos integrantes da carga cognitiva e da carga psíquica.

A atividade dos servidores que atuam na área financeira exige atenção constante, precisão na realização das ações, autocontrole, análise e interpretação das informações fornecidas e cumprimento das leis.

A exigência mental da profissão, aliada aos fatores econômicos, administrativos e sociais pode aumentar as cargas de estresse no organismo. O estresse é a disfunção geradora de distúrbios orgânicos dos mais variados no ser humano (GRANDJEAN, 1998).

A ergonomia vem estudando diversos aspectos do comportamento humano no trabalho, e outros fatores que são importantes para o projeto e a organização de sistemas de trabalho.

Esses fatores são: o homem com suas características físicas, fisiológicas e psicológicas; a máquina: toda a ajuda material que o homem utiliza no seu trabalho, englobando os equipamentos, ferramentas, mobiliários e instalações; o ambiente: envolve a temperatura, ruídos, vibrações, luz, cores, gases e outros; a informação: refere-se à comunicação que existe entre os elementos de um sistema; a organização: é a conjugação dos elementos citados no sistema produtivo e envolve aspectos como horários, turnos de trabalho e formação de equipes; as consequências do trabalho: envolve as questões de controle como inspeção de tarefas, estudo dos erros e acidentes e o gasto energético como a fadiga e o “stress” (IIDA, 2005).

Segundo Howard Gardner, todo ser humano é dotado de múltiplas inteligências, sendo algumas mais fortes que outras, ou seja, cada pessoa tem mais ou menos facilidade de executar determinadas tarefas. Quando um trabalhador é obrigado a usar uma inteligência, que não é uma das suas inteligências fortes, ele se estressa, ou seja, o trabalho não está sendo adaptado ao trabalhador, trazendo-lhe uma série de consequências, típicas das condições de estresse.

2.6 Ergonomia, definições e orientações ao estudo.

A ergonomia ou Fatores Humanos (Human Factors), teve sua definição adotada pela Associação Internacional de Ergonomia, em agosto de 2000, na cidade de San Diego, Estados Unidos, como uma disciplina científica que trata da compreensão das interações entre os seres humanos e outros elementos de um sistema, e a aplicação de teorias, princípios, dados e métodos ao design a fim de otimizar o bem estar humano e o desempenho global dos sistemas. Desta forma, os ergonomistas devem contribuir para o planejamento, projeto e a avaliação de tarefas, postos de trabalho, produtos, ambientes e sistemas para torná-los compatíveis com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas. ABERGO,2015.

Para Chapanis (1996), a ergonomia estuda, identifica e aplica informações sobre o comportamento, habilidades, limitações e outras características humanas para o design de ferramentas, máquinas, sistemas, tarefas, trabalho e ambientes para o uso humano produtivo, seguro, confortável e eficiente.

É através de sua metodologia que a ergonomia enfoca o ser humano e a sua interação com equipamentos, ambientes e produtos no trabalho e no cotidiano de forma a garantir a eficácia e a eficiência com os quais o trabalho e outras atividades são conduzidos, conforme Soares (2014). O pesquisador, ainda resalta a importância de que a ergonomia não é apenas aplicar “checklists” e recomendações, tão pouco usar apenas um indivíduo ou o senso comum, como modelo para um design padrão de máquinas, objetos, produtos, ambientes, sistemas e procedimentos; mas sim, utilizar uma abordagem científica de caráter multidisciplinar através de métodos apropriados, tendo por objetivo a análise e investigação sistemática sobre "(i) a tarefa atribuída ao trabalhador no seu posto de trabalho e a maneira como é organizada e executada; (ii) os indivíduos que ocupam e interagem com o posto de trabalho em questão e (iii) os aspectos físicos da interface homem-tarefa- máquina, incluindo o dimensionamento e as características físicas das estações de trabalho".

Segundo Snell e Bohlander (2009), a Ergonomia foca tanto o investimento positivo da lucratividade da empresa, quanto o entusiasmo dos indivíduos, nesse sentido, percebe-se então que a ergonomia favorece o colaborador e seu local de trabalho. Basicamente a Ergonomia leva em conta uma dupla percepção - o da

saúde humana e o da força econômica (PIZO e MENEGON, 2010). Portanto, essa disciplina relaciona-se pela inadequação do trabalho as características humanas, buscando o aperfeiçoamento e a interação das partes interessadas em uma maior eficiência.

Moraes e Mont'Alvão (2007: p.11) complementam, reconhecendo a Ergonomia como uma ciência multidisciplinar orientada para uma abordagem sistêmica de todos os aspectos da atividade humana. Hendrick apud Soares (2003) coloca que é explícita a multidisciplinaridade da intervenção ergonômica, uma vez que possui uma variedade de ramificações profissionais, tais como psicologia, engenharia, segurança, medicina. E essa diversidade nas formações educacional, profissional e de treinamento na tecnologia da interface humano-sistema que qualifica as pessoas como profissionais da ergonomia. A Ergonomia se vale de sua elasticidade multidisciplinar para investigar, avaliar e tornar produtos, ambientes e sistemas compatíveis aos limites e habilidades do usuário específico – e, através de pesquisas descritivas e experimentais, adaptar o instrumento ao seu operador e à tarefa a que ele se propõe, acrescentam Moraes e Mont'Alvão (2007).

2.6.1 Ergonomia Cognitiva

Silva e Silva (2010), dizem que a ergonomia cognitiva está interessada em processos mentais (percepção, atenção, cognição, controle motor, raciocínio lógico, armazenamento e recuperação da memória), e é baseada na análise da tarefa que o sujeito desenvolve, a fim de verificar a lógica de utilização desses processos e os recursos utilizados para a resolução de problemas, e como eles atingem a interação entre as pessoas e outros componentes de um sistema que o envolve. Esse campo da ergonomia averigua, ainda, a carga mental de trabalho, o processo de tomada de decisão, o desempenho de habilidades, o erro humano e o treinamento.

Não é possível ignorar as atividades cognitivas inseridas em suas rotinas pelos atores envolvidos, assim se faz necessário compreender e transformar situações de trabalho. Dessa forma Silva e Silva (2010), acrescentam que a ergonomia cognitiva preocupa-se com os processos mentais vivenciados pelo trabalhador em uma determinada situação de interação com todo o sistema dinâmico que ele está inserido.

2.6.2 Ergonomia Organizacional

Para Pinheiro (2016), ergonomia organizacional é também considerada como a macroergonomia, pois nela esta inserida a percepção do gerenciamento de recursos de pessoas, projetos de trabalho, cultura organizacional, forma de comunicação, organização em rede, gestão de qualidade e modo temporal do trabalho. A macroergonomia exige contínuo desenvolvimento, aplicação e validação de dados, portanto, não se constitui em sistema fechado. Sua fundamental preocupação é potencializar os sistemas sócio-técnicos, incluindo as estruturas organizacionais, políticas e de processos.

Ainda para Pinheiro (2016), as demandas em ergonomia organizacional comumente ocorrem em função dos seguintes fatores:

“Necessidade de modernização

Reorientação em decorrência de mudança de missão.

Ajuste de sistema em curso, conseqüente de alterações microergonomicas.

Recomendações externas.

Negociações sindicais. Exigência legal.

Parecer de um especialista.

Conscientização da existência de problemas decorrentes da ausência de ergonomia.

Reclamações e reivindicações dos trabalhadores.

Melhor preparação para o mercado.”

Outro forte elemento provocador da ergonomia organizacional nas instituições é a insatisfação dos trabalhadores com as condições diárias e clima organizacional ruim.

Segundo Ribeiro (2005), a ergonomia organizacional tem como propósito aperfeiçoar os sistemas sócio-técnicos, englobando suas estruturas organizacionais, políticas corporativas e processos de produção e negócios. Dessa maneira, temos como foco do estudo da Ergonomia Organizacional:

- O ambiente físico do trabalho: procurando melhores condições para o desempenho das atividades dos trabalhadores, a ergonomia se preocupa em manter o ambiente em um estado que não ofenda a integridade e proporcione profissionalismo, segurança e conforto. Dessa forma devem ser verificados os níveis de ruído, iluminação, condições climáticas, temperatura, ventilação e a visualização

geral do ambiente;

- O ambiente psicossocial: a falta de motivação, fadiga e monotonia, são aspectos muito importantes nesse assunto. Faz-se necessário explorar as causas do estresse, que podem variar de fatores salariais, ambientais a fatores motivacionais para reduzir o nível de estresse;

- Remuneração: a remuneração sempre foi considerada questão crítica para a eficácia organizacional, considerando que ela pode agir como fator de motivação e dependendo da forma de pagamento, é determinante para a qualidade e produtividade dos serviços;

- Jornada de trabalho: Segundo Grandjean (1998), as causas que envolvem a fadiga no trabalho são em geral, decorrentes das associações entre as más condições de trabalho e o desencontro entre os ritmos biológicos e os horários de trabalho. Assim, pode-se perceber a importância da boa distribuição das horas de trabalho;

- A organização do trabalho: A liberdade dada ao funcionário para organizar o seu trabalho ajuda a aumentar o equilíbrio psicossomático. A participação dos trabalhadores nos processos contribui para a aceitação de novas propostas e reduz as resistências. A variedade de tarefas diminui o grau de fadiga, aumenta a motivação, reduz o absenteísmo e a rotatividade.

A ergonomia, por si só, não opera milagres dentro das organizações, é fundamental existir apoio e a participação da alta gestão na formação de comitês internos de ergonomia. Para que os objetivos de qualidade nos serviços sejam alcançados, é fundamental que os profissionais estejam preparados e motivados para a atividade que desempenham, porque as falhas geralmente acarretam desperdício.

Neste sentido a ergonomia organizacional se faz muito importante no processo, pois se preocupa com a organização do trabalho e com as condições adequadas ao ser humano realizar suas atividades de maneira segura, confortável e produtiva. Sendo considerada como participativa quando a abordagem se faz de baixo para cima, tendo-se por base a hierarquia da empresa. Nada mais e nada menos do que a participação do trabalhador (COHEN,1996).

A seguir, será tratada especificamente a Ergonomia Informacional, como fator preponderante para a solução da comunicação entre as pessoas e os sistemas de um modo geral.

2.6.3 Ergonomia Informacional

A ergonomia informacional para Silva e Silva (2010), pode ser entendida como a disciplina que estuda o arranjo dos dispositivos de sinalização, informação e comando, com vistas a aperfeiçoar as condições de percepção do trabalhador, visando à preservação da segurança da pessoa. Ainda segundo as autoras, a preocupação com a ergonomia informacional surgiu com o homem primitivo, a partir da necessidade de se proteger e de assegurar a sua sobrevivência. Porém, apenas com a Revolução Industrial que a disciplina começou a ser utilizada na indústria.

No mundo contemporâneo, cada vez mais, as pessoas utilizam produtos e sistemas complexos, o que exige ações como receber, processar e agir em função dessas e de outras informações. Desta forma, Oliveira (2009; p.40), defende que sistemas de informação projetados para serem percebidos e compreendidos pelas pessoas vêm ao encontro de necessidades de conhecer as características perceptuais e cognitivas dos usuários que precisam ler e entender este sistema. “Por esta razão, a ergonomia é uma ferramenta importante para permitir a investigação destas características[...]”. Tais interações possuem esquemas descritos, tendo como exemplo o modelo homem-máquina, no qual o homem recebe informações da máquina e atua sobre ela.

Segundo Moraes (2002), a ergonomia e a informação estão inteiramente relacionadas entre si, pois classificam-se como um instrumento qualificador da consciência do indivíduo e de seu grupo social, além de sintoniza o indivíduo com suas memórias às suas perspectivas de seu futuro. Desta forma, o fluxo dessas memórias e conhecimento se completam ou se conectam, com a assimilação da informação pelo receptor como destino final do fenômeno da informação, por meio de outros suportes além dos computadores, tais como: linguagem iconográfica e verbal, famílias tipográficas; avisos e advertências, documentos, manuais de instrução e sistemas de sinalização.).

Para a ABERGO (2015), os ergonomistas contribuem para o planejamento, projeto e a avaliação de tarefas, postos de trabalho, produtos, ambientes e sistemas de modo a torná-los compatíveis com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas. Desta forma, o sentido da visão é uma importante fonte de informação, uma vez que é capaz de perceber num mesmo período de tempo, uma enorme gama de informações.

Neste sentido, as instituições, devem se preocupar com a disposição das informações, pois quanto mais adequada for a apresentação das informações, maior a capacidade do olho humano percebê-las e assimilá-las.

No cenário das Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras, esse fator torna-se potencializado, onde informações imprecisas ou mal entendidas podem gerar sérios transtornos, além de prejuízos financeiros. De modo geral, a Ergonomia Informacional se preocupa com a transmissão e recepção de informações que ocorre com o ser humano em diversas situações do seu cotidiano.

Capítulo 3: ESTUDO DE CASO (Contextualização do problema)

3.1 Coordenação de Infraestrutura, Finanças e Compras (CIFIc) Histórico.

A Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) é uma autarquia federal, o que significa que é uma entidade autônoma para a realização de atividades tipicamente públicas, onde no caso das instituições acadêmicas tem por base os três pilares, ensino, pesquisa e extensão. Além disso, a autarquia é capaz de administrar-se com independência relativa (não absoluta), visto que há a fiscalização do ente criador, o Poder Executivo (CARVALHO FILHO, 2003).

O REUNI - Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais Brasileiras, contribuiu para o processo de crescimento e estruturação destas instituições. Conforme instituído pelo Decreto 6.096, de 24 de abril de 2007, com o objetivo de dar às instituições condições de expandir o acesso e garantir condições de permanência no Ensino Superior. Então, a partir do plano apresentado, cada universidade receberia investimentos para a aplicação em ações como contratação de professores e servidores administrativos; recuperação e construção de instalações físicas; e aquisição de equipamentos para laboratórios, salas de aula, bibliotecas, ambientes de trabalho para professores e órgãos administrativos.

Dentro deste plano de reestruturação e expansão da UFPE, as atribuições da PROPLAN (Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças) cresceriam significativamente e, vendo que isto poderia sobrecarregá-la, prejudicando assim, a boa prestação do serviço, a administração central resolve criar uma nova Pró-Reitoria para absorver partes das suas atribuições.

Então, por meio da Portaria Normativa nº 15 A, de 26 de setembro de 2008, foi criada a Pró-Reitoria de Gestão Administrativa (PROGEST), dividindo algumas funções da PROPLAN. Desta feita, a PROGEST passou a ser responsável pela gestão de importantes áreas, tais como: licitações e contratos, gestão de patrimônio e de serviços (transporte, protocolo, arquivo), gestão de logística e de compras da UFPE. (UFPE, 2016)

As compras governamentais são realizadas de acordo com as leis 8.666/93 e 10.520/02, que instituem os instrumentos licitatórios. Com o objetivo de obter mais no gasto público, padronizar procedimentos e melhorar o controle e a fiscalização, os gestores públicos são orientados a centralizar as compras.

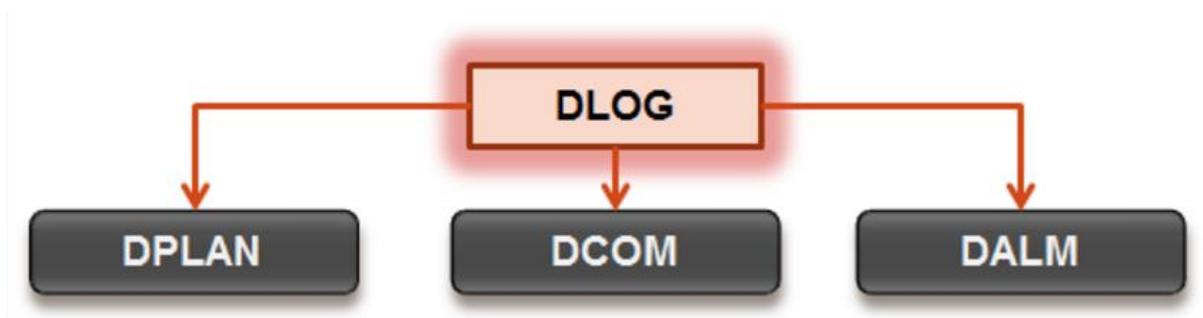
Dentro da PROGEST esta inserida a Diretoria de Logística (DLOG), que teve o início de suas atividades em março de 2010, com o objetivo de realizar as aquisições de materiais e contratações de serviços para os campi da UFPE. No início, o foco das compras estava direcionado ao programa REUNI, devido à estrutura administrativa na época.

Inicialmente, o pessoal alocado na PROGEST pertencia à PROPLAN e a Prefeitura da Cidade Universitária (PCU), ficando os servidores mantendo suas atividades de origem na nova Pró-reitoria.

No entanto, aos poucos, a administração central começa a perceber a necessidade de fortalecer a DLOG para dar conta das demandas que continuavam a aumentar. Com isso, foi necessário reforçar o corpo administrativo e redesenhar a estrutura organizacional, de forma a atender com mais eficiência as necessidades da instituição. (UFPE, 2016)

Atualmente, a DLOG funciona como uma unidade centralizada de compras para toda a comunidade acadêmica e administrativa da UFPE e, tem como principal atribuição elaborar e definir diretrizes inerentes ao planejamento, execução, controle e distribuição dos materiais e serviços a serem adquiridos. A sua estrutura organizacional está dividida em 3(três) importantes unidades, a saber:

Figura 02: fluxograma da Divisão de logística.



Fonte: Site UFPE, 2016

- Divisão de Planejamento de Compras(DPLAN);
- Divisão de Execução e Controle de Compras(DCOM);
- Divisão de Almojarifado(DALM).

A Divisão de Planejamento de Compras da UFPE (DPLAN), foi implementada com a nova proposta para gestão de compras da UFPE, em consonância ao modelo de compras proposto pelo Governo Federal. Neste novo modelo todas as compras da UFPE, para bens e serviços comuns, seriam realizadas através da DPLAN/PROGEST.

3.2 Criação do CIFI

Seguindo o legado deixado pelo programa do Governo Federal através do REUNI e observando a mudança na cultura dos procedimentos das compras da UFPE, foi sugerido no início do ano de 2013, a implantação de uma estrutura organizacional de compras e contratações no âmbito de cada Centro Acadêmico e Órgão Suplementar da UFPE.

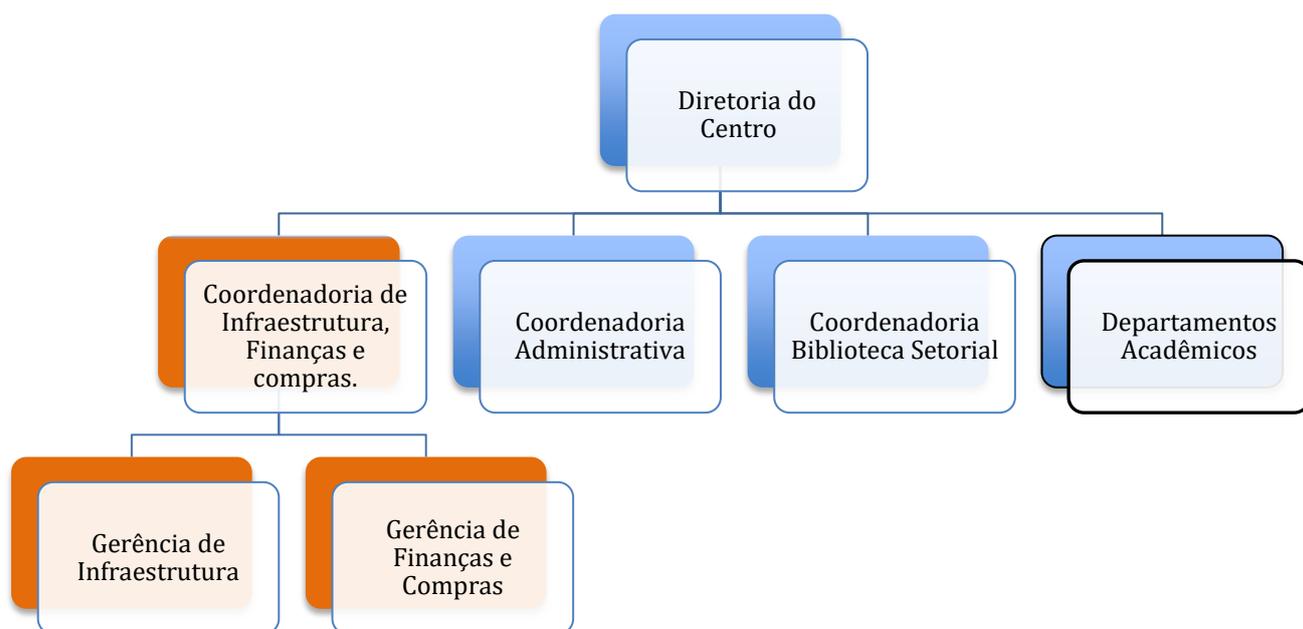
O modelo de descentralização dos orçamentos das Unidades Gestoras (UG's), foi repensado, uma vez que o adotado não permitia ou dificultava o acompanhamento e controle das aquisições na instituição de forma padronizada para todas as UG's – com mais de 100 unidades na UFPE. O que provocava aquisições de materiais e serviços de qualidade inferior e por consequência a má utilização dos recursos Públicos.

Idealizou-se assim que as Diretorias das UG's fossem tratadas como centros de custos, onde ficariam responsáveis pelo planejamento das necessidades, bem como pelas etapas iniciais dos termos de referencia e licitações dos seus respectivos centros, surgindo assim, no início de 2013, a Coordenação de Infraestrutura, Finanças e Compras em cada centro.

As definições das normas para as aquisições de bens e serviços foram estabelecidas entre os *comuns*, em que a PROGEST executa todas as etapas de aquisições e contratações de serviços, recebe e distribui os bens; e os *específicos*, onde as UG's, e no caso do nosso foco de estudo, os Centros Acadêmicos recebem dos departamentos de sua unidade as demandas de acordo com os cronogramas de recursos, planejamentos e necessidades. A etapa de licitação fica sob a responsabilidade da PROGEST/DLC, mas a emissão das Notas de Empenho são de responsabilidade dos Centros.

Como as coordenações estão inseridas nos centros? As coordenações estão subordinadas as diretorias de cada centro acadêmico conforme fluxograma abaixo, na figura 03;

Figura 03: Fluxograma dos Centros Acadêmicos.



Fonte: PROGEPE (2013)

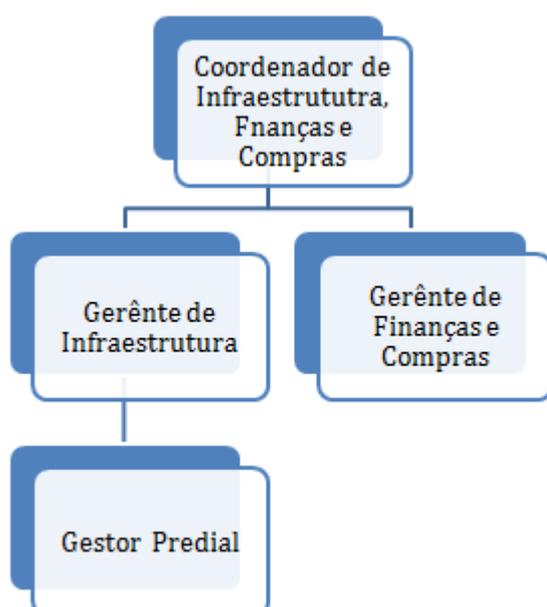
3.3 CIFIc's e suas atribuições.

A UFPE possui 12 centros acadêmicos, são eles: Centro Acadêmico do Agreste (CAA); Centro Acadêmico de Vitória (CAV); Centro de Artes e Comunicação (CAC); Centro de Ciências Biológicas (CCB); Centro de Ciências Exatas e da Natureza (CCEN); Centro de Ciências Jurídicas (CCJ); Centro de Ciências da Saúde (CCS); Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA); Centro de Educação (CE); Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH); Centro de Informática (CIn); Centro de Tecnologia e Geociências (CTG), sendo três fora do Campus universitário. Cada centro possui sua CIFIc, que é composta por um coordenador e dois gerentes (um de infraestrutura e outro de finanças e compras). Conforme documento transcrito, recebido pela Pró-reitora Lenita Almeida Amaral da PROGEPE(2013), em que aprofunda sobre cada função e suas atribuições.

3.3.1 - Coordenadoria de infraestrutura, finanças e Compras.

Tem como competência coordenar a execução das áreas de infraestrutura, finanças e compras, bem como, tomada de decisões e gestão das ações realizadas por suas gerências dentro do centro que atua.

Figura 04: Composição hierárquica da CIFIc.



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

3.3.1.1 Gerência de Finanças e Compras

É o órgão de assessoramento e execução da Unidade Organizacional (Centro e Departamentos Acadêmicos) incumbido de funções específicas nas áreas de administração contábil, financeira e orçamentária, aquisições de materiais e serviços, arquivo, patrimônio e atividades auxiliares do centro.

Competências da Gerência de Finanças e Compras:

- Assessorar o processo de planejamento e elaboração do orçamento da unidade organizacional;
- Executar a programação financeira da unidade, tendo em vista o plano anual institucional e os recursos repassados, bem como de convênios e contratos, e de outras agências financiadoras;
- Planejar a aquisição de materiais de consumo e permanentes definindo calendário anual, padrões, especificações e quantitativos, exceto as aquisições de materiais e serviços de infraestrutura que serão planejados pela gerência de Infraestrutura;
- Efetuar cotações de preços para aquisição de bens e serviços, inclusive aquisição de bens e serviços de infraestrutura, e subsidiar a comissão de licitação elaborando Termo de Referência;
- Administrar o material de consumo permanente;
- Coordenar e executar as atividades de compras e contratações de serviços, observando os princípios da licitação pública;
- Manter atualizados o cadastro único de fornecedores e catálogos de materiais;
- Elaborar a prestação de Contas anual e demais relatórios de atividades inerentes à sua área de competência;
- Desenvolver e executar projetos voltados ao aperfeiçoamento de procedimentos e rotinas de sua área de atuação;
- Supervisionar e controlar as atividades do setor;
- Solicitar a capacitação para servidores da coordenação;
- Coordenar, supervisionar, orientar e operacionalizar as atividades relativas à gestão administrativa e financeira da respectiva unidade organizacional;
- Promover a integração com as demais áreas da administração da UFPE;
- Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de dificuldade

Áreas Subordinadas:

- Serviço Técnico de Contabilidade
- Serviço de Compras e Contratação de Serviços
- Serviço de Acompanhamento de Contratos e Convênios

3.3.1.2 Gerência de Infraestrutura.

É o órgão de assessoramento e execução da unidade Organizacional que tem por atribuição, a coordenação, a supervisão e a execução de assuntos concernentes a infraestrutura da unidade.

Competências da Gerência de Infraestrutura:

- Coordenar e implantar as políticas, normas e procedimentos do setor;
- Elaborar o orçamento anual dos custos de manutenção e aquisição de bens e serviços e administração dos gastos conforme orçamento; planejando e dimensionando as compras de materiais de consumo, permanente e equipamentos, bem como de serviços de engenharia e arquitetura em consonância com a prefeitura da universidade;
- Gerenciar o setor de transportes quando houver, supervisionando a manutenção dos veículos da unidade, bem como a requisição e o controle do consumo de combustíveis e lubrificantes;
- Planejar, fiscalizar, controlar e operar os serviços de água, energia e comunicações (telefonia e internet);
- Zelar pela segurança da comunidade acadêmica, no âmbito da unidade organizacional, bem como pelo seu patrimônio;
- Propor à administração geral ações visando à aquisição, manutenção, alienação, doação e descarte de materiais e bens patrimoniais, bem como à contratação de serviços no âmbito de infraestrutura;
- Gerenciar as atividades de limpeza e urbanismo nas instalações físicas;
- Gerenciar o controle de acesso e propor medidas de melhoria no âmbito da unidade;
- Manter arquivo atualizado das plantas das edificações;

- Inspecionar, periodicamente, os registros hidráulicos e de gás e os pontos elétricos, bem como zelar pelo funcionamento dos elevadores;
- Atestar faturas de serviços prestados e/ou executados por terceiros;
- Fazer inspeção periódica e propor instalação dos dispositivos de manutenção de segurança física dos imóveis, no que tange a riscos de incêndio, condições meteorológicas adversas ou fatores que ponha em risco a saúde ou a integridade física de seus ocupantes e/ou terceiros;
- Elaborar cronograma de serviço de conservação, higienização e limpeza. Manter as atividades necessárias à preservação de jardins e áreas verdes;
- Executar ou providenciar serviços de manutenção em geral, trocando lâmpadas e fusíveis, efetuando pequenos reparos e requisitando pessoas habilitadas para os reparos de bombas, caixas de água, extintores e elevadores;
- Acompanhar a vigência e a execução dos contratos para aquisição e manutenção de bens e serviços, avaliando o desempenho dos fornecedores e informando ao coordenador as ocorrências relevantes;
- Gerenciar o almoxarifado, mantendo controles atualizados, com vistas à elaboração de relatórios mensais, e consolidação ao encerramento do exercício;
- Prestar contas anualmente do inventário físico dos bens patrimoniais constantes do centro;
- Organizar os serviços do pessoal sob sua responsabilidade, distribuindo tarefas, fixando horários e substituições, bem como propondo capacitação para equipe;
- Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de dificuldade.

Áreas subordinadas:

- Serviço de Manutenção predial e de equipamentos
- Serviço de Vigilância, Limpeza e Paisagismo (Serviços gerais)
- Serviço de suporte técnico de informática
- Serviço de transporte
- Serviço de Comunicação (telefonia e Internet)
- Serviço de Controle de Acesso Predial
- Serviço de Patrimônio e Almoxarifado

Capítulo 4: Apresentação dos Resultados (pesquisa)

Neste capítulo serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa, além da exposição de todo o material colhido após aplicação das ferramentas definidas no método da pesquisa através dos questionários.

4.1 Procedimentos Metodológicos

Os procedimentos metodológicos adotados foram baseados nos conhecimentos da ergonomia organizacional (ambiente físico; ambiente psicossocial; remuneração; jornada de trabalho e organização do trabalho), com enfoque macroergonômico, que busca um equilíbrio entre pessoas, tecnologias e organização. A presente dissertação teve por objetivo Determinar caminhos para melhorias no clima organizacional na percepção dos servidores das CIFiC's, com foco na ergonomia. O método de pesquisa utilizado, esta baseado em um estudo de caso, exploratório, de caráter descritivo, que investiga empiricamente o clima organizacional nestas Coordenações.

Segundo Noulin (2002), A Ergonomia visa a contribuir na concepção e desenvolvimento das situações de trabalho, não ficando limitado aos aspectos materiais, mas, em especial nas dimensões sociais e organizacionais. Ao longo de um pouco mais de meio século, desde sua fundação na Inglaterra em 1949, a Ergonomia, principalmente na vertente franco-belga, acumulou um conjunto de resultados que auxilia na eficácia da Análise Ergonômica do Trabalho (AET).

Para Gil (2011, p. 28), as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população, fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis.[...] Pesquisas descritivas são juntamente com as exploratórias, as que habitualmente são realizadas por pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática. São também as mais solicitadas por organizações como instituições educacionais, empresas comerciais, partidos políticos etc.

A pesquisa é de caráter qualitativo e quantitativo, por fazer uso de um questionário que permite explanar em números as opiniões e informações adquiridas, utilizando-se de técnicas estatísticas. Sobre esse tipo de pesquisa Michel (2005, p. 33) afirma que “a resposta que se busca na investigação deve ser obtida de forma numérica, exata, inquestionável”.

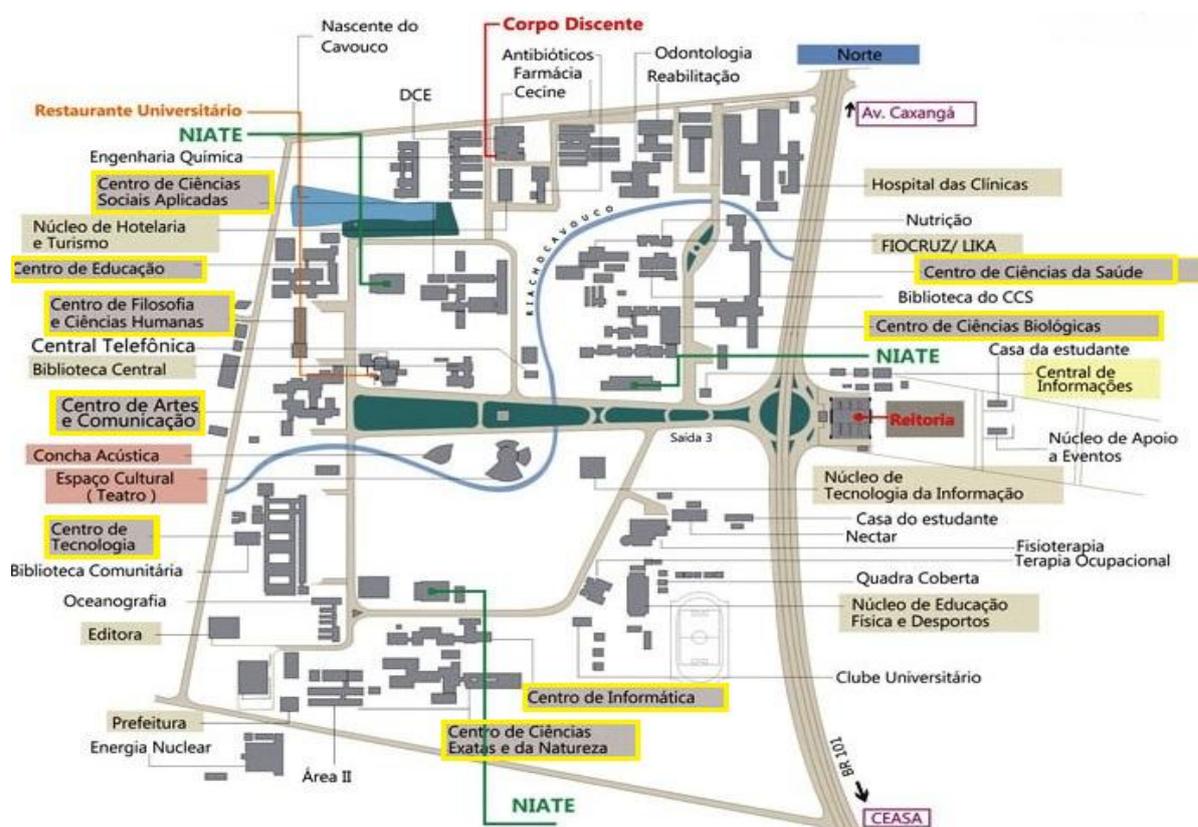
O questionário adotou também com uma única questão aberta de caráter qualitativo. Michel (2005) aponta que nesse tipo de estudo o pesquisador compreende e analisa as respostas dos entrevistados, ou seja, é feita uma explanação e interpretação dos conhecimentos coletados, que não podem ser comprovados em números.

4.1.1 Universo estudado

A população utilizada no questionário desta pesquisa abrange as Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras dos Centros Acadêmicos da Universidade Federal de Pernambuco no Campus Recife, representada pelos servidores Técnicos Administrativos (TAE's) e Professores, dos cargos de coordenadores de infraestrutura, finanças e compras, gerentes de infraestrutura e gerentes de finanças e compras. no período de fevereiro a abril de 2016, e o que totalizam um montante de 75% do universo total

Segundo Gil (2011, p. 89), o universo ou população “é um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características.” Para o autor é preciso perceber-se quanto às diferenças entre universo ou população e amostragem, está correspondendo a um subconjunto daquele, ou seja, a amostra é o número de pessoas e o universo o total de habitantes, sendo a ambos aplicáveis as leis da estatística.

Figura 05: Campus Recife



Fonte: UFPE 2016

Este estudo adotou uma amostra não probabilística, composta por servidores, mulheres e homens, em plena atividade nos cargos hierárquicos, da instituição pesquisada.

Dentro do Campus Recife existe nove centros acadêmicos, conforme destacado na figura 05, neles temos o coordenador e os dois gerentes. Sendo assim, temos três servidores por centro acadêmico do universo delimitado, o que possibilitou chegar ao número satisfatório para a pesquisa de 27 questionários dentro do universo estabelecido.

Entretanto, recebemos 30 retornos nas respostas do questionário, o que demonstrou a espontaneidade dos participantes e a vontade dos servidores das coordenações em expor suas percepções e desejo de continua melhoria da UFPE, desta forma, consideramos todas as respostas.

4.1.2 Ferramenta de pesquisa.

O instrumento de coleta de dados utilizado neste trabalho é uma adaptação do modelo de Bispo (2006), em que propõe uma pesquisa de clima organizacional que visa melhorar o nível de relacionamento entre as empresas e seus funcionários. Nele o autor critica a pouca importância dada à criação de ferramentas gerenciais visando tal melhoria.

A pesquisa de clima organizacional é uma ferramenta objetiva e segura, isenta de comprometimento com a situação da instituição, e indica problemas reais na gestão dos recursos humanos. Um clima organizacional favorável beneficia os servidores, a instituição e todos que participam do ciclo e conjunto funcional.

Gil (2011, p. 136), afirma que as “escalas sociais são instrumentos construídos com o objetivo de medir a intensidade das opiniões e atitudes da maneira mais objetiva possível”. O questionário por isso é mais individualizado, focado em apenas um tipo de estudo, mas, quando esse questionário é aplicado a vários indivíduos, torna-se a um questionário formatado, com mais confiabilidade, alto índice de precisão e validade, passa então a ser uma escala.

Os fatores de influência foram divididos em dez grupos, onde o grupo 01 diz respeito aos fatores externos à instituição e os demais grupos referem-se aos fatores internos, conforme quadro abaixo:

Quadro 07: Grupos de fatores de influência.

GRUPOS	FATORES	QUESTÕES
01	O indivíduo	1 a 7
02	Vida profissional	8 a 12
03	Desenvolvimento de carreira e treinamentos	13 a 18
04	Autonomia e responsabilidade	19 a 24
05	Ambiente de trabalho	25 a 28
06	Remuneração e Benefícios	29 a 33
07	Relacionamentos profissionais	34 a 38
08	Comunicação	39 a 43
09	Quantidade e qualidade de trabalho	44 a 48
10	Pergunta subjetiva	Aberta

Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Com exceção do grupo 01, que apresentou respostas diretas, as assertivas dos servidores para os demais grupos foram dadas mediante a escala de cinco pontos, sendo utilizada a escala de Likert (1932): [1] discordo totalmente; [2] discordo; [3] neutro; [4] concordo; [5] concordo totalmente. Martins (2008) validou a Escala agrupando 63 itens selecionados em torno 5 fatores que explicavam 35% da variância total, todos semanticamente interpretáveis.

4.1.3 Considerações éticas e procedimentos na coleta

Os sujeitos que participaram deste estudo, o fizeram de maneira livre e esclarecida, conforme previa autorização dos diretores dos centros acadêmicos através de carta de anuência, ficando o pesquisador comprometido a utilizar os dados fornecidos pelos sujeitos da pesquisa, exclusivamente para os fins científicos, não houveram quaisquer tipo de identificação, mantendo o sigilo e garantindo, assim, a utilização das informações sem prejuízo das pessoas ou da instituição.

Antes de iniciar a coleta de dados o pesquisador submeteu-se a aprovação desta Instituição, tendo a proposta do questionário entregue à parecer consubstanciado devidamente aprovado, emitido por Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos, credenciado ao Sistema CEP/CONEP - a Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – seguindo resolução N° 466/2012, do Conselho Nacional de Saúde (CNS), que trata das diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos.

Diversos cuidados foram tomados no sentido de preservar os sujeitos do estudo de qualquer forma de constrangimento. O projeto de ação ergonômica teve seu questionário analisado em pré-testes e a cada atividade realizada foram corrigidas suas divergências até alcançar o grau de participação requerido, além da resguarda da identidade dos participantes.

A coleta de dados foi realizada com a entrega do questionário aos servidores da Coordenação de Infraestrutura, Finança e Compras, através de e-mail, previamente colhidos em ocasião das coletas das assinaturas dos Diretores dos Centros Acadêmicos e apresentação formal da pesquisa, garantido o anonimato e assegurando a finalidade acadêmica do trabalho e sem prejuízos ou danos por participar da pesquisa.

Sendo assim, os questionários foram encaminhados por meio virtual, sem qualquer identificação do voluntario em suas respostas. Todas suas informações foram totalmente valiosas, onde não existiam respostas consideradas certas ou erradas. Como benefício, recebemos indicadores e dados isentos, que possibilitaram diagnosticar um caminho para estabelecer um padrão que propicie melhorias nas formas de rotina, planejamento e procedimentos organizacionais das coordenações em cada Centro acadêmico.

4.2 Exposição dos resultados obtidos

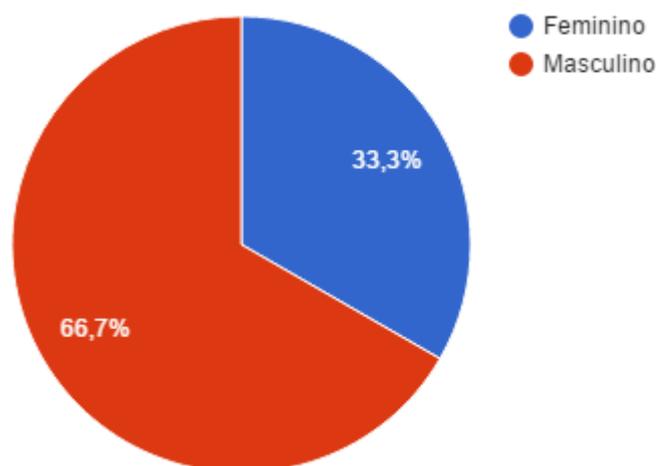
Aqui serão apresentados todos os resultados das respostas dadas pelos servidores através do questionário, com os seus percentuais e comentários.

4.2.1 O individuo pesquisado

Neste primeiro grupo do questionário, que vai do quesito 1 ao 7, procurou-se conhecer sobre o perfil do servidor que esta inserido nas coordenações, sendo observados o sexo, a faixa etária, Grau de escolaridade, necessidades básicas, Saúde, Situação Financeira e Convivência com a família. Com relação às faixas etárias, existe uma mescla de juventude com experiência, sendo dos que responderam, sete estavam na faixa dos 18 aos 29 anos, representando 23,3%; entre 30 e 39 anos, onde esta a maior concentração com 13 servidores, obteve 43,3%; com 20%, seis servidores entre 40 e 49 anos; e com 13,3% quatro servidores com idades igual ou superior aos 50 anos.

Sendo este universo distribuído em 10 mulheres e 20 homens, conforme gráfico 01 abaixo:

Gráfico 01: Sexo dos participantes



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

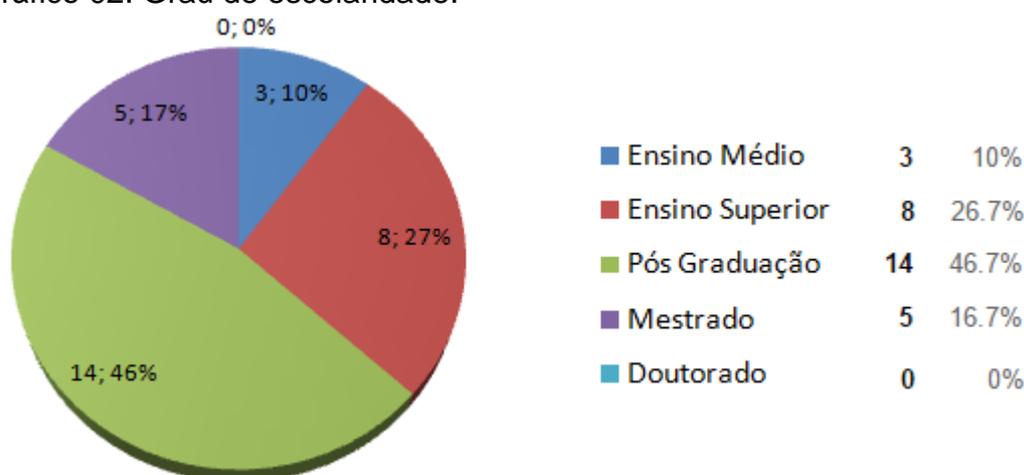
Com relação ao grau de escolaridade, houve um dado positivo de qualidade, onde se observou que mais de 89% dos servidores das coordenações possui desde

uma graduação em nível superior até o nível de mestrado, tal qual detalhado no gráfico 02 a seguir. É preciso dar o crédito e salientar que a UFPE incentiva seus servidores na busca de crescimento e progressões, através da PROGEPE, com o Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, estabelecido na Lei 11.091/05.

Vale destacar que o nível de Doutorado ficou zerado, contudo, tem-se a informação, de forma empírica, de que em dois centros, a posição de coordenador é ocupada por servidor-professor, que devem deter este grau, e que provavelmente não responderam o questionário.

A questão pretendeu verificar se há ou não membros das Coordenações que buscam aperfeiçoar conhecimentos, agregando valor direta ou indiretamente às suas atividades profissionais.

Gráfico 02: Grau de escolaridade.



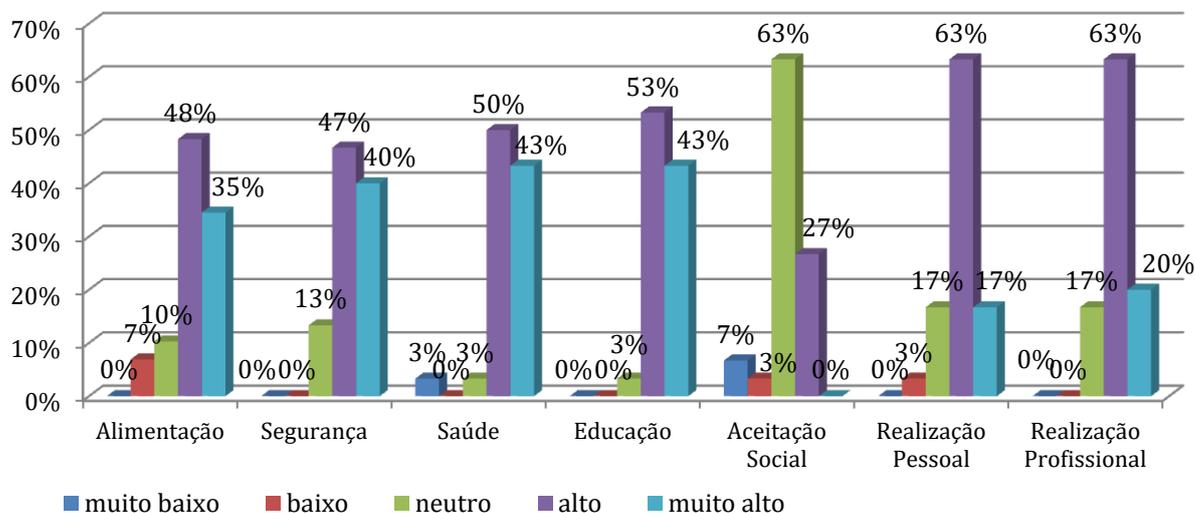
Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Com relação às necessidades básicas para o servidor e sua família, observou-se que acima de 85% dos servidores assumem a importância de itens como alimentação, segurança, saúde e educação como alto ou muito alto, o que aponta além de uma preocupação em ofertar boa qualidade de vida, uma indicação de que estão comprometidos em busca de crescimento e desenvolvimento pessoal e dos seus familiares.

Entretanto, para os servidores a aceitação social não representa algo com grande relevância em seu dia-a-dia, onde mais de 60% dos pesquisados ficaram neutros a situação e apenas 26,7% entende como alta esta necessidade.

O servidor também assume como alta ou muito alto a Realização Pessoal e Profissional, chegando a mais de 93% o número de respostas, o que é um bom indicador de comprometimento. É possível visualizar os graus de importância estabelecidos pelos servidores no gráfico 03, a seguir.

Gráfico 03: Grau de preocupação para as necessidades Básicas.



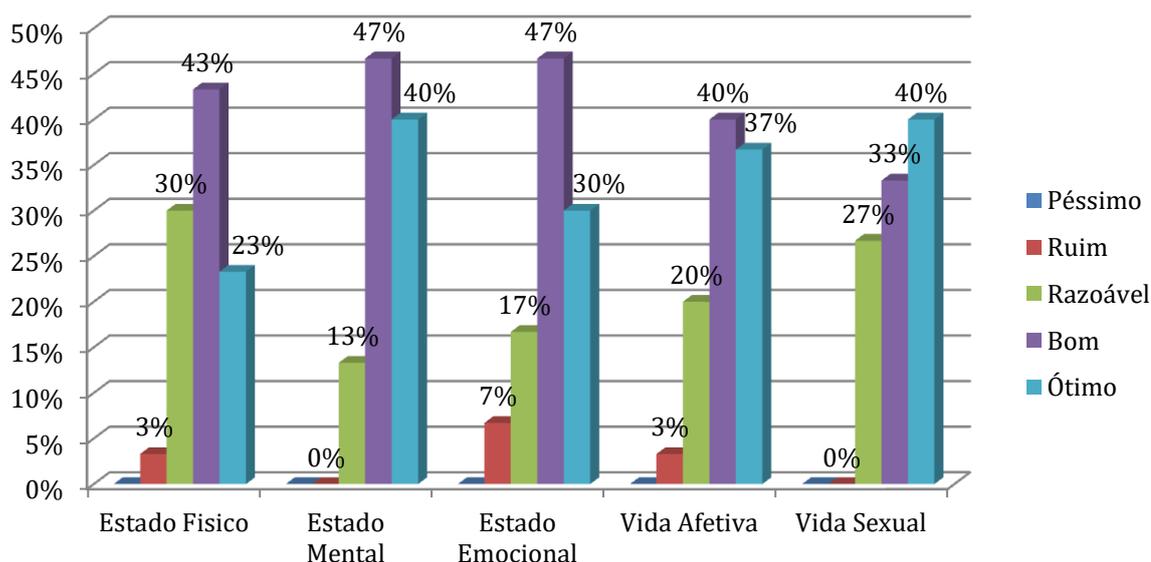
Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

De acordo com o gráfico 04, onde foi pedido que o servidor explicitasse como ele se percebe sobre a sua própria saúde. Encontrou-se que, para seu estado físico, 20 responderam entre bom e ótimo, obteve-se 66,6%; Para o estado mental 87% disseram ser entre bom e ótimo, apenas 13% como razoável;

Com relação ao estado emocional, apenas 7 dos servidores, que representam 23,4%, declarara sentir-se ruim ou razoável, o que pode caracterizar estresse, em contrapartida à isso 76,6% sentem-se em estado bom ou ótimo. Neste caso, mesmo atuando em uma ambiente de trabalho que exige uma grande carga mental, a maioria dos servidores se declarou confortáveis em suas atividades.

Sobre a vida afetiva e sexual, os servidores, em sua maioria, se declaram em um estado de bom para ótimo, sendo um percentual superior a 73% e apenas 26% sentem ser neutro ou razoável.

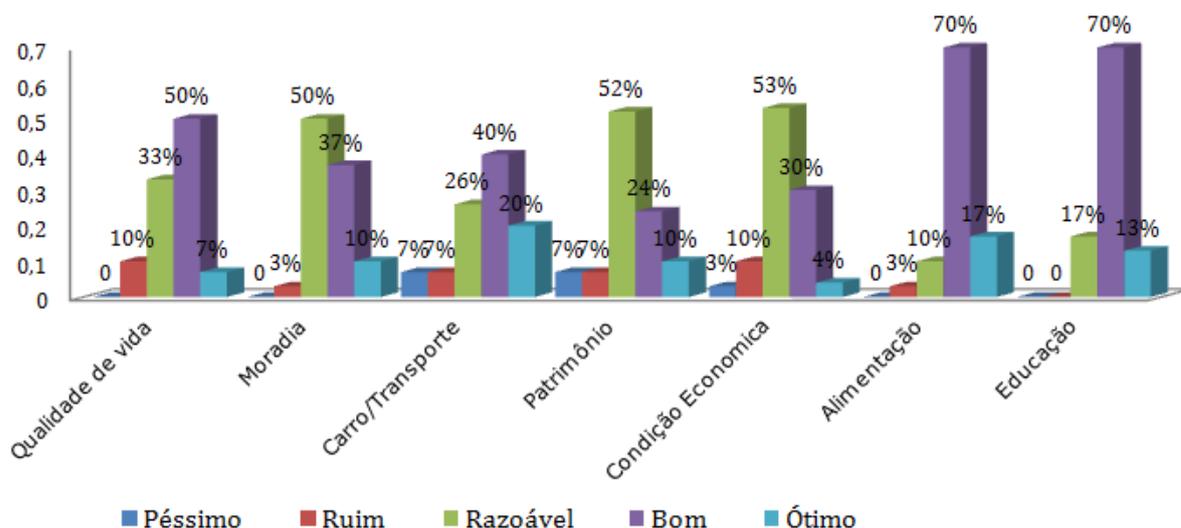
Gráfico 04: Saúde do Servidor



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Os dados apresentados no gráfico 05, estão detalhados os percentuais do grau de satisfação financeira dos servidores das CIFIc's.

Gráfico 05: Situação Financeira do Servidor



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Sobre qualidade de Vida, 3 servidores, que representam 10%, sentem-se em uma condição ruim, o que preocupa em termos de tranquilidade pessoal. Já os outros 90% dos servidores, entendem sua qualidade de vida entre razoável à ótima. Com relação a Moradia, 29 dos respondentes consideram sua habitação de razoável à ótima, o que representa 97% do universo pesquisado.

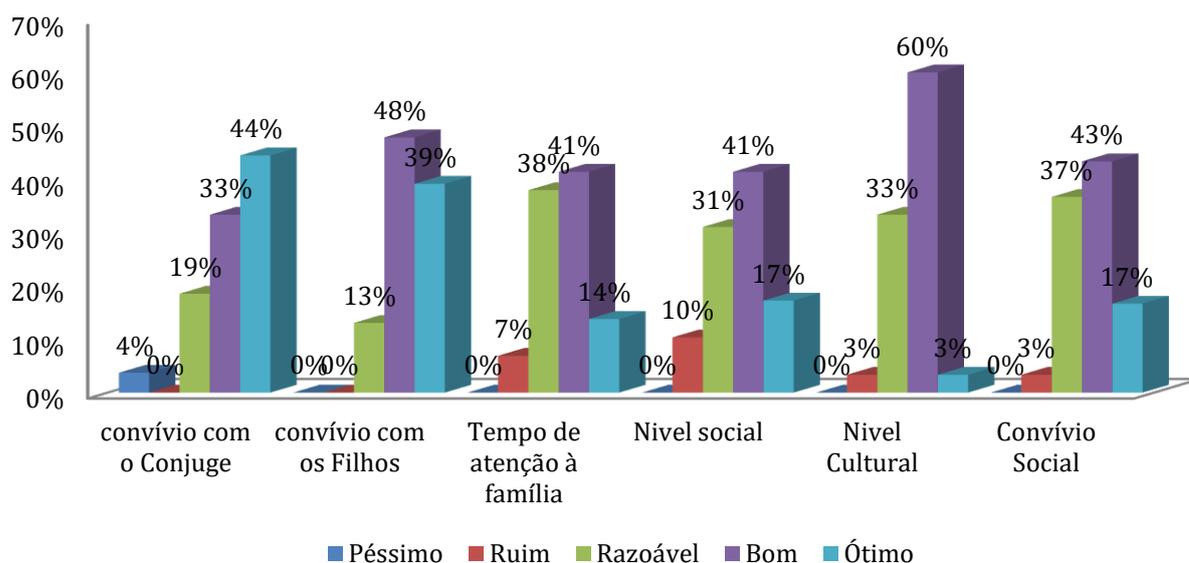
Para Carro/Transporte, aqui esta incluído o transporte público, onde 14% dos servidores expressão uma clara insatisfação, onde afirmam ser de ruim ou de péssima qualidade; 26% apontam como razoável; 40% dizem ter um bom meio de transporte e 20% afirmam ser de ótima qualidade.

Por se tratar de um tema extremamente particular, os itens Condição Econômica e Patrimônio, tiveram mais de 50% das respostas como razoável, indicando uma postura de aceitação da situação financeira, uma vez que mais de 33% entende ser boa ou ótima sua condição, e apenas pouco mais de 13% percebem sua situação como ruim ou péssima.

Alimentação e Educação são dois itens já mencionados em Necessidades Básicas, e apontados pelos servidores como de primeira ordem, o que se reflete em sua percepção financeira dos mesmos. Dessa forma, alimentação e educação são destacados como bom ou ótimo, ultrapassando o percentual de 83,3%, que representa mais de 25 servidores do CIFIc's.

O gráfico 06 expõe a avaliação do servidor sobre a sua Convivência Familiar e Vida Social. Sobre o convívio com o companheiro, apenas 27 servidores responderam esta assertiva, o que leva a entender que 3 são pessoas solteiras, dessa forma percebe-se que 77% vivendo um bom ou ótimo relacionamento; um servidor, que totalizou 4%, entende que esta vivendo um péssimo relacionamento e 19% entende ser razoável.

Gráfico 06: Convivência Familiar e Vida Social do Servidor



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Sobre a percepção do convívio com os filhos, 100% dos 23 servidores - que possuem filhos - consideram a relação ser entre razoável à ótima, sendo 13% para razoável; 47% para bom e 40% para um ótimo relacionamento com seus filhos. O tempo dedicado a família, de modo geral, foi entendido como suficiente ou ótimo por mais de 93% dos servidores.

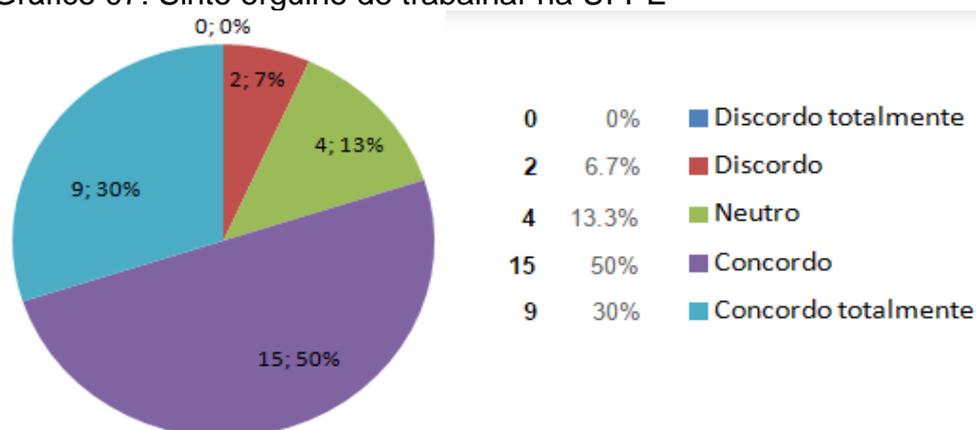
Com relação ao nível social, 10% responderam que esta ruim; 31% como razoável; 41% dizem ser bom e 17% declaram ter um ótimo nível social. O que caracteriza que a maioria dos servidores sentem ter um bom *status* social e econômico, o que se reflete nos percentuais do item convívio social, onde são muito parecidos, tendo a maioria, 43% se enquadrando em boas coexistências sociais.

Quanto ao nível cultural, apenas um servidor entende estas com o seu nível ruim, 3,3%. Já os demais sentem estar: 33,3% razoável; 60% bom e 3,3% ótimo. Este sentimento de bom nível cultural deve estar diretamente relacionado ao nível de escolaridade alcançada pelos servidores das coordenações.

4.2.2 Vida profissional

Neste tópico, os servidores colocaram suas avaliações, dentro da escala de Likert (1932): [1] discordo totalmente; [2] discordo; [3] neutro; [4] concordo; [5] concordo totalmente - com relação a sua vida profissional na UFPE. O primeiro quesito deste grupo levantou o quanto se sente orgulhoso o servidor da UFPE em trabalhar na instituição, 80% ou 21 servidores, concordam ou concordam totalmente em sentir orgulho de estar inserido na instituição; 13,3% ficaram neutros e 6,7% discordam, conforme mostra o gráfico 07, com o detalhamento das respostas.

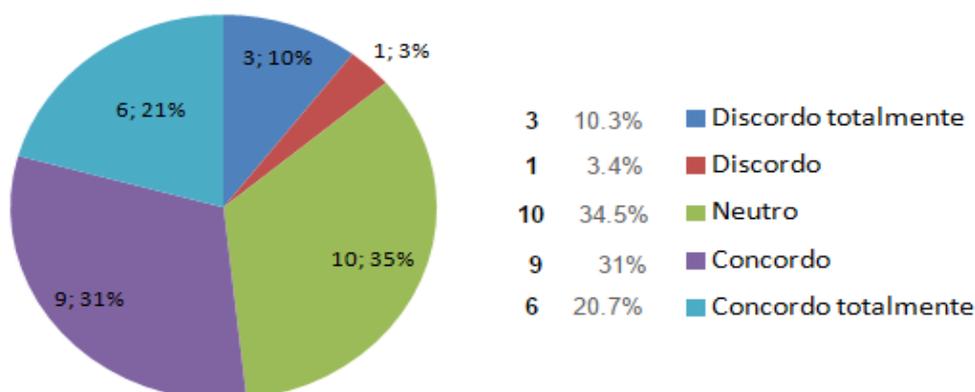
Gráfico 07: Sinto orgulho de trabalhar na UFPE



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Sentir orgulho de seu local de trabalho e indica-lo a outras pessoas, bem como, amigos e parentes é um indicador que o clima profissional esta bom. Entretanto, observou-se que apenas 15 servidores indicariam a UFPE como alternativa de emprego, como indica o gráfico 08 abaixo:

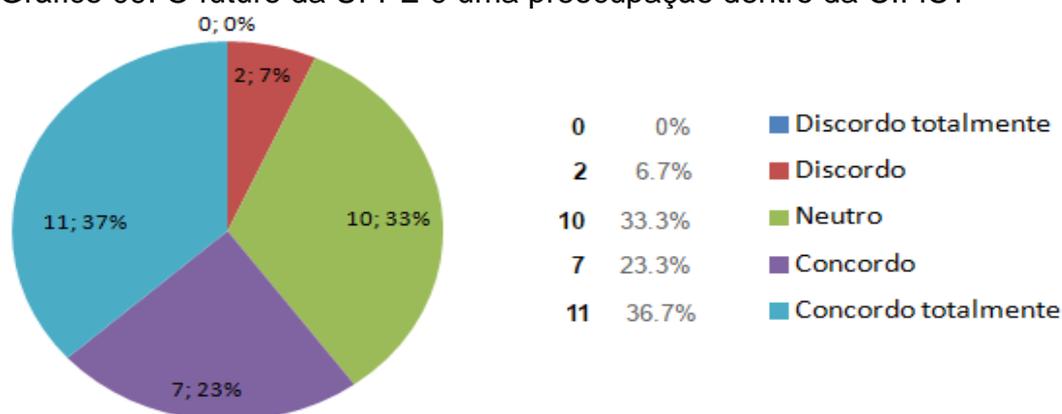
Gráfico 08: Indico a UFPE como alternativa de emprego.



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

A preocupação com o futuro da instituição deve ser um tema constante para os servidores públicos federais, sobretudo nas CIFIc's, que são de fundamental importância na estrutura da Universidade. Desse modo, observou-se que 6,7% dos servidores se mostraram indiferentes com o futuro da UFPE; 33,3% ficaram neutros sobre o assunto. Já a maioria, 60% dos servidores, se apresentaram como preocupados ou totalmente preocupados com o futuro da instituição, como mostra o gráfico 09.

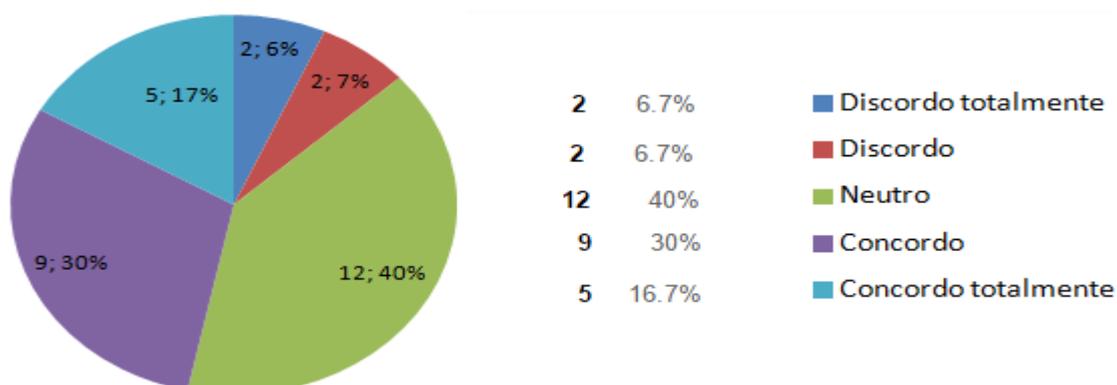
Gráfico 09: O futuro da UFPE é uma preocupação dentro da CIFIc?



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Para saber qual a percepção dos servidores quanto as suas atribuições, foi feito o questionamento se os mesmos sentem orgulho das suas atividades realizadas no dia-a-dia, onde se verificou que 6,7% discordam totalmente; 6,7% discordam; 40% ficaram neutro; 30% concordam e 16,7% concordam totalmente com o sentimento de orgulho por suas funções dentro das coordenações.

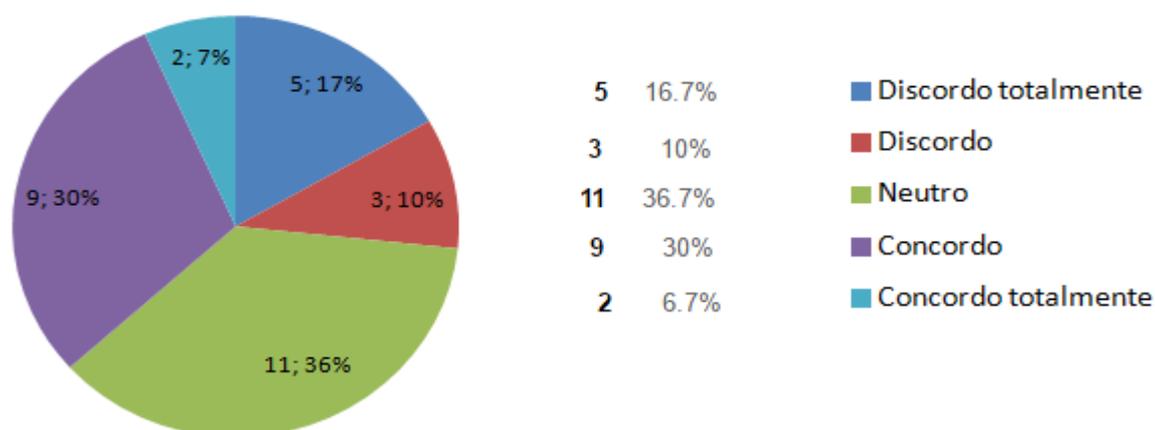
Gráfico 10: Os Servidores tem orgulho das suas atividades no CIFIc?



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Os Servidores dependem exclusivamente dos seus esforços para obter o sucesso profissional e de carreira na coordenação? Essa pergunta buscou verificar o sentimento dos servidores sobre um assunto bem delicado, no que toca as progressões. A maioria dos servidores se colocou como neutros, chegando a 36,7%; já os que discordam ou discordam totalmente, somaram 26,7%. O que indica, que para os servidores, existe alguma falha na política de cargos e carreiras, conforme indica a evolução no gráfico 11.

Gráfico 11: Os Servidores dependem exclusivamente dos seus esforços para obter o sucesso profissional e de carreira na coordenação?

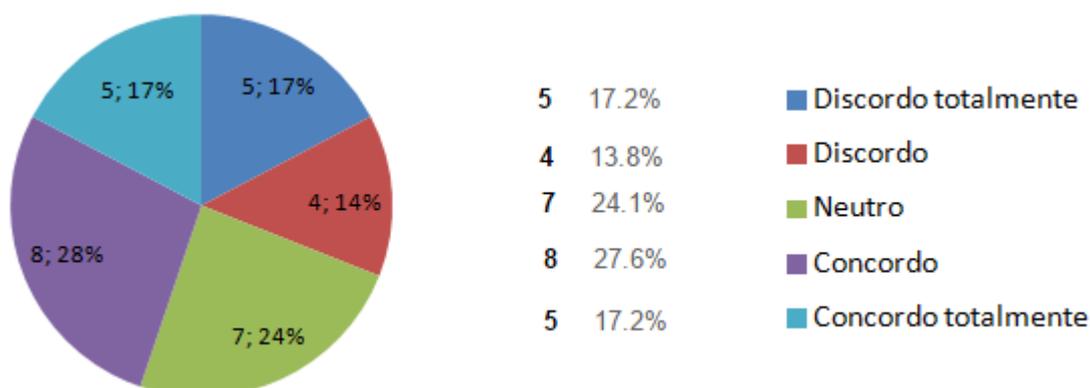


Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

4.2.3 Desenvolvimento de carreira e treinamentos

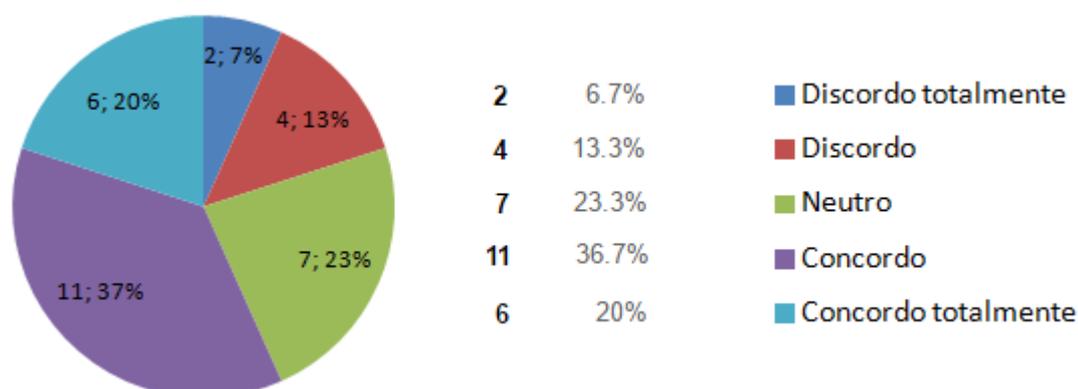
Desenvolvimento de carreiras e treinamento nas organizações serve para aliar gestores e colaboradores aos procedimentos da instituição, ao mesmo tempo em que desenvolve suas habilidades. Deste modo, verificamos junto aos servidores das CIFiC's se a UFPE oferece um bom plano de carreira, mesmo sendo este regido pela lei 11.091/2005. O gráfico 12, aponta que 17,2% discordam totalmente; 13,8% discordam; 24,1% ficaram indiferentes; 27,6% concordam e 17,2% concordam totalmente que a UFPE oferece um bom plano de carreira.

Gráfico 12: A UFPE oferece um bom plano de carreira?



Na assertiva sobre obter sucesso na minha vida profissional, a maioria dos servidores tem uma percepção positiva sobre o assunto, onde o gráfico 13 aponta que 56,7% dos servidores concordam ou concordam totalmente que estão tendo sucesso na vida profissional; 23,3% se mostraram indiferentes e 20% discordam ou discordam totalmente com a questão.

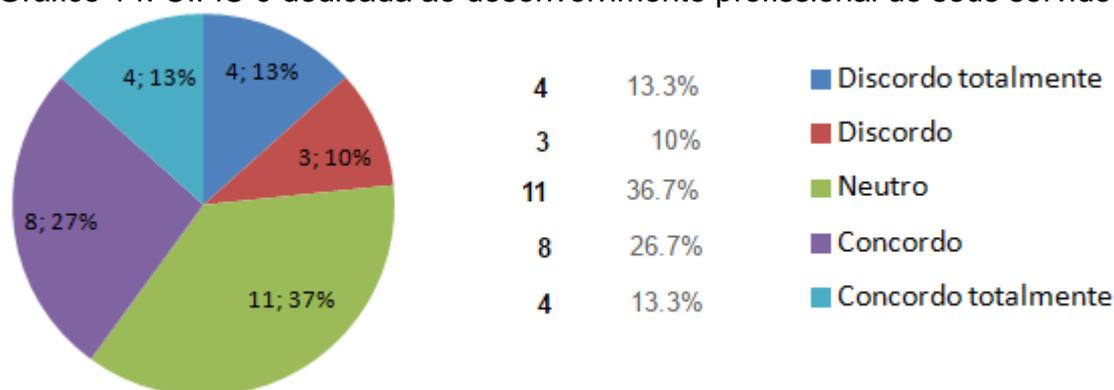
Gráfico 13: Sucesso na minha vida profissional



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Faz parte das atribuições de um bom gestor buscar a evolução contínua de sua equipe, desta forma se procurou saber se as CIFIc's são dedicadas ao desenvolvimento profissional de seus servidores. No gráfico 14, verifica-se que predominantemente, os servidores são indiferentes ao caso e que sete servidores discordam ou discordam totalmente com a dedicação das coordenações em seu desenvolvimento profissional. Isso é bastante preocupante, pois a motivação e os procedimentos ficam comprometidos.

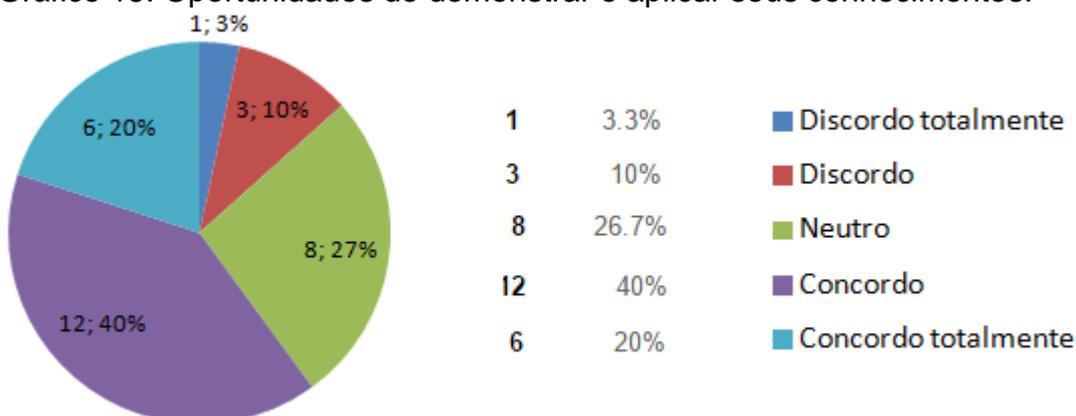
Gráfico 14: CIFIc é dedicada ao desenvolvimento profissional de seus servidores?



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Entretanto, quando questionados se os servidores da CIFIc têm oportunidades de demonstrar seus conhecimentos e de aplicar seus talentos, o gráfico 15 mostra que 60% dos servidores concordam ou concordam totalmente, o que indica que existe um incentivo para que a equipe desenvolva caminhos para melhoria dos procedimentos diários.

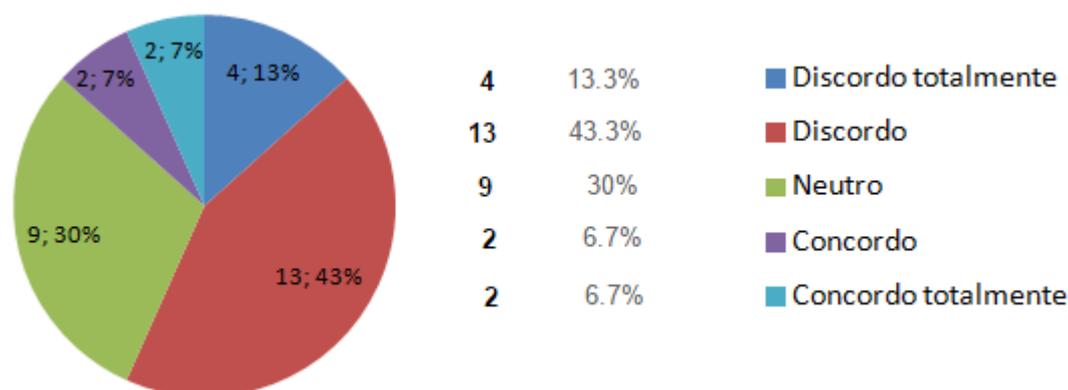
Gráfico 15: Oportunidades de demonstrar e aplicar seus conhecimentos.



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Os treinamentos, bem como palestras, podem fornecer um melhor preparo para que os funcionários executem com excelência suas atividades diárias. Nos gráficos 16 e 17, fica explicitado a necessidade que os servidores têm por treinamentos específicos as suas atribuições. Os questionamentos foram; Os cursos e treinamentos oferecidos são suficientes para o exercício das atividades dos servidores no CIFIc? e A UFPE investe em treinamento/desenvolvimento para que você tenha um aprendizado contínuo?

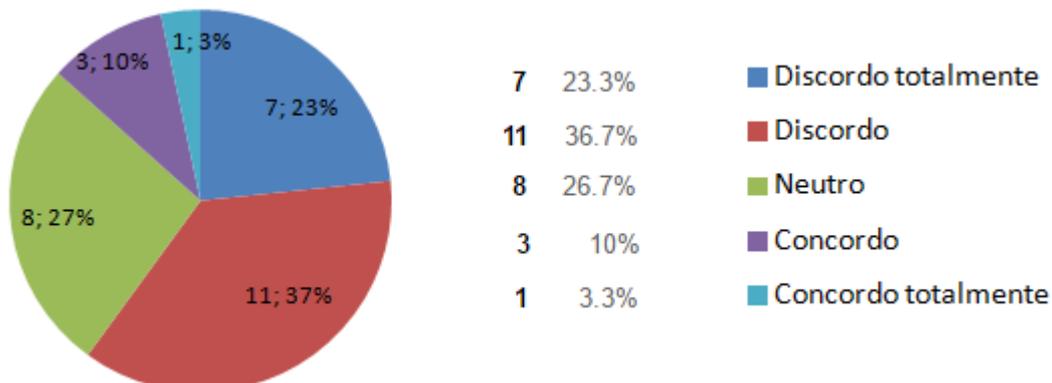
Gráfico 16: Cursos e treinamentos oferecidos são suficientes



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Desta forma, mais de 50% dos servidores pesquisados, sentem a falta de treinamentos, bem como a sua continuidade. O desenvolvimento pessoal esta acompanhado de disposição e motivação, componentes imprescindíveis para o sucesso profissional. Nesse sentido, a prática de treinamento independe do currículo dos profissionais que compõe o quadro da instituição, tornando-se um ferramenta de troca entre as coordenações.

Gráfico 17: A UFPE investe em treinamento/desenvolvimento contínuo

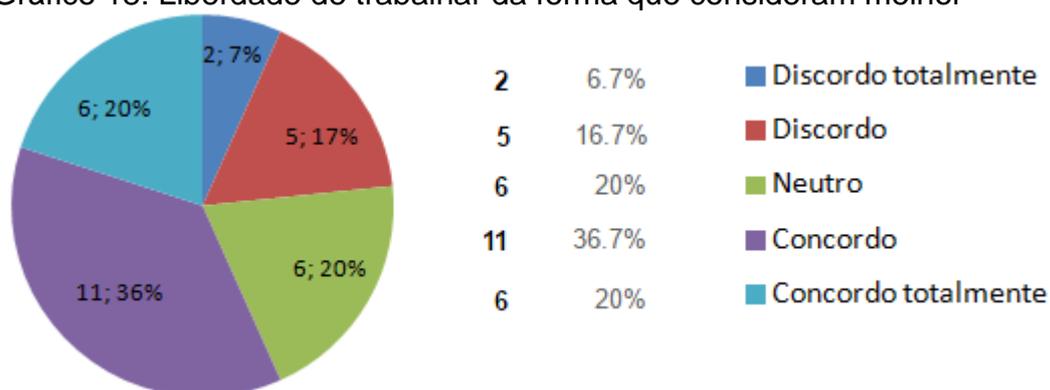


Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

4.2.4 Autonomia e responsabilidade

Este tópico trata de duas ações que dar poder ao servidor em suas tarefas, o tornando independente e soberano no seu exercício, dentro da legalidade. Desse modo, foram questionados se eles têm liberdade para fazer o trabalho da forma que consideram melhor. O gráfico 18 aponta que 6,7% discordam totalmente; 16,7% discordam; 20% ficaram neutros; 36,7% concordam e 20% concordam totalmente que têm autonomia para executar suas atribuições do modo que melhor entender.

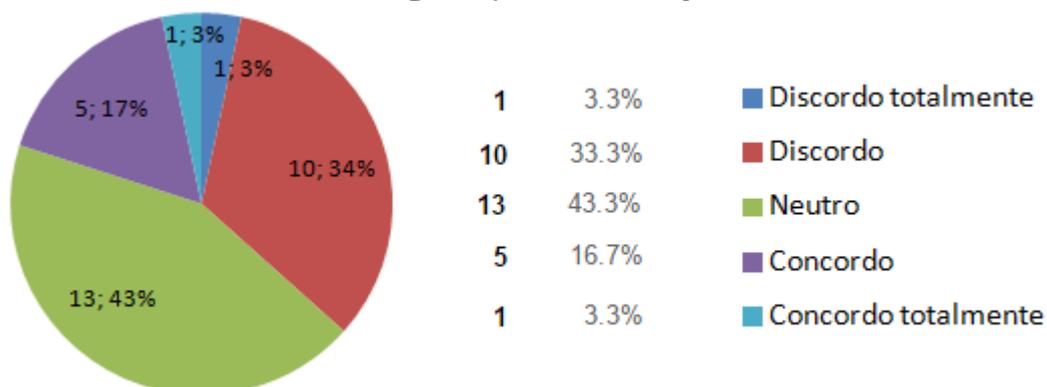
Gráfico 18: Liberdade de trabalhar da forma que consideram melhor



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Quando questionados se a CIFIc/UFPE exige um procedimento rígido para execução das atividades pertinentes as funções dos servidores, as respostas reunidas no gráfico 19 indicam que 33,3% discorda; 43,3% é indiferente e 16,7% concorda com a inflexibilidade dos procedimentos. Isso aponta para necessidade de padronização das rotinas e procedimentos nas coordenações

Gráfico 19: Procedimentos rígidos para a execução das atividades



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Os gráficos 20 e 21, dão uma interessante visão de que os servidores sentem que possui autonomia para a realização de suas tarefas, onde receberam as assertivas; O servidor que organiza sua rotina de trabalho para melhor aproveitamento de suas atividades? Os servidores têm autonomia de tomar decisões que afetam o seu trabalho? O feedback foi extremamente positivo para ambas perguntas.

Gráfico 20: servidor que organiza sua rotina de trabalho.

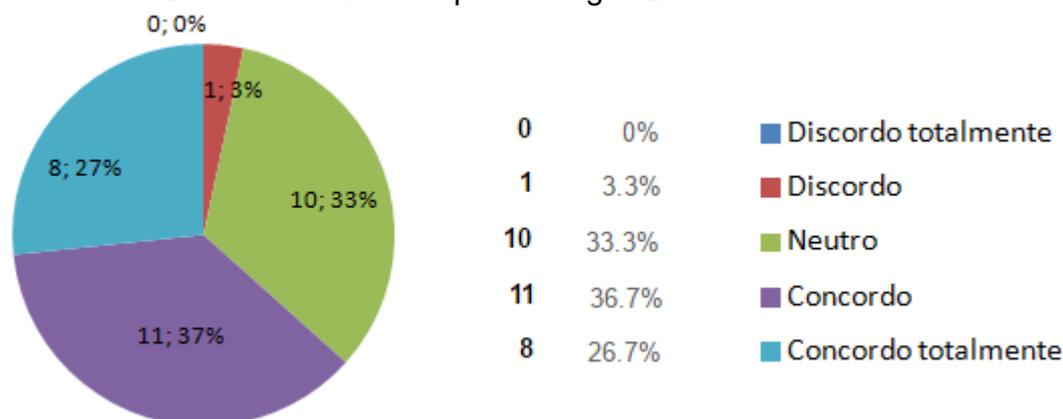
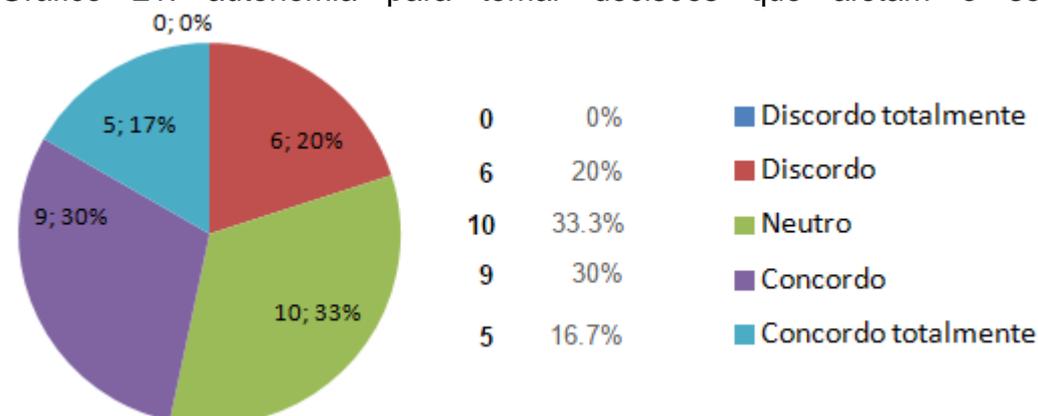


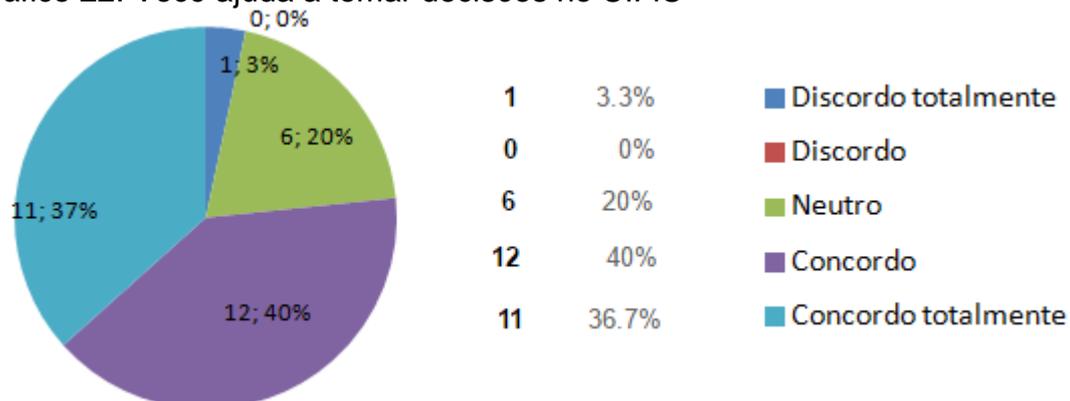
Gráfico 21: autonomia para tomar decisões que afetam o seu trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

O tema acerca de tomada de decisões se reforça quando o servidor é questionado se ele ajuda a tomar decisões na coordenação, onde 76,7% responderam que concordam ou concordam totalmente, o que indica uma gestão participativa nas CIFIc's. No gráfico 22, podemos observar os números.

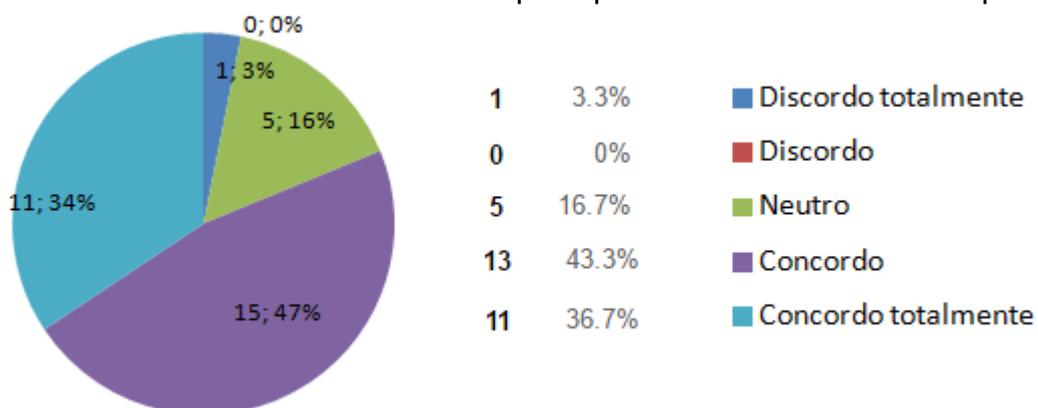
Gráfico 22: Você ajuda a tomar decisões no CIFiC



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Tal sentimento de confiança dos servidores corrobora com a indagação de se ele se sente apto para assumir maiores ou mais responsabilidades. O gráfico 23 aponta que 16,7% são neutros, porém 80% dos servidores concordam ou concordam totalmente que estão aptos a novas atribuições.

Gráfico 23: Você se sente apto para assumir mais responsabilidades?

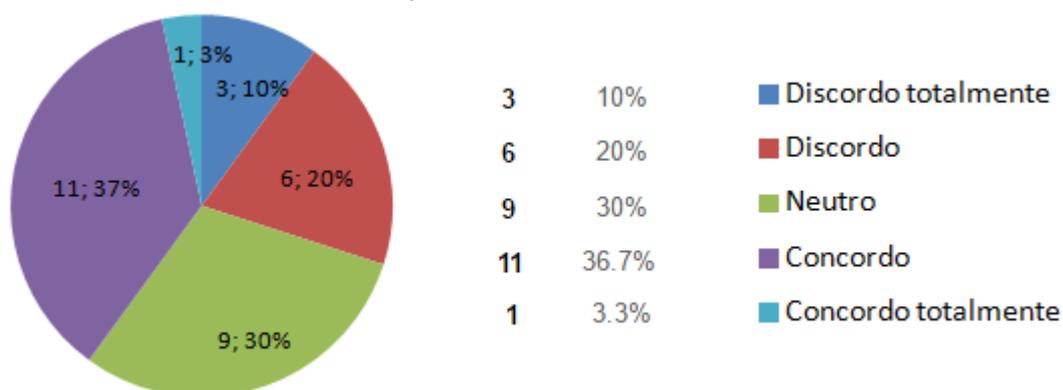


Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

4.2.5 Ambiente de trabalho

Um bom ambiente de trabalho é fundamental para que o servidor consiga realizar suas atividades com eficácia, dessa forma o ambiente deve oferecer conforto e segurança. Para saber se os servidores das coordenações de sentem seguros no seu ambiente de trabalho verificou-se que 30% sentem-se inseguros ou totalmente inseguros; 30% ficaram indiferentes e 40% têm a percepção de estar seguros ou totalmente seguros, conforme demonstra o gráfico 24 a seguir.

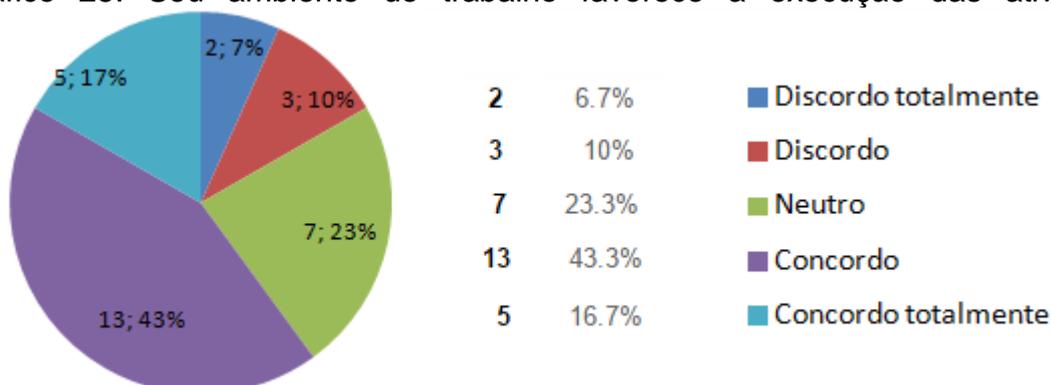
Gráfico 24: A UFPE possui um ambiente de trabalho seguro?



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

O ambiente profissional precisa ser favorável a execução das atividades específicas relativas das CIFIc's, o gráfico 25 revela que 60% dos servidores concordam ou concordam totalmente que possuem um ambiente propício para a realização dos trabalhos; já 16,7% discordam ou discordam totalmente e 23,3% ficaram neutros.

Gráfico 25: Seu ambiente de trabalho favorece a execução das atividades?



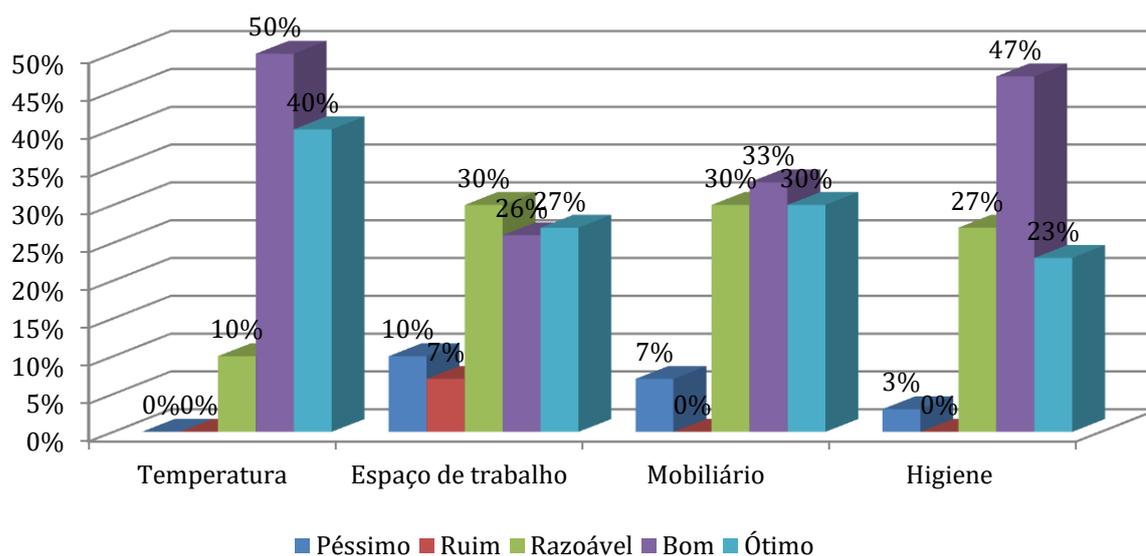
Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

A maioria dos servidores passa grande parte de seu tempo no ambiente de trabalho, dessa forma foi avaliado o grau de satisfação das condições ambientais do local de trabalho. O gráfico 26, aponta quatro categorias, temperatura, espaço de trabalho, mobiliário e limpeza do ambiente. Percebe-se que a climatização tem uma aprovação em 90% de bom para ótimo. O espaço de trabalho, que é a área que o servidor esta alocado, apresenta uma situação de 10% para péssimo; 7% ruim; 30% razoável; 26% bom e 27% ótimo, onde de modo geral apresenta uma boa avaliação.

O mobiliário é algo de extrema relevância, uma vez que mesas e cadeiras são fundamentais para a postura do servidor. Dois servidores, que representam 7% do universo pesquisado, declararam que seu mobiliário esta em péssimas condições; 30% entende como razoável e 63% consideram-nos bom ou ótimo.

A higienização do local de trabalho faz parte da saúde do servidor, assim, um ambiente limpo é vital do processo de satisfação. Dos servidores, 3% entende que a higiene de seu ambiente de trabalho é péssima; os demais, com 97% consideram as condições de limpeza de razoável a ótima.

Gráfico 26: Grau de Satisfação das condições no ambiente de trabalho 01

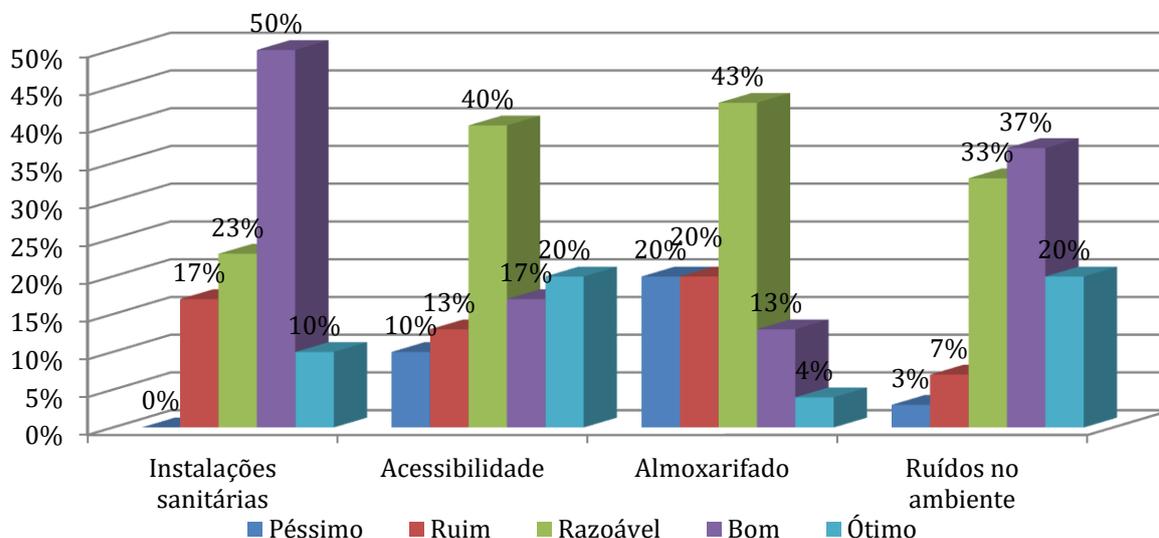


Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

No gráfico 27, destacam-se as instalações sanitárias, a acessibilidade, almoxarifado, nestes itens fica forte a insatisfação dos servidores e a necessidade de correção destas áreas. Apesar de ser uma coordenação criada a pouco mais de três anos, deve-se oferecer o mínimo de infraestrutura para que os servidores

produzam com qualidade e confiança. Os barulhos e ruídos no ambiente ficaram dentro de um perímetro de aceitação, já que 33% entendem como razoável; 37% avaliam como bom e 20% diz que as condições de trabalho, sem barulho são ótimas.

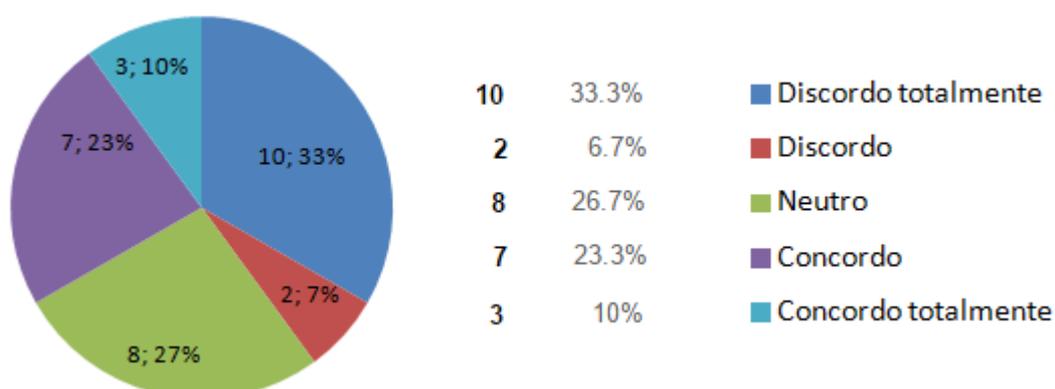
Gráfico 27: Grau de Satisfação das condições no ambiente de trabalho 02



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Ao serem questionados se gostariam de trabalhar em outro setor na UFPE, um grande percentual dos servidores deixou nítida sua insatisfação com seu ambiente de trabalho. Nas questões anteriores, as queixas foram sendo colocadas ponto a ponto e conforme apontam os números no gráfico 28, 40% discorda ou discorda totalmente, entretanto os outros 60% são indiferente ou concordam com a possibilidade trocar de local de trabalho dentro da UFPE.

Gráfico 28: Gostaria de trabalhar em outro local na UFPE?

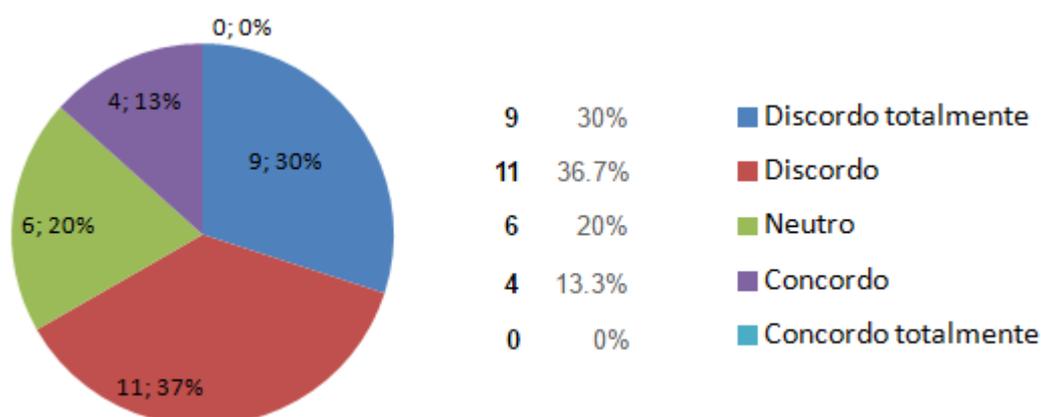


Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

4.2.6 Remuneração e Benefícios

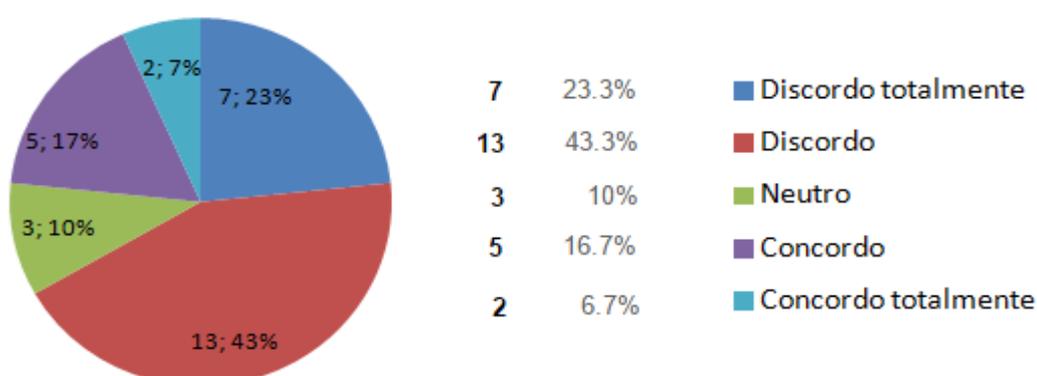
A remuneração e os benefícios são as formas de retribuição ao servidor, que em troca disso injeta na instituição, seu conhecimento adquirido ao longo de sua trajetória. Para saber como anda esse nível de satisfação, inserimos ao questionário indagações sobre o tema. Iniciou-se investigando a satisfação com relação a remuneração atual recebida. O gráfico 29 salienta que 30% discordam totalmente; 36,7% discordam que recebem um salário satisfatório; 20% se posicionaram com neutralidade e 13,3% concordam que estão satisfeitos com sua remuneração atual.

Gráfico 29: Servidores da CIFIc estão satisfeitos com a remuneração?



Também foram questionados se a remuneração é compatível com o trabalho realizado dentro da sua coordenação. Neste caso, 66,6% discordam ou discordam totalmente com a congruência entre a remuneração e o trabalho desempenhado, como mostra o gráfico 30. Vale resaltar que os gerentes e coordenadores recebem FG - Função Gratificada, porém, estamos estudando uma coordenação multidisciplinar.

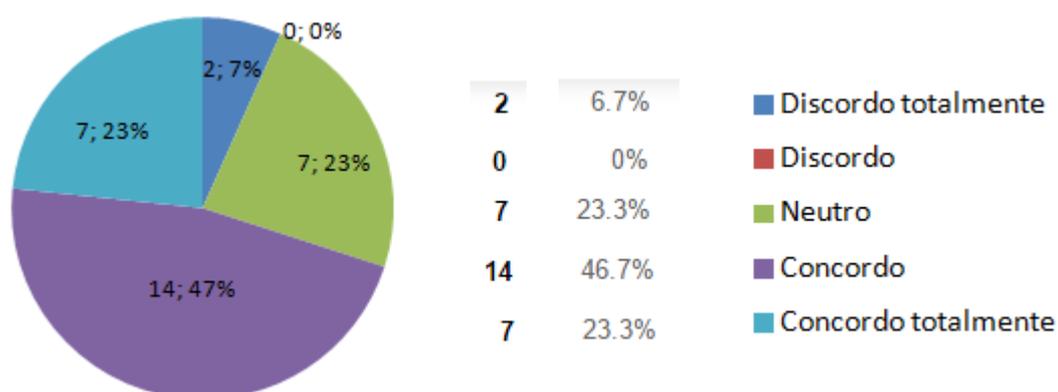
Gráfico 30: Remuneração X trabalho executado.



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Indagamos também se o nível sociocultural dos servidores é suficiente para o exercício das atividades na CiFiC/UFPE. O gráfico 31 indicou uma concordância, por parte dos servidores de 70%, o que confirma a informação do grau de escolaridade. A busca por se desenvolver fica explícita nos servidores da coordenação.

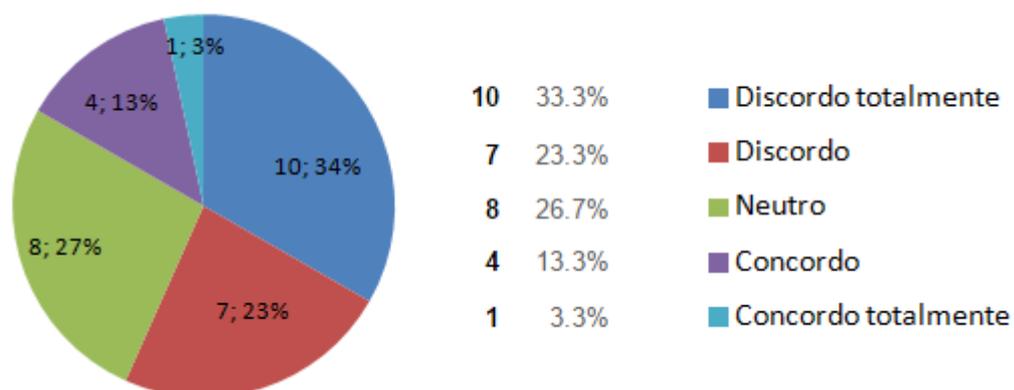
Gráfico 31: nível sociocultural para o exercício das atividades.



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

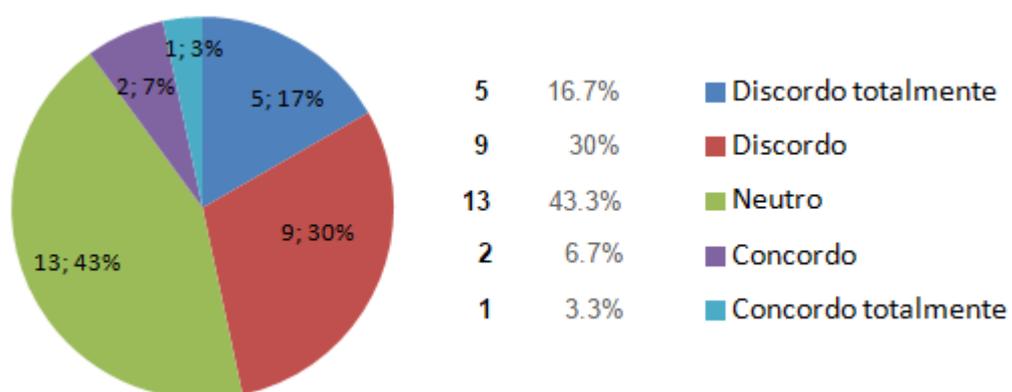
Com relação aos benefícios relacionados à assistência médica e aposentadoria, os gráficos 32 e 33 apontam para insatisfação com demanda para melhorias, que colocaremos a disposição da PROGEPE as informações colhidas.

Gráfico 32: A assistência médica oferecida pela UFPE é satisfatória?



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Gráfico 33: Os planos de aposentadoria oferecidos são satisfatórios?

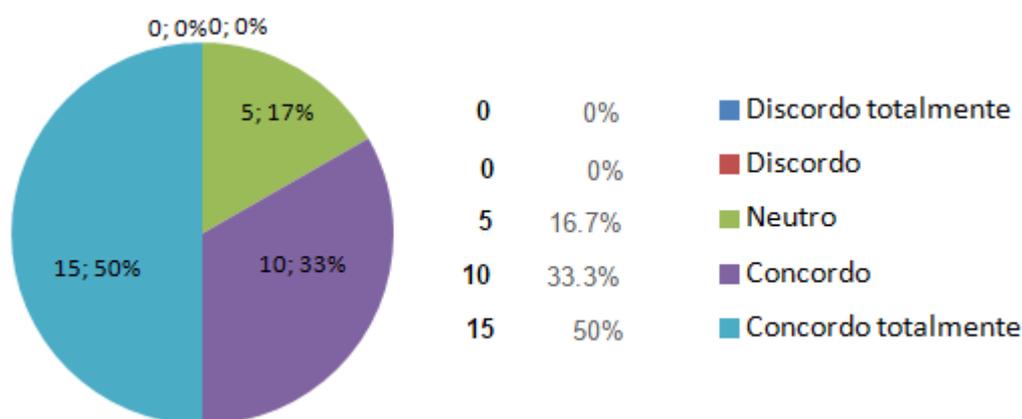


Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

4.2.7 Relacionamentos profissionais

Para investigar o clima dentro das CIFIc's, este grupo de assertivas sobre os relacionamentos profissionais buscou trazer a percepção dos servidores, numa perspectiva interpessoal da equipe e hierárquica. Na exploração da relação entre os funcionários das CIFIc's, pode se perceber um fator positivo, em que fica latente no gráfico 34 o respeito entre os servidores da coordenação. Nele podemos identificar que mais de 80% dos respondentes concordam ou concordam totalmente com boa relação no grupo.

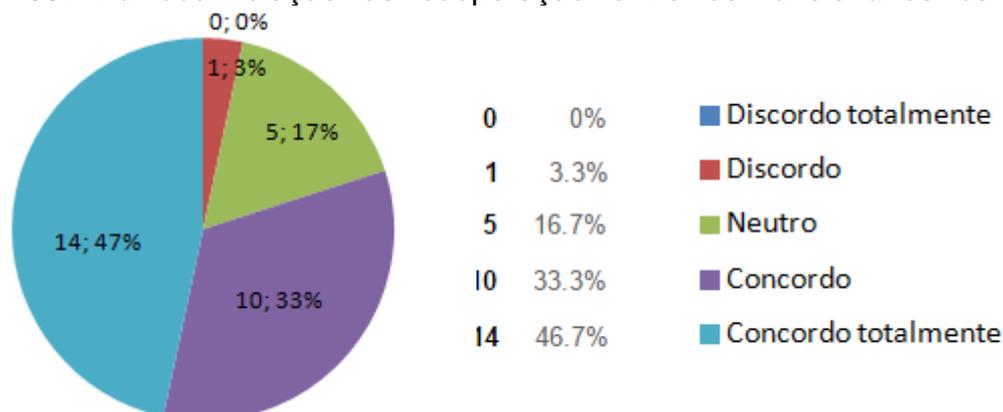
Gráfico 34: Há boa relação de trabalho e respeito entre os funcionários?



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

O gráfico 35 reafirma esse bom relacionamento, que são questionados sobre a cooperação entre os servidores da sua coordenação. Nele também observamos uma avaliação extremamente positiva, onde 80% dos servidores concordam ou concordam totalmente com essa colaboração e solidariedade entre os colegas que compõe a equipe.

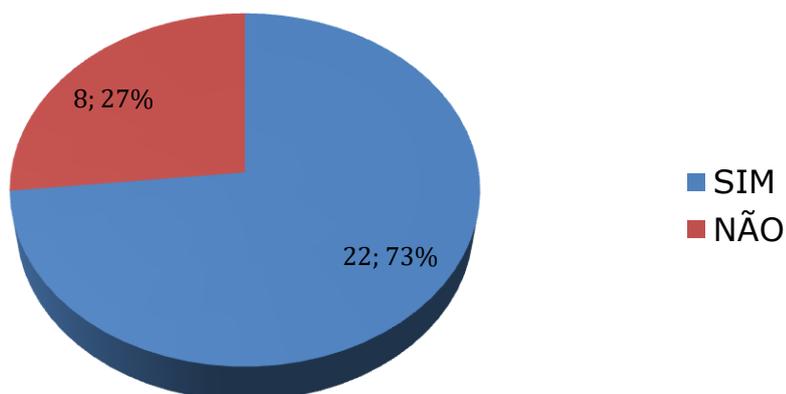
Gráfico 35: Há boa relação de cooperação entre os funcionários da CIFIc?



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Questionamos se o servidor já havia exercido cargo de gestão ou chefia, nele tivemos um grande percentual, acima dos 70% ou 22 servidores que já ocuparam cargos de gestor, representado a seguir no gráfico 36, isso indica equipes qualificadas e coesas.

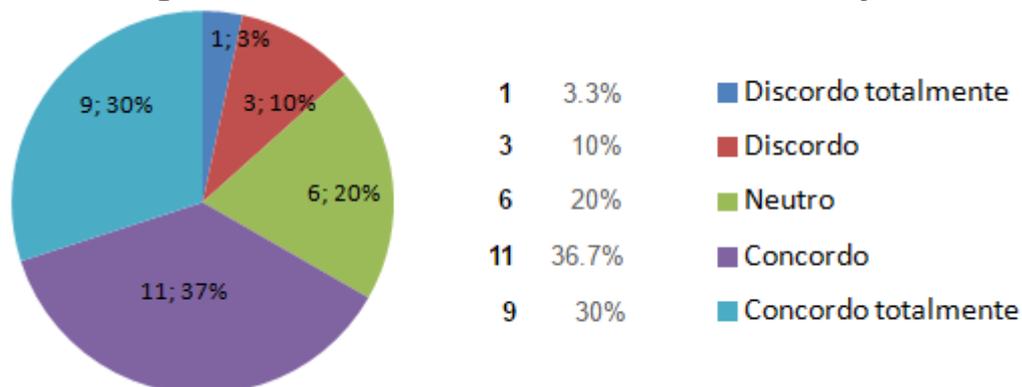
Gráfico 36: Você já exerceu cargo de chefia ou de gestor na UFPE?



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Com estes retornos relevantes sobre os servidores, surgiu a inquietação de explorar as relações hierárquicas. Desta forma, avaliamos no gráfico 37, se o desempenho do gestor da coordenação atende a um bom nível de liderança. Foi encontrado que 13,3% discordam ou discordam totalmente; 20% se colocaram como neutros e 66,7% concordam ou concordam totalmente que o seu gestor exerce um bom papel de líder à frente da CIFIc.

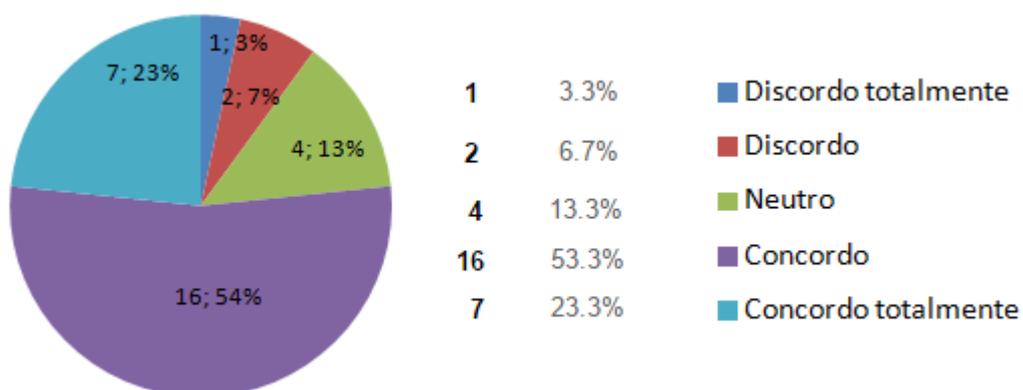
Gráfico 37: O gestor da sua CIFiC tem um bom nível de liderança?



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Além disso, foi questionado sobre a receptividade do gestor para sugestões e mudanças. Nesta questão o gráfico 38 mostra que 10% discordam ou discordam totalmente; 13,3% são indiferente ao assunto e 76,6% concordam ou concordam totalmente que o seu gestor esta aberto a receber novas ideias e propostas de mudanças.

Gráfico 38: O gestor imediato é receptivo às sugestões de mudanças?



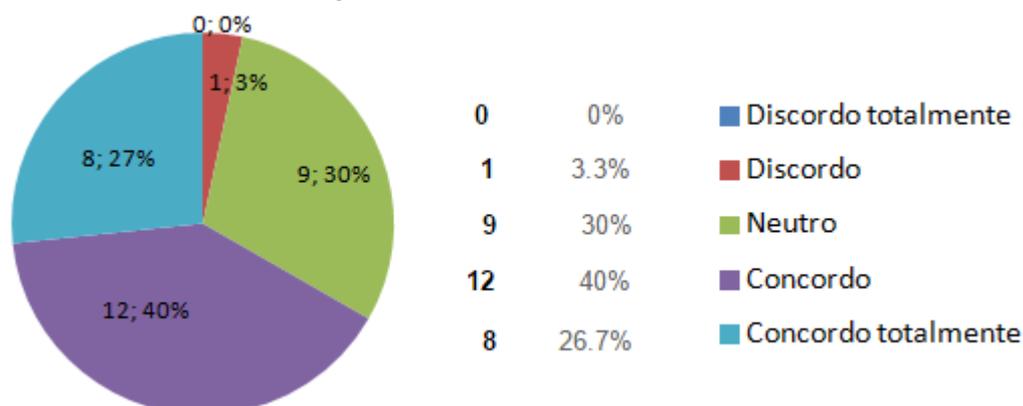
Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

4.2.8 Comunicação

A comunicação dentro de um sistema organizacional é peça de fundamental importância para que todos os elementos envolvidos saibam qual o seu papel e com isso o desempenhem com eficiência.

Desta maneira, foi questionado sobre a comunicação entre chefes, servidores e colaboradores, onde foi encontrado que 30% dos servidores se posicionaram com neutralidade, porém, 66,7% concordam ou concordam totalmente que a comunicação é boa, conforme destacado no gráfico 39.

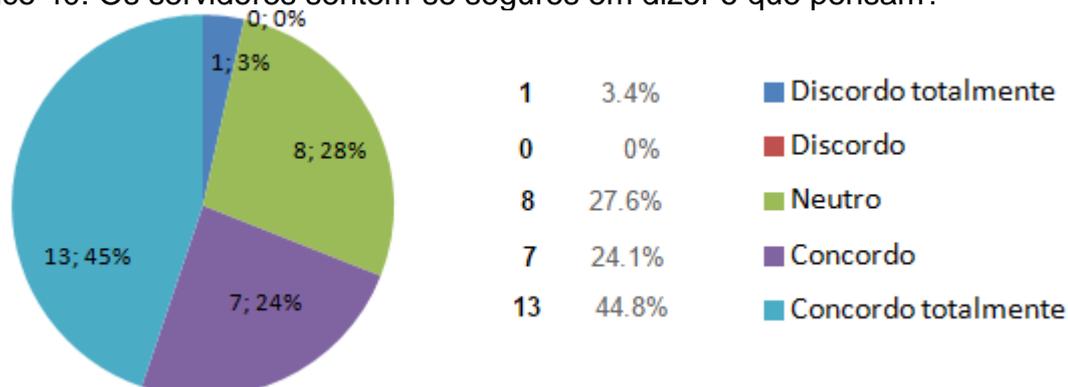
Gráfico 39: A comunicação entre chefes, servidores e colaboradores é boa!



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Foi questionado o grau de segurança que os servidores sentem ao falar o que pensam dentro das coordenações. Verificou-se no gráfico 40, que um servidor discorda totalmente e outro não respondeu; 27,6% ficaram neutros e 68,9% concordam ou concordam totalmente sobre a confiança e segurança de dizer o que pensam dentro da sua coordenação.

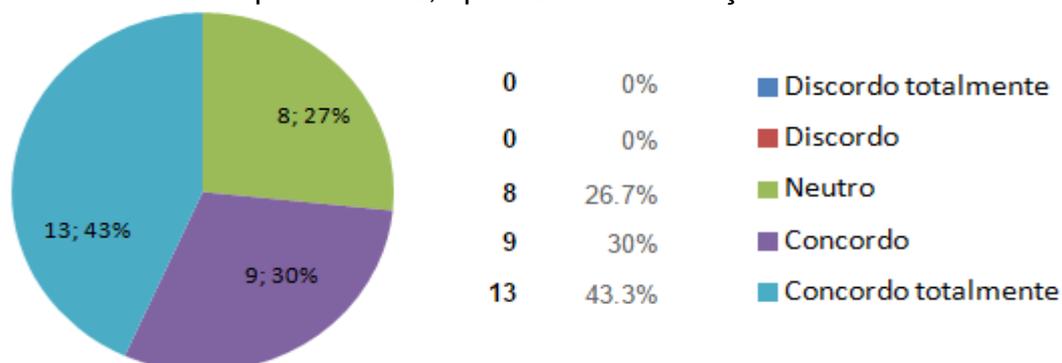
Gráfico 40: Os servidores sentem-se seguros em dizer o que pensam?



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

As coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras estão abertas a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus servidores? O gráfico 41 indica que sim, pela percepção dos servidores, pois 26,7% se colocaram como neutros; entretanto, mais de 73% concordam ou concordam totalmente com maturidade da coordenação em receber críticas.

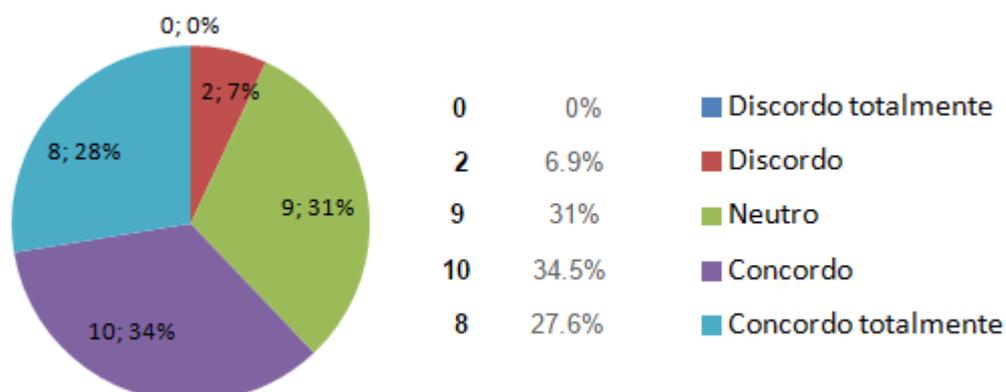
Gráfico 41: Abertura para críticas, opiniões e contribuições



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

No gráfico 42 estão destacadas as impressões dos servidores sobre se as orientações que os eles recebem sobre o seu trabalho são claras e objetivas. Percebe-se que a maioria, mais de 62% concordam ou concordam totalmente que as orientações são repassadas de forma clara; contudo, uma informação quando não é bem passada para todos os membros da equipe, tende a prejudicar toda a ação ou planejamento estratégico. Foi encontrado 31% dos servidores se posicionando como indiferentes e quase 7% discordando que estas informações do que se deve realizar em suas atividades não chegam a contento, esse deve ser um ponto necessário para correção dentro as coordenações.

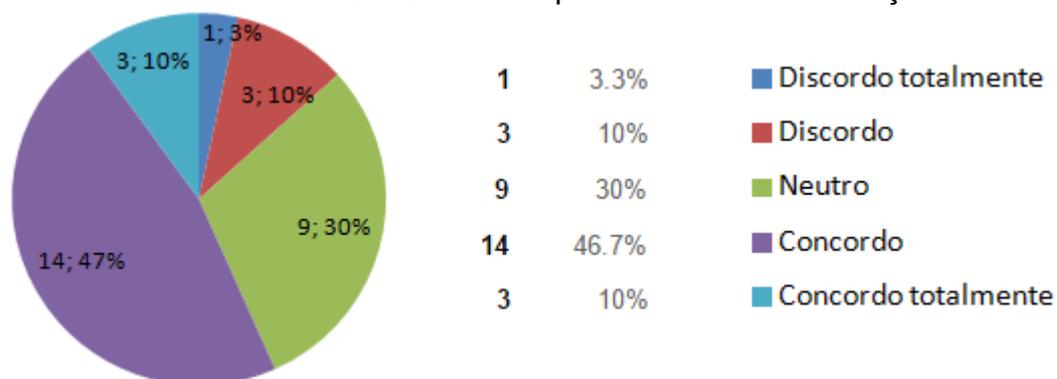
Gráfico 42: As orientações passadas são claras e objetivas?



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Quando os servidores da CIFIc responderam a assertiva de se eles aceitam prontamente as mudanças, verificou-se no gráfico 43 que ainda existe uma resistência a mudanças, onde 3,3% discorda totalmente; 10% discorda; 30% ficaram neutros e 56,7% concordam ou concordam totalmente com a pronta aceitação das mudanças que ocorram.

Gráfico 43: Os servidores da CIFIc aceitam prontamente as mudanças?

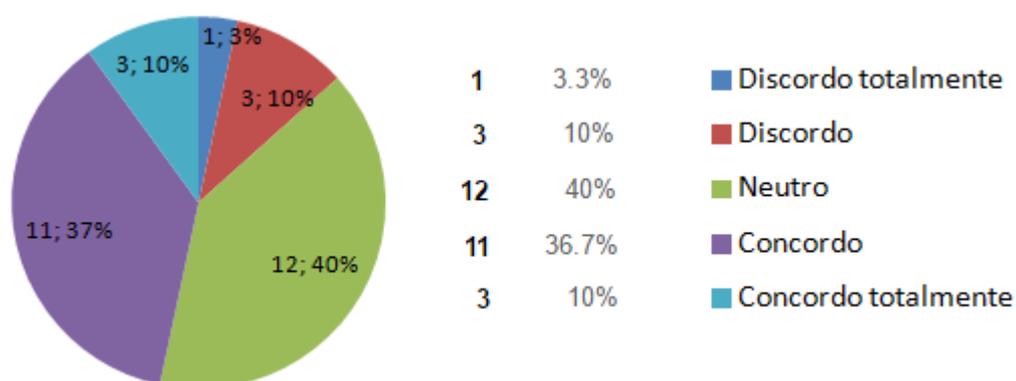


Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

4.2.9 Quantidade e qualidade de trabalho

Para que exista qualidade no trabalho, é importante conseguir conciliar com a quantidade e encontrar um equilíbrio. Neste ultimo grupo de perguntas do questionário, procuramos verificar como os servidores enxergam essa proporção com relação ao volume de trabalho. O gráfico 44 aponta que 3,3% discordam totalmente; 10% discordam; 40% ficaram neutros; 36,7% concordam e 10% concordam totalmente com a satisfação em relação ao volume de trabalho executado por eles.

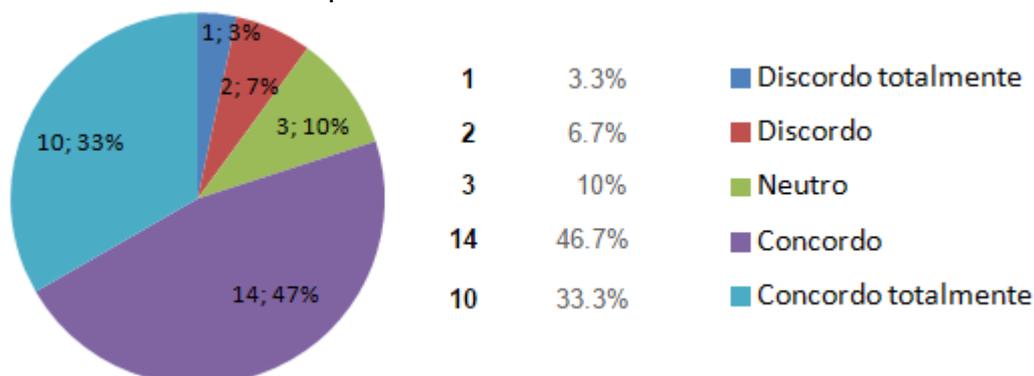
Gráfico 44: Você se sente satisfeito em relação ao volume de trabalho que realiza?



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Desse modo, questionou-se se a qualidade do trabalho é considerada mais importante do que a quantidade, onde o gráfico 45 indicou que 3,3% discordam totalmente; 6,7% discordam; 10% ficaram neutros; 46,7% concordam e 33,3% concordam totalmente com a qualidade tendo mais importância que a quantidade de trabalho entregue.

Gráfico 45: Qualidade X quantidade de trabalho

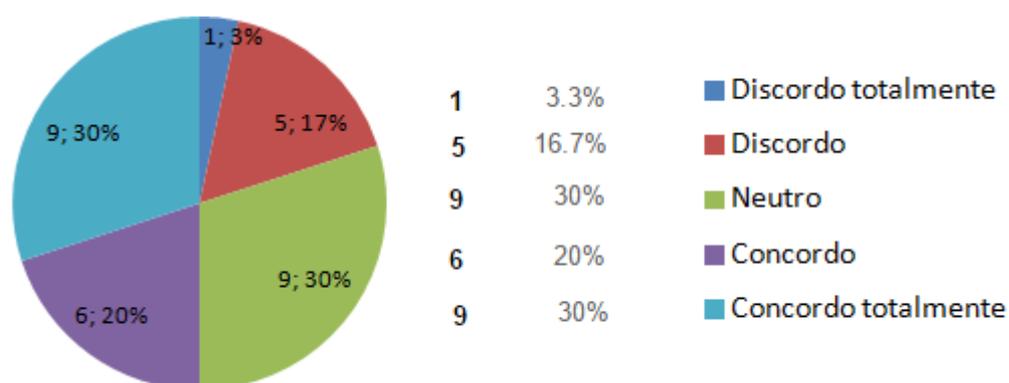


Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Como foi mencionada anteriormente, a comunicação é essencial ao bom funcionamento de uma equipe. Dessa forma, colocou-se o questionamento, será que todos os assuntos importantes são debatidos e acertados em equipe?

No gráfico 46, tem-se uma frequência em que 3,3% discordam totalmente; 16,7% discordam; 30% ficaram indiferentes ao tema; 20% concordam e 30% concordam totalmente que todos os conteúdos relevantes, pertinentes à coordenação, têm suas discussões e compromissos fechados em grupo.

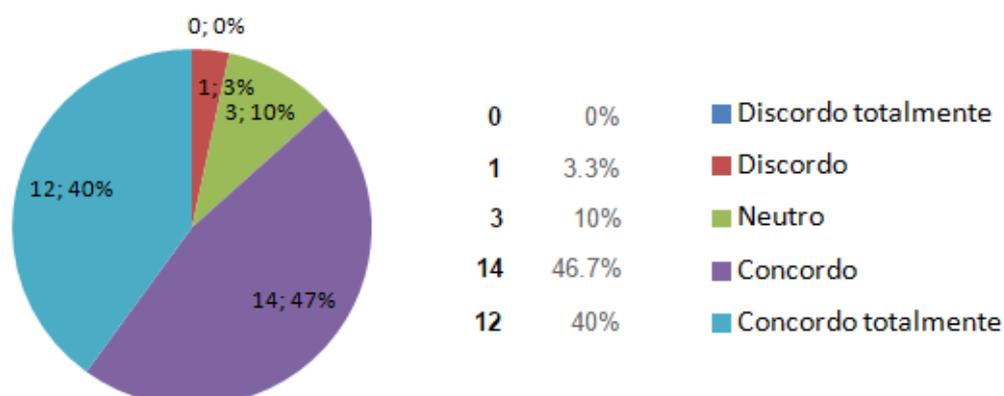
Gráfico 46: Os assuntos importantes são debatidos em equipe?



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Ao serem arguidos sobre a possibilidade de melhoria dos procedimentos que são adotados nos dias de hoje pela coordenação, os servidores, em sua maioria, sinalizaram que concordam com o aperfeiçoamento das rotinas, ficando 3,3% discordando; 10% neutros; 46,7% concordam e 40% concordam totalmente que os trabalhos realizados pelos servidores do CIFIc atualmente poderiam ser melhorados, conforme números expostos no gráfico 47.

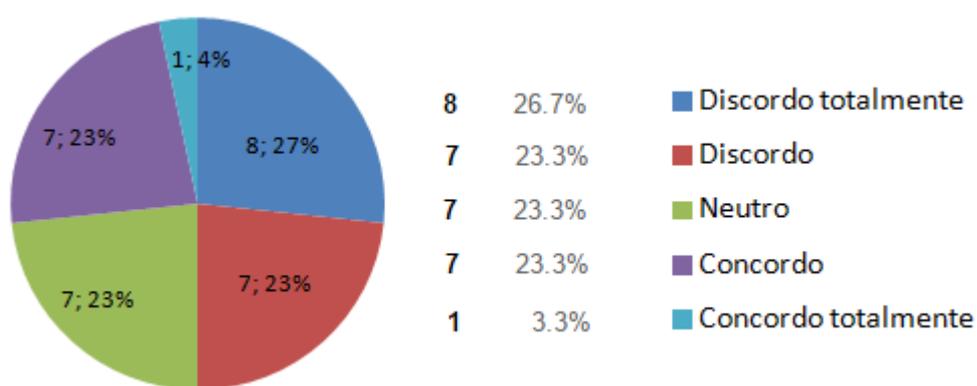
Gráfico 47: Os trabalhos realizados atualmente poderiam ser melhorados?



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Para alcançar um padrão de qualidade nos trabalhos executados é necessário que o servidor seja alocado em conformidade com suas aptidões. Foi questionado se a UFPE aproveita as capacidades e competências dos servidores para acessão profissional. A discordância foi bastante acentuada, no gráfico 48, fica exposto que 26,7% discordam totalmente; 23,3% discordam; 23,3% preferiram ficar neutros ao tema; 23,3% concordam e apenas 3,3% concordam totalmente que a UFPE utilização o conhecimento de seus servidores para um crescimento profissional.

Gráfico 48: Capacidade e competência X acessão profissional na UFPE



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

4.2.10 Percepção dos servidores sobre as CIFIc's

Como ultima parte do questionário, colocou-se uma assertiva aberta, onde foi proposto aos servidores que expusessem sugestões para tornar a CIFIc/UFPE um lugar melhor para se trabalhar. Neste espaço o servidor pôde relatar as suas observações, os seus comentários, as suas reivindicações, as suas queixas, as suas críticas, as suas sugestões ou seus elogios, observado em algum dos itens que constam na pesquisa, referente à CIFIc/UFPE. O servidor foi deixado à vontade para relatar e revelar tudo o que desejasse sem constrangimentos, pois não foi um quesito obrigatório, e onde o sigilo foi colocado como garantia, dessa forma dos 30 questionários recebidos, apenas 50% ou 15 servidores expressarão suas percepções nesta questão.

O conteúdo foi de uma riqueza impar, onde editamos a essência dessas percepções e agrupamos por temas de caráter homogêneos, tais como vida profissional ou visão institucional, desenvolvimento de carreira e treinamentos, comunicação, ambiente de trabalho, além de outros assuntos tocados.

Todos os trechos que estão em aspas reflete o sentimento no momento da resposta individual do servidor.

Sobre a visão institucional das coordenações um servidor observou que elas *“[...] foram criadas atreladas ao desempenho da PROGEST, ou seja, um mau funcionamento da PROGEST, um fraco desempenho das CIFIc's.”* O mesmo servidor ainda critica o modelo dizendo que *“Elas não foram impostas aos Centros, por conta disso umas funcionam outras não, e apesar disso as que não funcionam de acordo com a proposta inicial recebem as gratificações inerentes as funções.”*, percebe-se aqui a necessidade de comunicação e padronização.

Outro servidor reafirma a necessidade de interação, pedindo a *“Implantação de modelos de gestão por parte da UFPE; Maior interação entre a coordenação e a prefeitura; Maior estabilidade do setor”*.

Mais uma critica forte ao modelo, por outro servidor, foi de que *“A coordenação nem sempre vem acompanhada das verdadeiras atribuições, muitas vezes é apenas ocupação de cargo. As decisões, mesmo que sejam as mais sensatas, são violadas apenas para defender uma classe de pessoas dentro da instituição. E o poder de influencia é extremamente relevante na hora de destinar os recursos”*. Tal retorno também aponta para necessidade de padronização e clareza

das rotinas.

Este servidor exalta a criação das coordenações e aponta caminhos para melhorias dentro de sua visão institucional, dizendo que *“Apesar de ser um setor estratégico e sua criação ter sido fundamental para o crescimento e reestruturação do [centro que o servidor atua], como um todo, o CIFIC precisa ter mais autonomia e ser melhor reconhecido pelos docentes e dirigentes do Centro. Ainda existem vieses, confusão sobre as verdadeiras competências e atribuições do setor e muitas vezes esses problemas são mais relacionados à Secretaria da Diretoria do Centro. Nesse sentido, o papel do Diretor é fundamental para a separação e definição clara de tarefas”*.

Um novo servidor acrescenta que na sua visão institucional *“As mudanças são implementadas muitas vezes não buscando a agilidade e que, às vezes, gera o inverso, retrabalho, [...], Pró-reitorias “batem cabeça” com orientações e procedimentos não só contrastantes e conflitantes como totalmente paradoxais”*. Uma interpretação de confusão organizacional que reflete e confirma a carência de uniformização dos processos.

Dentro de desenvolvimento de carreira e treinamentos, varias queixas e reivindicações foram recebidas, tais quais; *“Implantação de modelos de gestão por parte da UFPE; Maior interação entre a coordenação e a prefeitura; Maior estabilidade do setor”*. pois alguns servidores tem uma maior habilidade para executar algumas tarefas e outros servidores para outras tarefas.” Em outras palavras, uma melhor alocação dos servidores, valorizando seus pontos fortes, elevando a satisfação e deixando-os mais motivados.

Ainda sobre desenvolvimento de carreira e treinamentos, um segundo servidor sugere em *“Investir em capacitação dos servidores; Adotar algum modelo de gestão online, para melhorar o acompanhamento dos serviços a serem executados; e a Avaliação dos gestores pelos servidores”*.

Outro servidor entende que *“seria bem interessante a criação de cursos voltados para as atividades das CIFIC e uma comunicação mais eficiente dos setores da UFPE como um todo”*. Confirmando este raciocínio, outro servidor reivindica *“que fossem oferecidos pela UFPE mais cursos de capacitação voltados para as atividades/rotinas da CIFIC”*.

Um novo servidor complementa sobre desenvolvimento de carreira e treinamentos dizendo que *“Não há a formação adequada do servidor/gestor técnico-*

financeiro, muitas vezes procedimentos e rotinas administrativas não são suficientemente explicados e orientados". Neste caso, a carência não é apenas de treinamento, mas também de comunicação clara.

A comunicação dentro das coordenações é vital ao seu bom funcionamento, entretanto, também foi sugerido *"que as CIFICs interagissem entre elas, possibilitando trocas de experiências. Que a PROGEST promovesse reuniões com os coordenadores CIFIC"*. Isto seria um grande passo para a normatização dos procedimentos. Além de *"Ampliar o espaço democrático e de corresponsabilidade nas CIFIC"*.

Percebe-se nessa resposta, que a necessidade de comunicação para a coordenação vai além de sua estrutura de centro, onde o servidor sugere uma "[...] melhoria na comunicação entre as coordenações, a PROGEST e a PROPLAN, a padronização de serviços e critérios de aquisição (respeitando algumas especificidades), e informações claras sobre a situação financeira da Instituição para que possamos planejar as ações de acordo com a realidade, são fatores importantes para o sucesso das coordenações em questão.

Com relação ao ambiente de trabalho, alguns servidores relataram suas queixas, críticas e reivindicações, bem como um pedido de *"Estudo das instalações físicas para melhorar o ambiente de trabalho e por fim aumentar sua produtividade"*. Um novo servidor acrescenta que a *"UFPE no âmbito geral carece de melhores condições a oferecer aos gestores de finanças e compras, tudo é muito confuso, tudo é muito burocrático"*.

Outro servidor percebe como Principais problemas da CIFIC/UFPE dentro do ambiente de trabalho as *"Dificuldade de armazenamento de materiais pela falta de espaço para um almoxarifado; Demora na abertura de pregões da universidade, o que tem dificultado o processo de compras de materiais e serviços importantes ao funcionamento dos Centros; Constante falta de materiais no Almoxarifado e na Prefeitura"*.

De modo geral os servidores deixam claro seus pedidos de que *"Seria interessante aumento da sala de trabalho. Atualmente o espaço é muito apertado para se trabalhar 07 pessoas"*. Outras demandas foram expostas, sobre remuneração, solicitando *"Aumento das gratificações"*; e melhoria dos procedimentos para *"estabelecer padrões para controles dos serviços e materiais que são atendidos pela coordenação"*.

Uma importante sugestão foi dada para um modelo de controle dentro das coordenações, onde o servidor diz: *“Creio que um controle e mensuração das atividades do CIFIC seria muito interessante para elaboração de um relatório de o que foi feito em cada exercício financeiro e ajudará a melhorar ainda mais a imagem do CIFIC para seus clientes internos e toda a universidade, nos tornando um bom exemplo a ser seguido pela universidade. ex.: Controle estatístico do Quantitativo de chamados a CBL ajuda a acharmos causa raiz de problemas recorrentes e que geram demandas excessivas e gasto excessivo de recursos pessoal e financeiros; controle da distribuição de material de consumo, ajuda a verificar a demanda dos nossos clientes, encontrar excessos e realizar um bom trabalho de dimensionamento de demanda para o almoxarifado central, departamento de compras e licitações da universidade”*.

Em concordância com as sugestões dadas pelos servidores, percebe-se que ainda precisa ser implantada por parte da instituição algumas concepções ergonômicas, desde o seu procedimento organizacional, até os parâmetros exigidos pela NR 17, para que se tenha um trabalho inteiramente adequado, capaz de proporcionar ao indivíduo as melhores condições favoráveis possíveis.

Capítulo 5: Discussão dos Resultados

Frente aos resultados obtidos com a investigação expostas em detalhes no capítulo anterior, neste capítulo será apresentado uma reflexão da percepção dos servidores sobre o clima organizacional nas coordenações de infraestrutura, finanças e compras da UFPE, que eles atuam.

Observou-se, dentro da perspectiva dos indivíduos pesquisados que as equipes das coordenações em cada Centro Acadêmico possuem uma elevada média de escolaridade, o que teoricamente capacita positivamente estas equipes. Vale aqui mencionar o bom incentivo da PROGEPE em promover cursos para progressão por capacitação e qualificação dos servidores, uma vez que, nas indicações das necessidades básicas a educação continua é algo com alta relevância para os servidores.

As relações familiares e sociais são os fatores que influenciam o comportamento, a produtividade, as atitudes e as decisões dos Trabalhadores de forma direta ou indireta. Nos resultados encontrados percebe-se que de forma globalizada, tais convivências, exercem uma influencia positiva sobre os funcionários, possibilitando bom retorno em suas atividades.

Como muitos pontos que são independentes e ao mesmo tempo correlacionados foram levantados temas dentro do questionário, tais como, saúde do servidor, como estado físico, mental e sexual; até sua situação financeira, que capturou o sentimento do servidor sobre sua qualidade de vida, até aspectos diretos como moradia, patrimônio e educação. O que chamou atenção foi o carinho e a preocupação do servidor com a condição social e cultural de seus familiares. Desse modo, os fatores externos a instituição não indicaram elementos adversos ao clima organizacional das coordenações.

Entrando na seara da vida profissional, a pesquisa iniciou questionando a respeito do orgulho que o servidor sente por fazer parte a UFPE. E constatou-se que este orgulho existe, entretanto, a questão seguinte sobre a indicação da UFPE com opção de trabalho vai de encontro ao orgulho apresentado na questão anterior, pois não são todos que indicariam a instituição para amigos e parentes, como opção de trabalho. Isso já dá indicadores de que os servidores das CIFIc's não estão plenamente satisfeitos com a instituição e expressam clara preocupação com o panorama futuro dela, e é dessa insatisfação por falta de oportunidades, de objetivos

e confiança na instituição que surge a desmotivação, a ineficiência e a falta de compromisso.

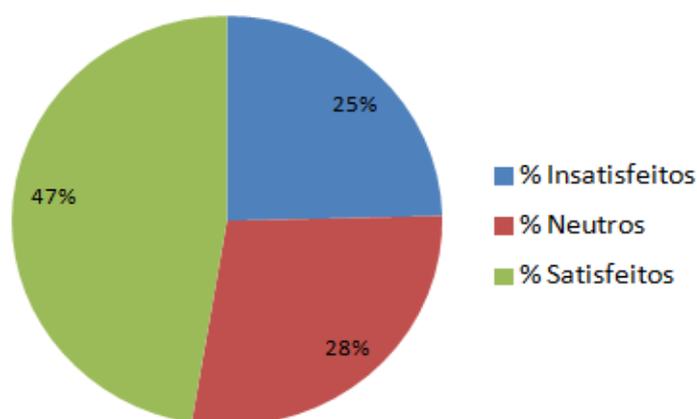
Podemos observar na Tabela 01, de comparativos das questões, 13, 14 e 15 do questionário, que o nível médio de satisfação dos servidores é de 47%, indicando que embora o potencial profissional esteja sendo aproveitado, eles não estão percebendo o reconhecimento esperado. Distribuindo essa insatisfação do gráfico 49, temos uma boa percepção visual dessa discrepância apontada em números.

Tabela 01: Capacidade e competência X acessão profissional na UFPE.

Questões	% Insatisfeitos	% Neutros	% Satisfeitos
13. A UFPE oferece um bom plano de carreira?	31%	24%	45%
14. Considero que estou obtendo sucesso na minha vida profissional	20%	23%	57%
15. A sua coordenação é dedicada ao desenvolvimento profissional de seus servidores?	23%	37%	40%
Índice de satisfação	25%	28%	47%

Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016.

Gráfico 49: Índice de Satisfação de desenvolvimentos de carreira.



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016.

O desenvolvimento profissional vem acompanhado de motivação e disposição, estes são ingredientes fundamentais para uma equipe ser bem-

sucedida. É muito comum que esses componentes da atividade de trabalho ligados à ergonomia cognitiva e informacional, sejam insuficientemente compreendidos, o que pode levar a uma falta de relevância das decisões tomadas, e por consequência, processos sem sucesso em suas aplicações.

Neste contexto, a prática de treinamentos, que é um ponto muito reivindicado pelos servidores envolvidos nesta pesquisa, independe do currículo dos profissionais que compõem o quadro da instituição, todos devem participar, desde o iniciante ao mais experiente, ficando o compromisso apresentado a UFPE.

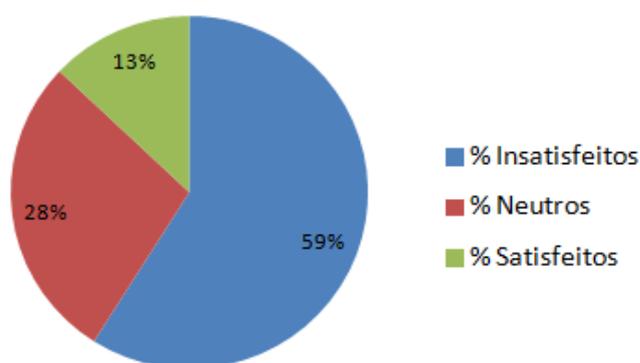
Na tabela 02 verifica-se percentual de insatisfeitos superior aos satisfeitos, que chega aos 59%. Este grau de insatisfação indica que a UFPE precisa rever sua política de treinamento de pessoal, principalmente para áreas que tem uma necessidade técnica mais apurada e específica, como a área de compras.

Tabela 02: Treinamentos.

Questões	% Insatisfeitos	% Neutros	% Satisfeitos
17. Os cursos e treinamentos oferecidos são suficientes para o exercício das atividades dos servidores no CIFIc?	57%	30%	13%
18. A UFPE investe em treinamento/ desenvolvimento para que você tenha um aprendizado contínuo?	60%	27%	13%
Índice de satisfação	59%	28%	13%

Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016.

Gráfico 50: Grau de satisfação para treinamentos.



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Lembrando uma das reivindicações dos servidores de “*que fossem oferecidos pela UFPE mais cursos de capacitação voltados para as atividades/rotinas da CIFIC*”, e o gráfico 50 expõe esse nível de insatisfação. Vale registrar o crédito de que a PROGEST já iniciou alguns encontros específicos para as CIFIC's, como cursos de elaboração de termo de referência, por exemplo que é o documento que deverá conter elementos capazes de propiciar a avaliação do custo pela Administração, diante de orçamento detalhado, considerando os preços praticados no mercado, a definição dos métodos, a estratégia de suprimento e o prazo de execução do contrato, conforme estabelecido no Decreto 3.555/2000, art. 8º.

Tais interações servem para que servidores e gestores possam multiplicar os seus próprios conhecimentos em busca de um bem comum, desenvolvendo novas competências, padrões e relacionamentos interpessoais. Dessa forma, haveria uma multiplicação de profissionais preparados que conheçam bem os procedimentos das coordenações, como resultado, mais chances profissionais e dentro da própria instituição, tornando o servidor mais motivado e reduzindo evasões e rotatividade de servidores.

Segundo uma pesquisa sobre rotatividade de pessoal no serviço público federal realizada pela então Pró-reitora de Gestão de Pessoas Lenita Almeida Amaral e pela Coordenadora de Capacitação e Qualificação Silvia Marise Araújo, observou-se que de junho de 2010 a dezembro de 2013, neste período 93% dos desligamentos foram para ingresso em outro cargo público em virtude de melhor remuneração e benefícios, (AMARAL; LOPES, p. 18, 2014).

O Maior índice de insatisfação individual apontado pelos servidores foi com relação à remuneração, sendo o salário um dos fatores de motivação, pois ele proporciona uma vida mais digna, tal qual descrito na fundamentação teórica onde Chiavenato (2009) afirma que os empregados aplicam ao trabalho, empenho, habilidades e conhecimentos no intuito de serem retribuídos dignamente. Quando comparamos os percentuais referentes a remuneração com a percepção que os servidores possuem de suas qualificações, conforme tabela 03, essa insatisfação se evidencia muito mais.

Tabela 03: Comparativo da Remuneração x qualificação do servidores

Questões	Insatisfeitos	Neutros	Satisfeitos
30. A remuneração dos servidores do CIFIc é adequada ao trabalho que executam?	67%	10%	23%
31. O nível sociocultural dos servidores é suficiente para o exercício das atividades no CIFIc/UFPE?	7%	23%	70%

Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Ter servidores bem treinados, bem informados e bem remunerados, são pontos imprescindíveis para mantê-los motivados, entretanto não é apenas isso, deve ser dado a eles a autonomia e o sentido pelo que esta fazendo, porém de forma organizada, uniforme e dentro da legalidade, para obter maior eficácia, e é nesta missão que a ergonomia organizacional deve atuar.

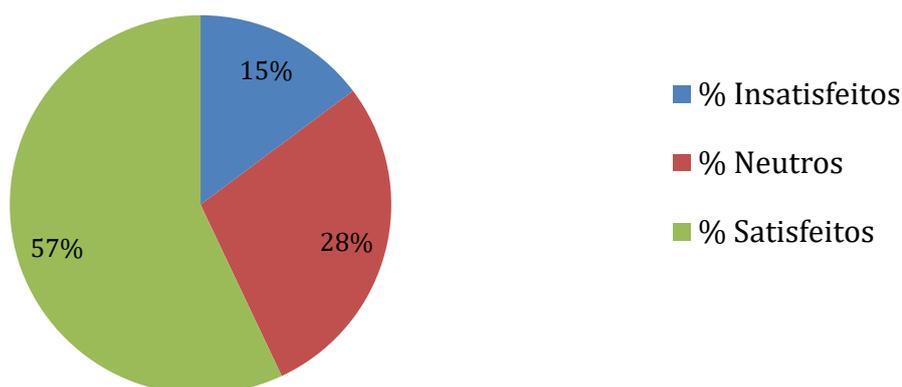
Os servidores mesmo entendendo que necessitam de treinamentos, declararam que possuem autonomia para desenvolver suas atividades da forma que considerem melhor, pois não há procedimentos rígidos para a execução delas. Na tabela 04 é possível constatar esse alto percentual de autonomia, com a visualização confirmada no gráfico 51.

Tabela 04: Percepção de autonomia

Questões	Insatisfeitos	Neutros	Satisfeitos
16. Os servidores da CIFIc têm oportunidades de demonstrar seus conhecimento e de aplicar seus talentos?	13%	27%	60%
19. Os servidores da CIFIc/UFPE têm liberdade para fazer o trabalho da forma que consideram melhor?	23%	20%	57%
21. O servidor que organiza sua rotina de trabalho para melhor aproveitamento de suas atividades?	3%	33%	64%
22. Os servidores têm autonomia de tomar decisões que afetam o seu trabalho?	20%	33%	47%
Índice de satisfação	15%	28%	57%

Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Gráfico 51: Percepção de autonomia dos servidores.



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Isso indica falta de simetria e padronização das coordenações, o que pode causar desconforto e insegurança para a organização das rotinas e nas tomadas de decisões que estão ligadas diretamente ao seu trabalho. Mesmo o sentimento de responsabilidade e a autonomia dos servidores sendo um fator extremamente positivo, se faz necessário que exista uma homogeneidade entre as coordenações.

Resgatando a colocação de um servidor que disse que as coordenações “[...]não foram impostas aos Centros, por conta disso umas funcionam outras não [...]”, ele coloca sua percepção de que existe falta de clareza nas ações institucionais, neste sentido, que a ergonomia organizacional deve atuar e destinar aos indivíduos uma padronização de processos e uma comunicação mais eficaz, capaz de proporcionar ao servidor um maior entendimento das estratégias traçadas. O feedback deve acontecer de forma contínua para que as trocas de informações e obtenção dos procedimentos estejam sempre acessíveis e simples

Grande parte dos servidores passa maior parte do seu tempo no ambiente de trabalho. Ser produtivo faz parte da vida e é uma das principais formas de crescimento profissional e pessoal. Teoricamente, tudo parece extraordinário, mas na prática, a situação nem sempre é tão romântica. Observou-se que ambientes de trabalho confusos, com espaços desproporcionais a quantidade de pessoas, salas que se misturam com o almoxarifado, entre outros, são alguns dos cenários que se convive no dia a dia na maioria das coordenações. O ambiente de trabalho deve ser estimulante, descontraído e alegre, onde as pessoas possam se dedicar as atividades produtivas e que tragam benefícios, não apenas para o servidor, mas também para a sociedade como um todo. Este é um grande desafio a ser lançado aos gestores, pois envolve mudanças físicas e culturais.

Para analisar a percepção dos servidores sobre os relacionamentos profissionais é importante citar que as exigências estruturais de processos institucionais, o autoritarismo e seus abusos, o medo de ser alvo de represálias, a perda de benefícios e gratificações a qualquer momento são alguns dos fatores que levam as pessoas a se sentirem subjugadas, sem liberdade para dizer o que pensam e o que sentem, e impotentes para se defender das flagrantes injustiças.

Entretanto, os servidores pesquisados apontaram que se sentem confortáveis em relação aos outros servidores do setor e aos seus gestores, para expor suas críticas, ideias e sugestões. Coloram também que existe uma boa receptividade e cooperação mútua entre os servidores dentro da coordenação, independentemente da hierarquia, o que ratifica a força e qualificação das equipes. Vale reforçar o destaque do fato que mais de 70% dos integrantes das coordenações, que responderam ao questionário, já exerceu ou exerce cargo de chefia ou gestão.

Outro ponto bastante relevante dessa investigação foi saber a medida do estresse dentro do trabalho, onde a sua maior causa é o excesso de trabalho. Num Levantamento realizado pela Asap (2015), consultoria de recrutamento de executivos, foi revelado que 67% dos profissionais entrevistados afirmam que tem a vida pessoal comprometida pela sobrecarga de trabalho e se consideram vítimas do cansaço e estresse.

Nossa investigação mostrou que em nossa amostra não há uma quantidade desproporcional no volume de trabalho, que venha a interferir na qualidade apresentada ao final da tarefa. Os servidores afirmaram que privilegiam a qualidade em detrimento da quantidade, o que apoia e ratifica a inexistência de sobrecargas ou estressores.

Por outro lado, uma vez apontado que não há excessos nas atividades, os servidores colocaram que os assuntos pertinentes e de relevância para a coordenação, são discutidos e acordados em equipe. O trabalho em equipe é essencial no contexto profissional, os processos apresentam melhores resultados quando são desenvolvidos por uma equipe e não apenas por um indivíduo. Situação bastante positiva para as jovens coordenações dentro da instituição e isso contribui para que os servidores se sintam parte desse processo de criação e implementação dos processos, empregando suas capacidades e competências dentro das CIFIc's/UFPE.

Para deixar todos os grupos de fatores de influência com sua análise de resultado bem definida, construímos na tabela 05 um resumo geral com os percentuais de satisfação declaradas pelos servidores. Nela somamos as duas variáveis, das extremidades negativas e positivas, da escala de Likert, e obtivemos os índices de insatisfação e satisfação global das respostas recebidas.

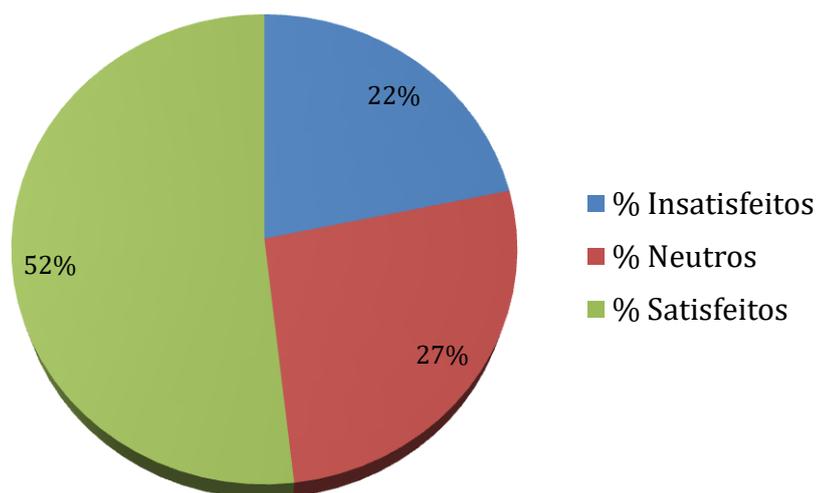
Foi encontrado um fator final positivo, porém muito baixo na avaliação do clima organizacional, com apenas 52% de satisfação total, o que sinaliza a necessidade de intervenções ergonômicas participativas, com os servidores mais ativos, pois um índice de 27% de indiferença ou neutralidade também foi muito expressivo. A questão então é aperfeiçoar a organização e o ambiente de trabalho para estimular os servidores. Esta perspectiva está diretamente relacionada com a ergonomia e se encaixa com o objetivo da concepção de sistemas adaptados ou dos sistemas adaptáveis.

Tabela 05: Índice de satisfação global

GRUPOS FATORES		Insatisfeitos	Neutros	Satisfeitos
1	O individuo	5%	28%	67%
2	Vida profissional	14%	32%	54%
3a	Desenvolvimento de carreira	22%	28%	50%
3b	Treinamentos	59%	28%	13%
4	Autonomia e responsabilidade	15%	28%	57%
5	Ambiente de trabalho	23%	27%	50%
6	Remuneração e Benefícios	49%	25%	26%
7	Relacionamentos profissionais	6%	17%	77%
8	Comunicação	5%	29%	66%
9	Quantidade X qualidade de trabalho	19%	23%	58%
Índice global		22%	27%	52%

O gráfico 52 ilustra a distribuição geral dos índices de satisfação global, resumindo os percentuais comentados.

Gráfico 52: Índice de satisfação global.



Fonte: Dados da pesquisa realizada entre fevereiro e abril de 2016

Capítulo 6 – Conclusões e Boas Práticas.

A Ergonomia assume um grande papel no aspecto humano das instituições, contribuindo para a melhoria no desempenho dos profissionais, para que eles possam sentir-se altamente satisfeitos com o bem-estar físico e psicológico no ambiente organizacional que estão inseridos, proporcionando maior eficácia.

Esta dissertação de mestrado propôs-se a analisar a percepção do clima organizacional vivenciado pelos servidores das Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras em suas atividades diárias, na perspectiva da ergonomia.

Os resultados obtidos na pesquisa tendem a confirmar a hipótese de que variáveis ergonômicas organizacionais relacionadas à percepção do clima organizacional podem estar associadas ao fato dos servidores apresentarem considerável desmotivação e desinteresse em suas atividades.

Diagnóstico de clima organizacional traz a percepção das pessoas sobre aspectos relevantes numa organização, porém o clima não é necessariamente compreendido da mesma forma por todos devido às diferenças de setor, de cargo exercido, do gênero, do tempo de serviço, da natureza das atividades, das formas de organização do trabalho; perfil da liderança; oportunidades; entre outros fatores.

Diante disto, Tamayo (1996), coloca que é fundamental que a organização desenvolva outros mecanismos que possam trazer dados mais precisos sobre alguns fenômenos organizacionais que interferem nos resultados da instituição, como por exemplo, o desenvolvimento de ações de promoção de saúde e qualidade de vida, programas de desenvolvimento de competências necessárias para execução das atividades inerentes ao trabalhador, abertura de canal de comunicação entre a alta liderança e os servidores, estudos ergonômicos, AET, entre outros.

Percebe-se que dentro deste cenário cabe à PROGEPE propor e conduzir políticas de gestão de pessoas incluindo o gerenciamento de atividades inerentes à gestão de clima organizacional, de serviços de pessoal, de desempenho, de qualidade de vida e de alocação e movimentação de pessoal, buscando o bem estar do servidor da UFPE, independente do setor ou cargo que ocupe. A pesquisa de clima organizacional é mais um canal de comunicação entre servidores, gestores e instituição, proporcionando aproximação e favorecendo as relações mútuas.

O diagnóstico resultante da pesquisa, que cumpre nosso primeiro objetivo

específico, que foi investigar e analisar fatores que influenciam o clima organizacional das Coordenações pela ótica dos servidores, apontou pontos positivos, porém, também o que precisa ser melhorado e neste momento a instituição precisa estar preparada para dar as respostas aos problemas detectados, onde uma omissão pode piorar o clima ou até mesmo torná-lo negativo. A tomada das ações necessárias para amenizar os aspectos negativos, favorecerá a melhoria contínua da satisfação dos trabalhadores.

Dois pontos mais críticos foram destacados pelos servidores a necessidade de treinamentos e a melhoria da remuneração, onde nos colocamos sobre eles, pontuando cada um.

Treinamentos obteve um índice de insatisfação de 59%, indicando que a UFPE investe pouco ou divulga pouco os cursos, treinamentos ou encontros realizados. Cabe aqui a sugestão de investir mais no potencial dos bons funcionários oportunizando crescimento e desenvolvimento profissional, acrescentando que os treinamentos sejam contínuos, sendo reafirmado por Gil (2011), que os treinamentos buscam não só a capacitação para a realização de tarefas, mas também se preocupam com o relacionamento interpessoal, com a integração do servidor à instituição, com as dificuldades intelectuais, necessidades, aspirações, e motivações, assim é indispensável treinar e desenvolver as pessoas continuamente.

O crescimento e o sucesso de qualquer instituição estão relacionados com o desenvolvimento de seus servidores. Alcançar e estabelecer padrões com o objetivo de elevar a qualidade dos serviços passa por treinamentos constantes em que se compartilham novidades e métodos eficientes.

Com relação às remunerações, seu índice de insatisfação atingiu 49%, e se forem considerados 25% que ficaram neutros, torna este fator vital com o sinal de alerta ligado. Amaral e Lopes (2014), afirmam existir grande disparidade dos valores pagos entre os poderes públicos (executivo, legislativo e judiciário), e que no contexto atual não pode ser admitido, além de dar causa a rotatividade dos servidores no serviço público. Sugere-se aqui uma adequação nos planos de cargos e carreiras com as demandas impostas pelos novos conhecimentos e tecnologias, salários competitivos com o mercado de trabalho e com maior esforço em busca de isonomia dos salários entre os poderes.

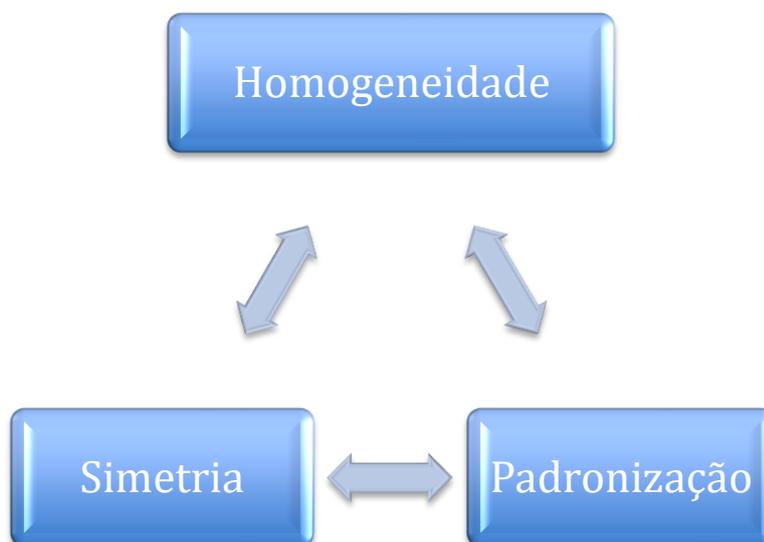
Amaral e Lopes (2014), ainda reforçam que a forma de ingresso no serviço público também deve ser repensada, com regulamentações que permitam avaliar

competências e não apenas conhecimento formal. As instituições têm selecionado servidores altamente qualificados para exercer atividades de apoio, como constatamos na tabela 04 do capítulo anterior, o que resulta em desmotivação e rotatividade.

Nossos comentários propondo as melhores práticas inicia-se com uma citação de Daniellou (2004, p. 236), onde afirma que *“o próprio objetivo da ação ergonômica é ‘definir’ uma solução para um ‘problema’, [...], Além disso, não existe uma boa solução a um problema, nem mesmo um bom diagnóstico: diferentes ergonomistas proporão diagnósticos diferentes e podem prever soluções distintas”*. Daniellou (2004), ainda coloca que um problema ou solução dele, não depende exclusivamente do demandante, mas também do ergonomista e de sua análise da demanda, pois existem múltiplas respostas para uma situação organizacional.

Sendo assim, vamos nos apoiar no tripé da ergonomia organizacional Simetria, homogeneidade e Padronização, conforme figura 06'kkkj, para expor as melhores práticas, que na área de gerenciamento de operações é bem particular do contexto das organizações, utilizando a nossa visão como pesquisador, a literatura apresentada, somando as informações recebidas dos servidores.

Figura 06: Tripé da Ergonomia Organizacional.



Fonte: Notas de aulas Prof Dr Edgard Martins (2016).

Utilizando a ergonomia organizacional, percebeu-se que nesse âmbito, as CIfiC's devem destinar aos indivíduos uma comunicação mais eficaz, capaz de proporcionar ao colaborador uma maior valorização no momento de se expressar

sobre as ações de forma homogenia.

Após realizar a investigação e Analisar os fatores que influenciam o clima organizacional das Coordenações na ótica dos servidores, nosso segundo objetivo específico foi estabelecer padrões que possibilitem melhorias na rotina, planejamento e procedimentos organizacionais das CIFIc's, através das percepções dos servidores.

Após vários pedidos de servidores ativos das CIFIc's, nos dias 13 e 14 de agosto de 2015 a PROGEST e a PROPLAN promoveram um plano de ação, em conjunto com uma consultoria externa (Valença e Associados), intitulado de Planejamento Sistêmico de curto prazo para atividades de infraestrutura, com o objetivo de adotar uma sistemática para definição, priorização, padronização e acompanhamento de demandas. Neste evento todas setores da UFPE ligados a infraestrutura participaram, centros acadêmicos, órgãos suplementares, prefeitura, pró-reitorias, etc.

Infelizmente ocorreu apenas este encontro e não houve continuidade, entretanto uma boa semente foi lançada. Dele possibilitou fortalecer a integração dos gestores de infraestrutura; aperfeiçoar a comunicação entre as coordenações com a criação de um Fórum dos gestores; e o inicio da criação de um modelo padrão de procedimentos, que atende desde a solicitação de serviços, até as aquisições de bens e consumo.

Por ser uma coordenação nova percebe-se que nas CIFIc's a metodologia de trabalho pode ser melhorada. Dessa forma, com a colaboração dos servidores que responderam o questionário de forma sincera e com compromisso, pode-se elaborar uma lista de sugestões de Melhores práticas, para alcançar maior desempenho das coordenações em conjunto, sendo:

1. Realizar reuniões setoriais, onde os coordenadores e gestores assumam seus papéis de comunicadores e orientadores, não só do processo burocrático, mas também dos objetivos e resultados alcançados nos centros acadêmicos;
2. Criar um mecanismo que permita aos servidores manifestar suas opiniões, sugestões e críticas, sem correrem o risco de serem mal interpretados, sendo que toda manifestação deve ser respondida.
3. Divulgação ampla dos cursos de progressão e capacitação, dentro do plano de cargos e salários, lei 11.091, a fim de remunerar os profissionais, com equivalência a importância do cargo ocupado.

4. Criar um programa de treinamento, visando além de preparar para o exercício do cargo e o seu desenvolvimento do profissional, incentivar as interações entre coordenações.
5. Encorajar o trabalho em equipe, valorizando os comitês de trabalho específico, tais como: comitê de criação de termo de referência, de sindicância, entre outros, criando mecanismos de incentivo a eles.
6. Avaliar e planejar o quadro de pessoal da coordenação, para não sobrecarregar alguns servidores, preservando a qualidade e eficácia das atividades.
7. Fazer com certa frequência pesquisa de clima organizacional a fim de analisar a satisfação dos colaboradores em relação às práticas da empresa.
8. Fortalecer o elo entre as coordenações, promovendo encontros e reuniões que promovam a troca de experiência entre si.
9. Compartilhar ferramentas e procedimentos de sucesso já utilizados em alguns centros acadêmicos.

Um servidor motivado produz mais e melhor, sofre menos os efeitos da monotonia e da fadiga, e não precisa de muita supervisão, pois procura, por conta própria, resolver os problemas para alcançar seus objetivos. Conhecer os pontos fortes e fracos da instituição é imprescindível para o seu sucesso e isso é possível com o exercício da democracia, onde os colaboradores têm a chance de manifestar suas impressões a respeito da mesma, e esta pesquisa, procurou deixar exposta da melhor forma a percepção dos servidores.

Deve-se ressaltar, por fim, que a pesquisa dá início a um estudo mais complexo com aplicação da metodologia AET e análise dos resultados das coordenações e áreas relacionadas. Assim, espera-se que as informações aqui prestadas, possam contribuir para novas discussões em futuros estudos em torno da Ergonomia, recomenda-se ainda que todos os servidores sejam desenvolvidos, com a finalidade de fazer deles parte integrante do desenvolvimento da UFPE, além de dar maior credibilidade a pesquisa.

REFERENCIAS

ABERGO Associação Brasileira de Ergonomia Disponível em <www.abergo.org.br>. Acesso em: 18 ago 2015.

AMARAL, Lenita A; LOPES, Silvia M. A. Rotatividade De Pessoal No Serviço Público Federal: um estudo de caso na UFPE. In: Congresso de Gestão Pública, 7, 2014, Brasília, DF. **Anais...** Brasília,DF: CONSAD, 2014.

ARMSTRONG, M. **Armstrong's handbook of human resource management practice**. 11. ed. London: Kogan Page, 2009.

BALASSIANO, Moises; TAVARES, Eliane; PIMENTA, Roberto da Costa. Estresse ocupacional na administração pública brasileira: quais os fatores impactantes? **RAP**, Rio de Janeiro, v.45,n. 3:51-74, mai/jun. 2011.

BISPO, Carlos Alberto Ferreira. Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional. **Prod**, v.16, n. 2, p.258-273, ago. 2006.

BOLETIM OFICIAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO, v. 48, n. 8, 30 Ago. 2013.

BOHLANDER,George W; SNELL, Scott; SHERMAN, Arthur. **Administração de recursos humanos**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização. GesPública: Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF. **Carta de Serviços ao Cidadão**: Brasília: MPOG: Seges, 2009.

BRASIL. Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. **A nova política de recursos humanos**. Brasília: MARE, 1997 Caderno 11, p.11.

BRASIL. Lei n. 10.861, de 14 de abril de 2004. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, 15 abr. 2004.

BRASIL. Lei n. 11.091, de 12 de janeiro de 2005. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, 13 jan. 2005.

BRASIL. Decreto n. 6.096, de 24 de abril de 2007. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, 25 de abr. 2007.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Resolução TCU nº 187, de 5 de abril de 2006. **política de gestão de pessoas no Tribunal de Contas da União**. Disponível em: <<https://contas.tcu.gov.br/juris/Web/Juris/ConsultarTextual2>>. Acesso em: 14 ago. 2015.

CARVALHO FILHO, J. S. **Manual de direitos administrativos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003

CAVANAUGH, M.A. et al. An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. **Journal of Applied Psychology**, New York: n. 85, p. 65-74, 2000.

CHAPANIS, A. **Human factors in systems engineering**. New York: John Wiley & Sons, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos Recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. São Paulo: Campus, 2009.

CODA, R. Pesquisa de clima organizacional e gestão estratégica de recursos humanos. In: BERGAMINI, C. W.; CODA, R. (org.). **Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança**. São Paulo: Atlas, 1997.

COHEN, S. et al. **Measuring stress**. Oxford: Oxford University Press, 1996.

CORRÊA, Henrique L; CORRÊA, Carlos A. **Administração de produção e operações: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

COSTA, Elisângela Gomes da. **Estudo dos Constrangimentos Físicos e Mentais Sofridos pelos Motoristas de Ônibus Urbano da Cidade do Rio de Janeiro**. 154p., Dissertação de Mestrado, departamento de Design, Universidade Católica do Rio de Janeiro PUC-RIO, RJ, 2006.

DANIELLOU, F. **A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos**. São Paulo: Edgard Blucher, 2004, p. 234 – 238.

DEMO, G. et al. Políticas de gestão de pessoas no novo milênio: cenário dos estudos publicados nos periódicos da área de administração entre 2000 e 2010. **RAM Revista de Administração Mackenzie**. São Paulo, v. 12, n. 5, p. 15-42, 2011.

DIAS, Cláudia. **Grupo focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas**. João Pessoa: Nov. 1999.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade. 1996.

FERREIRA, M. R. de L.; GOMES, F.P.; ARAÚJO, R.M. Gestão de Pessoas no Setor Público: um estudo dos níveis de conflito a partir da visão interacionista. **Revista Ciência e Administração**, Fortaleza, v. 16, n. 2, p. 510-528, jul./dez. 2010.

FERREIRA, Rodrigo R. *et al.* Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no setor público: o papel estratégico dos gestores. **Revista de Administração da USP**, v. 44, n. 2, p. 147–157, abr./ mai./jun. 2009.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de recursos humanos-PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. 1. ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

FREITAS, Maria Ester de. **Cultura organizacional: identidade, sedução e carisma?** 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2000.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2011.

GOPHER, D.; DONCHIN, E. Workload: an examination of the concept. In: BOFF, K. R.; KAUFMAN, L.; THOMAS, J. P. **Handbook of perception and human performance: cognitive processes and performance**. New York: John Wiley, 1986. v. 2. 1358p.

GRANDJEAN, Etienne. **Manual de ergonomia: adaptando o trabalho ao homem**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.

GUIMARÃES, L. B. de M. . **Tópicos especiais em ergonomia**. 2. ed. Porto Alegre; Editoração, 2000.

HACKMAN, J. Richard; OLDHAM, Greg R. Development of the Job Diagnostic Survey. **Journal of Applied Psychology**, Washington, DC, v. 60, n. 2, p. 159–170, 1975.

Hendrick, H. . **Boa ergonomia é boa economia**. ABERGO, jan. 2003. Disponível em <www.abergo.org.br>. Acesso em: 18 ago 2015.

HORTA, P.; DEMO, G.; ROURE, P. Políticas de gestão de pessoas, confiança e bem-estar: estudo em uma multinacional. **RAC – Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 4, , p. 566-585, jul./ago. 2012.

IIDA, Itiro. **Ergonomia: projeto e produção**. ed. São Paulo, SP: Edgard Blücher, 2005.

KOLB, D. A. et al. **Psicologia organizacional: uma abordagem vivencial**. São Paulo, Atlas, 1986.

LIKERT, R. A technique for the measurement of attitudes. **Archives of Psychology**, n. 140, p. 1-50, 1932.

LITWIN, G.H. ,STRINGER, R.A, **The influence of organizational climate on human motivation**. Cambridge: Harvard University Press. 1968.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

LUZ, Ricardo Silveira. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MAGALHÃES, E. M. et al.. A política de treinamento dos servidores técnico-administrativos da Universidade Federal de Viçosa (UFV) na percepção dos treinados e dos dirigentes da instituição. **Revista de Adm. Pública**, Viçosa, v. 44, n. 1, p. 55-86, jan./fev, 2010.

MARQUES, E. C.. Investimentos públicos, infraestrutura urbana e produção da periferia em São Paulo. **Espaço & Debates**, São Paulo, n.42, p. 9-30, 2002.

MARTINEZ, Maria Carmen; PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Caderno psicologia sociedade e trabalho**. v.6 n.1 São Paulo dez. 2003.

MARTINS, E. T.. **Fisiologia e ergonomia na aviação**: implicações na operacionalização do trabalho do piloto em modernas aeronaves. 1. ed. Olinda: Elógica, 2010. 487p .

MARTINS, M. C. Fet al. Construção e validação de uma escala de medida de clima organizacional. **Revista Psicologia**: Organizações e Trabalho. Brasília, v. 4, n. 1, p.37-60, 2008.

MATHIS, R. L.; JACKSON, J. H. **Human resource management**. 10. ed. Ohio: SouthWestern/Thomson, 2003.

MAXIMIANO, A.C.A. **Teoria geral da administração**: da revolução urbana à revolução digital. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 2005.

MORAES, Anamaria (org.); **Design e Avaliação de Interface**: ergodesign e interação humano-computador . Rio de Janeiro: iUsEr, 2002.

MORAES, Anamaria; MONT'ALVÃO, Cláudia. **Ergonomia**: Conceitos e aplicações. Rio de Janeiro: 2AB, 2007.

MORESI, Eduardo. **Metodologia da pesquisa**. Curso de Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação, Universidade Católica de Brasília – Ucb. Brasília, Df, 2003.

NOULIN, M. **Ergonomie**. 2 ed.. Toulouse, France : Éditions Octarès, 2002.

OLIVEIRA, José Arimatés de; MEDEIROS, Maria da Penha Machado de. **Gestão de Pessoas no Setor Público**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/ UFSC; 2011.

OLIVEIRA, José Arimatés. **Qualidade de vida dos empregados x lucro**: há coerência? **Revista Tendências do Trabalho**, Rio de Janeiro, n. 286, p. 22,jun. 2009.

PINHEIRO, Monica. **Doenças relacionadas ao trabalho**. Disponível em: <<http://www.sistemaambiente.net/>>. Acesso em: 13 fev. 2016.

QUIJANO, S. et al. La auditoría del sistema humano (ASH) para el análisis del comportamiento humano en las organizaciones. **Revista Papeles del Psicólogo**, Madrid, v. 29, n. 1, p. 92–106, 2008. Disponível em: <<http://www.cop.es/papeles>>. Acesso em: 14 ago. 2015.

RIBEIRO, A.; SILVA, D.; MEDEIROS, D. A influência da ergonomia organizacional na motivação dos funcionários da área de saúde. in: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 25, 2005, Porto Alegre. Anais...Porto Alegre: Ed, Brasil, 2005.

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – RAP

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RIZZATTI, G.; RIZZATTI JUNIOR, G.; SARTOR, V. V. de B. **Categorias de análise de clima organizacional em universidades federais**. 2002. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/84206>>. Acesso em 25 ago. 2015.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. Tradução técnica Reynaldo Marcondes. 11 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 10. ed. São Paulo: Vozes, 2007.

SANDERS, M. S., MCCORMICK, E. J. **Human factors in engineering and design**. 7 ed. New York: McGraw-Hill, 1993.

SANTOS, C. S. **Introdução à gestão pública**. São Paulo: Ed. Saraiva. 2006

SBRAGIA, R. Um estudo empírico sobre clima organizacional em instituições de pesquisa. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 18, n. 2, p. 30-39, 1983.

SCHEIN, Edgard H. **Cultura organizacional e liderança**. São Paulo: Atlas, 2009.

SCHONBLUM, Rosane. **A Necessidade de investigar medidas de carga mental de trabalho**, Santa Catarina: PSITRAB, UFSC, 2003.

SILVA, Mailza Paulino de Brito e; SILVA, Sandra Pontual da. Ergonomia Informacional: aplicabilidade na biblioteca universitária. In: ENCONTRO NACIONAL de Estudantes De Biblioteconomia, Documentação, Gestão E Ciência Da Informação, 33. **Biblionline**, João Pessoa: ENEBD, 2010. p. 16 - 22.

SOARES, Marcelo. **Ergonomia e qualidade de vida no trabalho**. Recife: Ufpe, 2014. Notas de aulas e textos

SOUZA, Edela Lanzer Pereira de. **Clima e cultura organizacionais**. Porto Alegre: Edgard Blucher, 1978.

TAMAYO, Alvaro. Valores organizacionais. In: TAMAYO, A; ANDRADE J. E. B.; CODO, W. (Org.). **Trabalho, organizações e cultura**. São Paulo, SP: Cooperativa de Autores Associados, 1996. p. 175-193.

TAVARES, Maria G. P. **Cultura Organizacional: uma abordagem antropológica da mudança**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

TYLOR E. B., **Primitive culture**. Cambridge University Press. 1871, v. 2, Disponível em: <<https://books.google.com.br/>> em 23 jul. 2015

UFPE. **Universidade Federal de Pernambuco**: consultas ao site. 2016. Disponível em: <www.ufpe.br/>. Acesso em: 11 abr. 2016.

VIDAL, Mario C. R. **Guia para análise ergonômica do trabalho (AET) na empresa: uma metodologia realista, ordenada e sistematizada**. Rio de Janeiro: Virtual Científica, 2003.

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

WESTLEY, William A. Problems and solutions in the quality of working life. *Human Relations*, New York: v. 32, n. 2, p. 113–123, 1979.

WITZEL, Morgen. **50 Grandes Estrategistas de Administração**. São Paulo: contextos, 2005.

APÊNDICE A - Questionário O Clima Organizacional das CIFIc/UFPE

Você não precisa se identificar e não existem questões certas ou erradas. As suas sinceras observações serão valiosas para a pesquisa.

1. Qual sua idade?

- entre 18 e 29 anos
- entre 30 e 39 anos
- entre 40 e 49 anos
- a partir de 50 anos

2. Informe seu sexo

- Feminino
- Masculino

3. Qual o seu Grau de escolaridade

- Ensino médio
- Ensino Superior
- Pós graduação
- Mestrado
- Doutorado

4. Necessidades Básicas

Qual o grau de preocupação para você e sua família, sobre os itens abaixo?

	muito baixo	baixo	neutro	alto	muito alto
Alimentação	<input type="radio"/>				
Segurança	<input type="radio"/>				
Saúde	<input type="radio"/>				
Educação	<input type="radio"/>				
Aceitação social	<input type="radio"/>				
Realização pessoal	<input type="radio"/>				
Realização Profissional	<input type="radio"/>				

5. Saúde

Considerando sua condição de saúde, como você avalia:

	Péssimo	Ruim	Razoável	Bom	ótimo
Seu estado físico	<input type="radio"/>				
Seu estado mental	<input type="radio"/>				
Seu estado emocional	<input type="radio"/>				
Sua vida afetiva	<input type="radio"/>				
Sua vida sexual	<input type="radio"/>				

6. Situação Financeira

Assinale qual seu grau de satisfação financeira baseando-se na escala abaixo

	Péssimo	Ruim	Razoável	Bom	ótimo
Qualidade de vida:	<input type="radio"/>				
Moradia:	<input type="radio"/>				
Carro/Transporte:	<input type="radio"/>				
Patrimônio:	<input type="radio"/>				
Condição Econômica	<input type="radio"/>				
Alimentação:	<input type="radio"/>				
Educação:	<input type="radio"/>				

7. Convivência Familiar e Vida Social

Como você avalia seu:

	Péssimo	Ruim	Razoável	Bom	ótimo
Relacionamento com conjuge	<input type="radio"/>				
Relacionamento com filho[s]	<input type="radio"/>				
Tempo de atenção a família	<input type="radio"/>				
Nível social	<input type="radio"/>				
Nível cultural	<input type="radio"/>				
Convívio social	<input type="radio"/>				

Vida Profissional

Responda 1. discordo totalmente; 2. discordo; 3. neutro; 4. concordo; 5. concordo totalmente.

8. Sinto orgulho de trabalhar na UFPE.

1 2 3 4 5

Discordo Totalmente Concordo Totalmente

9. Costumo indicar a UFPE como alternativa de emprego para meus amigos e parentes.

1 2 3 4 5

Discordo Totalmente Concordo Totalmente

10. O futuro da UFPE é uma preocupação dentro da CIFIc?

As próximas questões são relativas à unidade em que você esta lotado.

1 2 3 4 5

Discordo Totalmente Concordo Totalmente

11. Os Servidores tem orgulho das suas atividades no CIFIc?

1 2 3 4 5

Discordo Totalmente Concordo Totalmente

12. Os Servidores dependem exclusivamente dos seus esforços para obter o sucesso profissional e de carreira na coordenação?

1 2 3 4 5

Discordo Totalmente Concordo Totalmente

Desenvolvimento de Carreira e Treinamentos

13. A UFPE oferece um bom plano de carreira?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo totalmente

14. Considero que estou obtendo sucesso na minha vida profissional

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo totalmente

15. A sua coordenação é dedicada ao desenvolvimento profissional de seus servidores?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo totalmente

16. Os servidores da CIFIc têm oportunidades de demonstrar seus conhecimentos e de aplicar seus talentos?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo totalmente

17. Os cursos e treinamentos oferecidos são suficientes para o exercício das atividades dos servidores no CIFIc?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo totalmente

18. A UFPE investe em treinamento/desenvolvimento para que você tenha um aprendizado contínuo?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo totalmente

Autonomia e Responsabilidades

19. Os servidores da CIFIc/UFPE têm liberdade para fazer o trabalho da forma que consideram melhor?

1 2 3 4 5

Discordo Totalmente >> << Concordo Totalmente

20. A CIFIc/UFPE exige um procedimento rígido para execução das atividades pertinentes as funções de seus servidores?

1 2 3 4 5

Discordo Totalmente >> << Concordo Totalmente

21. O servidor que organiza sua rotina de trabalho para melhor aproveitamento de suas atividades?

1 2 3 4 5

Discordo Totalmente >> << Concordo Totalmente

22. Os servidores têm autonomia de tomar decisões que afetam o seu trabalho?

1 2 3 4 5

Discordo Totalmente >> << Concordo Totalmente

23. Você ajuda a tomar decisões no CIFIc?

1 2 3 4 5

Discordo Totalmente >> << Concordo Totalmente

24. Você se sente apto para assumir maiores ou mais responsabilidades?

1 2 3 4 5

Discordo Totalmente >> << Concordo Totalmente

Ambiente de trabalho

25. A UFPE possui um ambiente de trabalho seguro?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

26. O ambiente de trabalho da CIFIc favorece a execução das atividades pelos servidores?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

27. O grau de satisfação das condições ambientais do seu local de trabalho.

	Péssimo	Ruim	Razoável	Bom	ótimo
Temperatura	<input type="radio"/>				
Espaço de trabalho	<input type="radio"/>				
Mobiliário	<input type="radio"/>				
Higiene	<input type="radio"/>				
Instalações sanitárias	<input type="radio"/>				
Acessibilidade	<input type="radio"/>				
Almoxarifado [materiais e equipamentos]	<input type="radio"/>				
Ruídos [barulho no ambiente]	<input type="radio"/>				

28. Você gostaria de trabalhar em outro local na UFPE?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

Remuneração e Benefícios

29. Os servidores do CIFIc estão satisfeitos com a remuneração atual?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

30. A remuneração dos servidores do CIFIc é adequada ao trabalho que executam?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

31. O nível sociocultural dos servidores é suficiente para o exercício das atividades no CIFIc/UFPE?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

32. Os benefícios relacionados à assistência médica oferecida pela UFPE são satisfatórios?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

33. Numa perspectiva futura, os planos de aposentadoria oferecidos pela UFPE são satisfatórios?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

Relacionamentos profissionais

34. Existe boa relação de trabalho e respeito entre os funcionários da CIFIc?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

35. Você já exerceu cargo de chefia ou de gestor na UFPE?

Secretario, Assistente, Chefe, Coordenador, Diretor, etc

SIM

NÃO

36. O desempenho do gestor da coordenação atende a um bom nível de liderança?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

37. O gestor imediato é receptivo às sugestões de mudanças?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

38. Existe um bom relacionamento de cooperação entre os servidores do CIFIc?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

Comunicação

39. Na Coordenação a comunicação entre chefes, servidores e colaboradores é boa!

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

40. Os servidores sentem-se seguros em dizer o que pensam ?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

41. A CIFIc é aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus servidores?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

42. As orientações que os servidores recebem sobre o seu trabalho são claras e objetivas?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

43. Os servidores da CIFIc aceitam prontamente as mudanças?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

Quantidade e qualidade de trabalho

44. O Servidor se sente satisfeito em relação ao volume de trabalho que realiza?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

45. A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que a quantidade?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

46. Todos os assuntos importantes são debatidos e acertados em equipe?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

47. Os trabalhos realizados pelos servidores do CIFIc atualmente poderia ser melhorado?

1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

48. A UFPE aproveita as capacidades e competências dos servidores para acessão profissional?

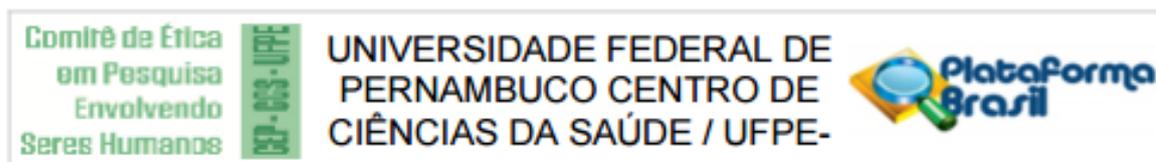
1 2 3 4 5

Discordo totalmente >> << Concordo Totalmente

Que sugestões você daria para tornar a CIFIc/UFPE um lugar melhor para se trabalhar?

Lembre-se que você não precisa se identificar, nem o Centro que trabalha, a menos que queira fazê-lo. As suas sinceras observações serão valiosas para a pesquisa.

Nesse espaço você pode relatar as suas observações, os seus comentários, as suas reivindicações, as suas queixas, as suas críticas, as suas sugestões ou seus elogios, observado em algum dos itens que constam na pesquisa, referente à CIFIc/UFPE. Sinta-se à vontade para relatar e revelar tudo o que desejar sem constrangimentos.

ANEXO A - Parecer de aprovação do Comitê de Ética**PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP****DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

Título da Pesquisa: A percepção de clima organizacional dos servidores públicos, sob a ótica da ergonomia: Um estudo de caso nas recém-criadas Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras da UFPE.

Pesquisador: Vianney Bezerra

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 50285215.1.0000.5208

Instituição Proponente: Centro de Artes e Comunicação

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 1.340.970

Apresentação do Projeto:

Trata-se de um projeto de pesquisa de Vianney Bezerra dos Santos, aluno do mestrado profissional do Programa de Pós-Graduação em Ergonomia da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, sob a orientação do Prof. Dr. Edgard Thomas Martins. É um estudo de abordagem qualitativa do tipo descritivo e exploratório. A pesquisa será realizada com funcionários que fazem parte das Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras de 9 centros acadêmicos da UFPE do campus Recife, tendo como amostra 36 participantes representando 4 pessoas por centro acadêmico. Para a coleta dos dados serão utilizados questionários.

O modelo que será utilizado para a realização e construção dos questionários de Clima organizacional será o desenvolvido por Bispo (2006), que propõe uma pesquisa de clima organizacional que visa melhorar o nível de relacionamento entre as instituições e seus funcionários. Seu modelo apresenta além dos fatores/indicadores abordados por modelos anteriores, como o de Kolb et al, (1986) e Sbragia (1983), inclui outros fatores que influenciam as decisões, as atitudes e comportamento dos funcionários. O método de análise utilizado será o qualitativo, onde segundo RICHARDSON (1990, p.79), essa abordagem não emprega um instrumento estatístico como base do processo de análise de um problema, e por isso será

Endereço: Av. da Engenharia s/nº - 1º andar, sala 4, Prédio do CCS

Bairro: Cidade Universitária

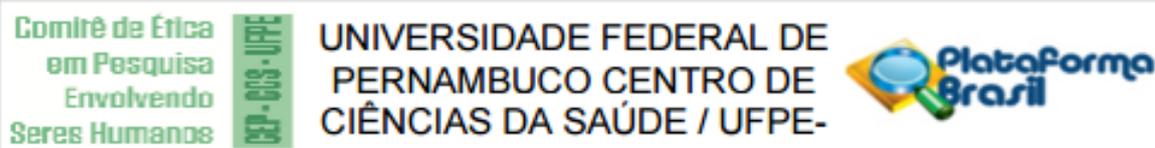
CEP: 50.740-800

UF: PE

Município: RECIFE

Telefone: (81)2126-8588

E-mail: cepccs@ufpe.br



Continuação do Parecer: 1.340.970

utilizado o AET - Análise Ergonômica do Trabalho e o Modelo de Bispo (2006) - Pesquisa de Clima organizacional.

Crerios de Inclusão: Todos os servidores que atuam na Coordenação de infraestrutura, Finanças e Compras na UFPE.

Crerios de Exclusão : Os servidores que estão lotados fora do Campus da Cidade Universitária na Várzea, além dos que não atuam na referida coordenação.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário: Determinar caminhos para melhorias no clima organizacional na percepção dos servidores das CIFIC's, com foco na ergonomia

Objetivos Secundários:

- Investigar e Analisar fatores que influenciam o clima organizacional das Coordenações pela ótica dos servidores.
- Criação de um padrão que propicie melhorias nas formas de rotina, planejamento e procedimentos organizacionais das coordenações em cada Centro acadêmico estudado.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos : O questionário, mesmo considerado seguro, pode gerar algum tipo de constrangimento pela presença do pesquisador, entretanto nesta investigação os mesmos serão mínimos, uma vez que os questionários serão encaminhados por meio virtual, sem qualquer identificação do voluntario em suas respostas.

Benefícios: A Participação direta do servidor na construção e criação de um padrão que propicie melhorias nas formas de rotina, planejamento e procedimentos organizacionais das coordenações em cada Centro acadêmico

Endereço: Av. da Engenharia s/nº - 1º andar, sala 4, Prédio do CCS
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 50.740-800
UF: PE **Município:** RECIFE
Telefone: (81)2126-8588 **E-mail:** cepccs@ufpe.br

Comitê de Ética
em Pesquisa
Envolvendo
Serres Humanos

CEP - CCS - UFPE

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
PERNAMBUCO CENTRO DE
CIÊNCIAS DA SAÚDE / UFPE-



Continuação do Parecer: 1.340.970

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Pesquisador defende a importância da realização de estudos sobre clima organizacional tendo como sujeitos os trabalhadores, e que tem sido feitos em setores da iniciativa privada, como forma de obter informações necessárias que possam motivá-los para um bom desempenho, além de garantir que todos colaboradores participem efetivamente, sentindo-se parte essencial do processo, o que considero de relevância no ambiente laboral.

Registro que na maioria das Cartas de Anuência o papel timbrado foi do centro de origem do pesquisador, mas em todas constavam o carimbo e assinatura dos diretores dos Centros de coleta.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Apresentou todos os Termos em consonância com a Res. 466/2012.

Recomendações:

Atentar para na próxima pesquisa ao solicitar as Cartas de Anuência, para que venham escritas no papel timbrado do próprio Centro que vai ser locus da coleta dos dados.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Sem pendências

Considerações Finais a critério do CEP:

As exigências foram atendidas e o protocolo está APROVADO, sendo liberado para o início da coleta de dados. Informamos que a APROVAÇÃO DEFINITIVA do projeto só será dada após o envio do Relatório Final da pesquisa. O pesquisador deverá fazer o download do modelo de Relatório Final para enviá-lo via "Notificação", pela Plataforma Brasil. Siga as instruções do link "Para enviar Relatório Final", disponível no site do CEP/CCS/UFPE. Após apreciação desse relatório, o CEP emitirá novo Parecer Consubstanciado definitivo pelo sistema Plataforma Brasil.

Informamos, ainda, que o (a) pesquisador (a) deve desenvolver a pesquisa conforme delineada neste protocolo aprovado, exceto quando perceber risco ou dano não previsto ao voluntário participante (item V.3., da Resolução CNS/MS Nº 466/12).

Eventuais modificações nesta pesquisa devem ser solicitadas através de EMENDA ao projeto, identificando a parte do protocolo a ser modificada e suas justificativas.

Para projetos com mais de um ano de execução, é obrigatório que o pesquisador responsável pelo Protocolo de Pesquisa apresente a este Comitê de Ética relatórios parciais das atividades desenvolvidas no período de 12 meses a contar da data de sua aprovação (item X.1.3.b., da Resolução CNS/MS Nº 466/12).

Endereço: Av. da Engenharia s/nº - 1º andar, sala 4, Prédio do CCS

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 50.740-600

UF: PE

Município: RECIFE

Telefone: (81)2126-8588

E-mail: cepccs@ufpe.br

Comitê de Ética
em Pesquisa
Envolvendo
Serres Humanos

CEP - CCS - UFPE

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
PERNAMBUCO CENTRO DE
CIÊNCIAS DA SAÚDE / UFPE-



Continuação do Parecer: 1.340.970

O CEP/CCS/UFPE deve ser informado de todos os efeitos adversos ou fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo (item V.5., da Resolução CNS/MS Nº 466/12). É papel do/a pesquisador/a assegurar todas as medidas imediatas e adequadas frente a evento adverso grave ocorrido (mesmo que tenha sido em outro centro) e ainda, enviar notificação à ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária, junto com seu posicionamento.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_603245.pdf	24/11/2015 13:35:13		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_MESTRADO_vianney.docx	24/11/2015 13:34:52	Vianney Bezerra	Aceito
Outros	CARTA_DE_RESPOSTA_AS_PENDENCIAS.docx	24/11/2015 13:30:37	Vianney Bezerra	Aceito
Outros	Anuencia_CCEN.pdf	24/11/2015 13:23:38	Vianney Bezerra	Aceito
Outros	anuencia_CTG.jpg	24/11/2015 13:20:22	Vianney Bezerra	Aceito
Outros	anuencia_CIN.jpg	24/11/2015 13:17:04	Vianney Bezerra	Aceito
Outros	anuencia_CFCH.jpg	24/11/2015 13:13:40	Vianney Bezerra	Aceito
Outros	anuencia_CE.jpg	24/11/2015 13:12:30	Vianney Bezerra	Aceito
Outros	anuencia_CCSA.jpg	24/11/2015 13:11:39	Vianney Bezerra	Aceito
Outros	anuencia_CCS.jpg	24/11/2015 13:10:29	Vianney Bezerra	Aceito
Outros	anuencia_CCB.jpg	24/11/2015 13:07:49	Vianney Bezerra	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TERMO_DE_CONSENTIMENTO_LIVRE_ESCLARECIDO1.docx	24/11/2015 12:57:27	Vianney Bezerra	Aceito
Outros	Lattes_Edgard_Thomas.docx	20/10/2015 15:15:06	Vianney Bezerra	Aceito
Outros	Lattes_Vianney_Bezerra.docx	20/10/2015 14:48:27	Vianney Bezerra	Aceito
Outros	QUESTIONARIO.docx	20/10/2015 11:03:09	Vianney Bezerra	Aceito

Endereço: Av. da Engenharia s/nº - 1º andar, sala 4, Prédio do CCS
Bairro: Cidade Universitária CEP: 50.740-600
UF: PE Município: RECIFE

Telefone: (81)2126-8588

E-mail: cepccs@ufpe.br

Comitê de Ética
em Pesquisa
Envolvendo
Serres Humanos

CEP - CCS - UFPE

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
PERNAMBUCO CENTRO DE
CIÊNCIAS DA SAÚDE / UFPE-



Continuação do Parecer: 1.340.970

Folha de Rosto	Folha_de_Rosto.docx	20/10/2015 11:00:56	Vianney Bezerra	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Carta_de_Anuencia.pdf	16/10/2015 13:45:59	Vianney Bezerra	Aceito
Cronograma	cronograma.xlsx	16/10/2015 13:35:31	Vianney Bezerra	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

RECIFE, 27 de Novembro de 2015

Assinado por:

LUCIANO TAVARES MONTENEGRO
(Coordenador)

Endereço: Av. da Engenharia s/nº - 1º andar, sala 4, Prédio do CCS

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 50.740-600

UF: PE

Município: RECIFE

Telefone: (81)2126-8588

E-mail: cepccs@ufpe.br

ANEXO B - Autorizações dos Diretores dos Centros Acadêmicos.

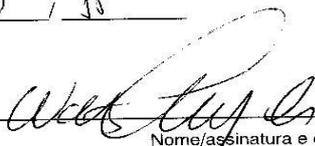
Universidade Federal de Pernambuco
Departamento de Design
Programa de Pós-graduação em Ergonomia / PPERGO
Mestrado Profissional em Ergonomia

CARTA DE ANUÊNCIA

Declaramos para os devidos fins, que aceitaremos o pesquisador **Vianney Bezerra dos Santos**, a desenvolver o seu projeto de pesquisa: **A percepção de clima organizacional dos servidores públicos, sob a ótica da ergonomia: Um estudo de caso nas recém-criadas Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras da UFPE**, que está sob a coordenação/orientação do Prof. Dr. Edgard Thomas Martins, cujo objetivo é realizar entrevistas e questionários com funcionários do Centro de Artes e Comunicação da Universidade Federal de Pernambuco.

Esta autorização condicionada o pesquisador ao cumprimento dos requisitos da Resolução 466/12 e suas complementaridades, comprometendo-se o mesmo a utilizar os dados pessoais dos sujeitos da pesquisa, exclusivamente para os fins científicos, mantendo o sigilo e garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades. Antes de iniciar a coleta de dados o pesquisador deverá apresentar a esta Instituição o Parecer Consubstanciado devidamente aprovado, emitido por Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos, credenciado ao Sistema CEP/CONEP.

Local, Recife, 16 / 10 / 15


Nome/assinatura e carimbo do responsável

Walter Franklin M. Correia
Diretor CAC - UFPE
SIAPE 2647023



10



Universidade Federal de Pernambuco
Departamento de Design
Programa de Pós-graduação em Ergonomia / PPERGO
Mestrado Profissional em Ergonomia

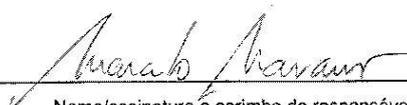
CCEN

CARTA DE ANUÊNCIA

Declaramos para os devidos fins, que aceitaremos o pesquisador **Vianney Bezerra dos Santos**, a desenvolver o seu projeto de pesquisa: **A percepção de clima organizacional dos servidores públicos, sob a ótica da ergonomia: Um estudo de caso nas recém-criadas Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras da UFPE**, que está sob a coordenação/orientação do Prof. Dr. Edgard Thomas Martins, cujo objetivo é realizar questionários com funcionários da Coordenação de Infraestrutura, Finanças e Compras deste Centro da Universidade Federal de Pernambuco.

Esta autorização condicionada o pesquisador ao cumprimento dos requisitos da Resolução 466/12 e suas complementaridades, comprometendo-se o mesmo a utilizar os dados pessoais dos sujeitos da pesquisa, exclusivamente para os fins científicos, mantendo o sigilo e garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades. Antes de iniciar a coleta de dados o pesquisador deverá apresentar a esta Instituição o Parecer Consubstanciado devidamente aprovado, emitido por Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos, credenciado ao Sistema CEP/CONEP.

Local, Recife, 24 / 11 / 2015


Nome/assinatura e carimbo do responsável

Prof. Marcelo Navarro
Diretor do CCEN
SIAPE 1301548





Universidade Federal de Pernambuco
 Departamento de Design
 Programa de Pós-graduação em Ergonomia / PPERGO
 Mestrado Profissional em Ergonomia

CFCH

CARTA DE ANUÊNCIA

Declaramos para os devidos fins, que aceitaremos o pesquisador **Vianney Bezerra dos Santos**, a desenvolver o seu projeto de pesquisa: **A percepção de clima organizacional dos servidores públicos, sob a ótica da ergonomia: Um estudo de caso nas recém-criadas Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras da UFPE**, que está sob a coordenação/orientação do Prof. Dr. Edgard Thomas Martins, cujo objetivo é realizar questionários com funcionários da Coordenação de Infraestrutura, Finanças e Compras deste Centro da Universidade Federal de Pernambuco.

Esta autorização condicionada o pesquisador ao cumprimento dos requisitos da Resolução 466/12 e suas complementaridades, comprometendo-se o mesmo a utilizar os dados pessoais dos sujeitos da pesquisa, exclusivamente para os fins científicos, mantendo o sigilo e garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades. Antes de iniciar a coleta de dados o pesquisador deverá apresentar a esta Instituição o Parecer Consubstanciado devidamente aprovado, emitido por Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos, credenciado ao Sistema CEP/CONEP.

Local, Recife, 23 / 11 / 2015

Nome/assinatura e carimbo do responsável

Prof.^a Ana Catarina Peregrino Torres Ramos
 Diretora CFCH-UFPE
 SIAPE: 1195304



Universidade Federal de Pernambuco
Departamento de Design
Programa de Pós-graduação em Ergonomia / PPERGO
Mestrado Profissional em Ergonomia

CARTA DE ANUÊNCIA

Declaramos para os devidos fins, que aceitaremos o pesquisador **Vianney Bezerra dos Santos**, a desenvolver o seu projeto de pesquisa: **A percepção de clima organizacional dos servidores públicos, sob a ótica da ergonomia: Um estudo de caso nas recém-criadas Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras da UFPE**, que está sob a coordenação/orientação do Prof. Dr. Edgard Thomas Martins, cujo objetivo é realizar questionários com funcionários da Coordenação de Infraestrutura, Finanças e Compras deste Centro da Universidade Federal de Pernambuco.

Esta autorização condicionada o pesquisador ao cumprimento dos requisitos da Resolução 466/12 e suas complementaridades, comprometendo-se o mesmo a utilizar os dados pessoais dos sujeitos da pesquisa, exclusivamente para os fins científicos, mantendo o sigilo e garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades. Antes de iniciar a coleta de dados o pesquisador deverá apresentar a esta Instituição o Parecer Consubstanciado devidamente aprovado, emitido por Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos, credenciado ao Sistema CEP/CONEP.

Local, Recife, 24 / 11 / 2015



Nome/assinatura e carimbo do responsável



Universidade Federal de Pernambuco
Departamento de Design
Programa de Pós-graduação em Ergonomia / PPERGO
Mestrado Profissional em Ergonomia

CC 2

CARTA DE ANUÊNCIA

Declaramos para os devidos fins, que aceitaremos o pesquisador **Vianney Bezerra dos Santos**, a desenvolver o seu projeto de pesquisa: **A percepção de clima organizacional dos servidores públicos, sob a ótica da ergonomia: Um estudo de caso nas recém-criadas Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras da UFPE**, que está sob a coordenação/orientação do Prof. Dr. Edgard Thomas Martins, cujo objetivo é realizar questionários com funcionários da Coordenação de Infraestrutura, Finanças e Compras deste Centro da Universidade Federal de Pernambuco.

Esta autorização condicionada o pesquisador ao cumprimento dos requisitos da Resolução 466/12 e suas complementaridades, comprometendo-se o mesmo a utilizar os dados pessoais dos sujeitos da pesquisa, exclusivamente para os fins científicos, mantendo o sigilo e garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades. Antes de iniciar a coleta de dados o pesquisador deverá apresentar a esta Instituição o Parecer Consubstanciado devidamente aprovado, emitido por Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos, credenciado ao Sistema CEP/CONEP.

Local, Recife, 00 / 11 / 2015

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
Prof. Vitoriano Teles de Pontes Filho
DIRETOR
Mestrado PPGP/0804102
Nome/assinatura e carimbo do responsável



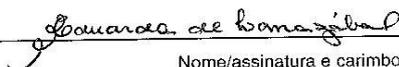
Universidade Federal de Pernambuco
 Departamento de Design
 Programa de Pós-graduação em Ergonomia / PPERGO
 Mestrado Profissional em Ergonomia

CARTA DE ANUÊNCIA

Declaramos para os devidos fins, que aceitaremos o pesquisador **Vianney Bezerra dos Santos**, a desenvolver o seu projeto de pesquisa: **A percepção de clima organizacional dos servidores públicos, sob a ótica da ergonomia: Um estudo de caso nas recém-criadas Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras da UFPE**, que está sob a coordenação/orientação do Prof. Dr. Edgard Thomas Martins, cujo objetivo é realizar questionários com funcionários da Coordenação de Infraestrutura, Finanças e Compras deste Centro da Universidade Federal de Pernambuco.

Esta autorização condicionada o pesquisador ao cumprimento dos requisitos da Resolução 466/12 e suas complementaridades, comprometendo-se o mesmo a utilizar os dados pessoais dos sujeitos da pesquisa, exclusivamente para os fins científicos, mantendo o sigilo e garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades. Antes de iniciar a coleta de dados o pesquisador deverá apresentar a esta Instituição o Parecer Consubstanciado devidamente aprovado, emitido por Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos, credenciado ao Sistema CEP/CONEP.

Local, Recife, 20 / 11 / 2015



Nome/assinatura e carimbo do responsável



Prof.ª Dr.ª Maria Eduarda de Lenczák
 Diretora - CCB/UFPE
 SIAPE: 1133628



Universidade Federal de Pernambuco
 Departamento de Design
 Programa de Pós-graduação em Ergonomia / PPERGO
 Mestrado Profissional em Ergonomia

CCSA

CARTA DE ANUÊNCIA

Declaramos para os devidos fins, que aceitaremos o pesquisador **Vianney Bezerra dos Santos**, a desenvolver o seu projeto de pesquisa: **A percepção de clima organizacional dos servidores públicos, sob a ótica da ergonomia: Um estudo de caso nas recém-criadas Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras da UFPE**, que está sob a coordenação/orientação do Prof. Dr. Edgard Thomas Martins, cujo objetivo é realizar questionários com funcionários da Coordenação de Infraestrutura, Finanças e Compras deste Centro da Universidade Federal de Pernambuco.

Esta autorização condicionada o pesquisador ao cumprimento dos requisitos da Resolução 466/12 e suas complementaridades, comprometendo-se o mesmo a utilizar os dados pessoais dos sujeitos da pesquisa, exclusivamente para os fins científicos, mantendo o sigilo e garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades. Antes de iniciar a coleta de dados o pesquisador deverá apresentar a esta Instituição o Parecer Consubstanciado devidamente aprovado, emitido por Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos, credenciado ao Sistema CEP/CONEP.

Local, Recife, 20, 11, 2015

Prof. Jeronimo Libonati
 Direção do CCSA 813718
 SIAPE - 1133718
 Direção do CCSA 8174311 - 3A115
 SIAPE - 1133718



CIN
UNIVERSIDADE
FEDERAL
DE PERNAMBUCO

Recife, 23 de novembro de 2015.

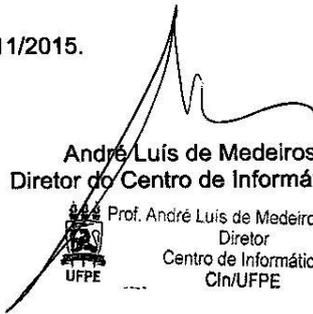
CARTA DE ANUÊNCIA

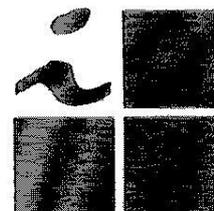
Declaramos para os devidos fins, que aceitaremos o pesquisador **Vianney Bezerra dos Santos**, a desenvolver o seu projeto de pesquisa: **A percepção de clima organizacional dos servidores públicos, sob a ótica da ergonomia: Um estudo de caso nas recém-criadas Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras da UFPE**, que está sob a coordenação/orientação do Prof. Dr. Edgard Thomas Martins, cujo objetivo é realizar entrevistas e questionários com funcionários do Centro de Artes e Comunicação da Universidade Federal de Pernambuco.

Esta autorização condicionada o pesquisador ao cumprimento dos requisitos da Resolução 466/12 e suas complementaridades, comprometendo-se o mesmo a utilizar os dados pessoais dos sujeitos da pesquisa, exclusivamente para os fins científicos, mantendo o sigilo e garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades. Antes de iniciar a coleta de dados o pesquisador deverá apresentar a esta Instituição o Parecer Consubstanciado devidamente aprovado, emitido por Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos, credenciado ao Sistema CEP/CONEP.

Recife, 23/11/2015.

André Luis de Medeiros Santos
Diretor do Centro de Informática da UFPE


Prof. André Luis de Medeiros Santos
Diretor
Centro de Informática
Cin/UFPE



Cin.ufpe.br

Av. Moraes e Silva, 166 - Cidade Universitária - CEP: 50741-960 - Recife - PE - Brasil | Tel: + 55 (0) 2129-9436



Universidade Federal de Pernambuco
Departamento de Design
Programa de Pós-graduação em Ergonomia / PPERGO
Mestrado Profissional em Ergonomia

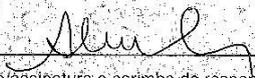
CTG

CARTA DE ANUÊNCIA

Declaramos para os devidos fins, que aceitaremos o pesquisador **Vianney Bezerra dos Santos**, a desenvolver o seu projeto de pesquisa: **A percepção de clima organizacional dos servidores públicos, sob a ótica da ergonomia: Um estudo de caso nas recém-criadas Coordenações de Infraestrutura, Finanças e Compras da UFPE**, que está sob a coordenação/orientação do Prof. Dr. Edgard Thomas Martins, cujo objetivo é realizar questionários com funcionários da Coordenação de Infraestrutura, Finanças e Compras deste Centro da Universidade Federal de Pernambuco.

Esta autorização condiciona o pesquisador ao cumprimento dos requisitos da Resolução 466/12 e suas complementaridades, comprometendo-se o mesmo a utilizar os dados pessoais dos sujeitos da pesquisa, exclusivamente para os fins científicos, mantendo o sigilo e garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades. Antes de iniciar a coleta de dados o pesquisador deverá apresentar a esta Instituição o Parecer Consubstanciado devidamente aprovado, emitido por Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos, credenciado ao Sistema CEP/CONEP.

Local, Recife, 23 / 11 / 2015


Nome/assinatura e carimbo do responsável
Prof. Alexandre Ricardo P. Schuler
Diretor
Centro de Tecnologia e Geociências
Escola de Engenharia da Pernambuco
UFPE