

A PERCEÇÃO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS CONDIÇÕES DE TRABALHO DE UMA UNIDADE DO CENTRO DE TECNOLOGIA DA UFRJ

THE PERCEPTION OF EDUCATION TECHNICAL ADMINISTRATIVE EMPLOYEES IN RELATION TO WORK CONDITIONS OF A TECHNOLOGY CENTER UNIT'S TO UFRJ

Ana Paula Duarte Moreira¹
Maria Teresa Correia Coutinho²

RESUMO

A Psicodinâmica do Trabalho tem um papel importante nos estudos sobre a saúde física e mental do trabalhador. A nova perspectiva de trabalho que visa maior eficiência, eficácia e efetividade é contraditória para a realidade de algumas Instituições de Ensino Superior que não conseguem acompanhar as transformações, o que reflete no quadro de pessoal. O objetivo desse trabalho foi identificar e analisar a percepção dos Técnicos Administrativos em Educação (TAE) lotados em uma unidade do Centro de Tecnologia da UFRJ, em relação às condições e ambiente de trabalho. A intenção era identificar os pontos positivos e negativos do ambiente organizacional e suas implicações no bem ou mal-estar do trabalhador. Para isso foi utilizado um questionário como instrumento de coleta de dados baseado na Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT). Essa escala tem sido empregada para entender o comportamento dos indivíduos no ambiente organizacional buscando relação com experiências de prazer ou sofrimento. Os resultados indicaram que há vivências de prazer confirmadas nas Relações Socioprofissionais. Porém, há experiências de mal-estar observadas, principalmente, no fator Organização de trabalho que é considerado “crítico”, assim como, no fator Condições do Trabalho. Esses fatores são fonte de sofrimento físico e psíquico e podem causar adoecimento nos trabalhadores. Por esse motivo é preciso que os gestores da unidade atuem nos pontos críticos indicados a fim de não agravar a situação e colocar em risco a saúde do TAE, comprometendo sua integridade física e a qualidade dos serviços prestados pela unidade.

PALAVRAS-CHAVE: Percepção; Técnico Administrativo; Ambiente de Trabalho; Gestão de Pessoas, EACT.

ABSTRACT

The Psychodynamics of Work plays an important role in studies on the physical and mental health of workers. The new perspective of the work that aims at greater efficiency and effectiveness is contradictory to the reality of some Higher Education Institutions that cannot keep up with these changes, which reflects on the staff. The objective of this work was to identify and analyze the perception of Education Technical Administrative (ETA) assigned to a Technology Center unit's to UFRJ in relation to the conditions and environment working. The intention was to identify the positive and negative aspects of the organizational environment and their implications for the worker's well-being. For this, a questionnaire was used as a data collection instrument based on the Work Context Assessment Scale (WCAS). This scale has been used to understand the behavior of individuals in the organizational environment, seeking a relationship with experiences of pleasure or suffering. The results indicated that there are experiences of pleasure confirmed in Socio-Professional Relations. However, there are experiences of suffering observed, mainly in the Work Organization factor, which is considered “critical”, as well as the Work Conditions factor. These factors are a source of physical and psychological suffering and can cause illness in workers. For this reason, it is necessary that the unit managers act at critical points in order not to aggravate the situation, putting the health of the ETA at risk, compromising its physical integrity and the quality of services provided by the institution.

¹ Chefe da Secretaria de Acompanhamento de Egressos (Escola Politécnica UFRJ) - Doutorado em Ciências com ênfase em Tecnologia de Processos Químicos e Bioquímicos-UFRJ - Mestrado em Ciências com ênfase em Química Inorgânica- UFRJ.

² Universidade Federal do Rio de Janeiro / Faculdade de Administração e Ciências Contábeis.

KEYWORDS: Perception; Thecnical Administrative; Work Environment; People Management, WCAS.

1. INTRODUÇÃO

A Administração Pública Federal tem sofrido grandes transformações nas últimas décadas, fazendo com que as organizações tenham que se reestruturar de modo a promover redução dos custos e melhoria na qualidade dos serviços, a fim de atender às demandas da sociedade. Os gestores públicos, seguindo as características da nova administração pública, prezam pela qualidade, eficácia, eficiência, transparência, ética, valorização do cliente e outros fatores, que antes eram mais evidenciados na esfera privada, mas que foram incorporados na esfera pública (BENEDICTO; GUIMARÃES JÚNIOR; PEREIRA *et al.*, 2013). De acordo com Tessarini Junior & Saltorato (2021):

Assistimos, nas últimas décadas, a inúmeras transformações nos modos de organização e gestão do trabalho nas instituições públicas por meio da importação das práticas gerenciais e do *modus operandi* na iniciativa privada, visando tornar a administração pública mais eficiente e próxima dos interesses dos cidadãos (TESSARINI JUNIOR & SALTORATO, 2021, p.812).

As organizações públicas se encontram, então, inseridas em um novo modelo de gestão híbrida em que se verifica mudanças no processo de trabalho, com a introdução de novas tecnologias, como também, alterações no perfil profissional das instituições, o que acarreta modificações na rotina e na força de trabalho. Por esse motivo é relevante debater as alterações sofridas sob o ponto de vista da Gestão de Pessoas, que tem um papel fundamental para as instituições, sobretudo na condução do comportamento humano e na adequação de estruturas que movem a administração, o servidor e a sociedade, uma vez que a prática gerencialista presente nas instituições tende a priorizar mais as tarefas e menos as pessoas (COUTINHO, DIOGO & JOAQUIM, 2008; SIQUEIRA & MENDES, 2009).

Mesmo diante de tantas transformações e reestruturação da administração pública, a área de Gestão de Pessoas, que está voltada para o desenvolvimento do capital humano, ainda é desacreditada, um campo tão necessário para o êxito das organizações públicas (TESSARINI JUNIOR *et al.*, 2020).

De um lado, verifica-se a pressão política e econômica dentro da administração pública. Do outro lado, a pressão social dos cidadãos que estão cada vez mais conscientes do papel que exercem e mais exigentes em relação à atuação dos servidores públicos e à qualidade do serviço

prestado. Todas essas transformações afetam o ambiente organizacional, provocando tensões nas relações de trabalho nos órgãos públicos e, conseqüentemente, nos funcionários.

Hoje em dia, há a necessidade de um novo perfil de trabalhador, aquele que se destaca por sua versatilidade, criatividade, competência, alta qualificação e interatividade (RIBEIRO & MANCEBO, 2013). Segundo Cavalheiro (2012):

São grandes as mudanças que estão acontecendo na sociedade, de modo especial no serviço público. Com a substituição das tarefas mais simples pela máquina bem como a tendência de redesenhar a estrutura do serviço público para se obter maior produtividade e melhor qualidade, exige-se de todos os servidores um grau de excelência no que fazem. Mais do que eficiência, espera-se hoje do mesmo, uma supereficiência (CAVALHEIRO, 2012, p. 6).

Dentro dessa perspectiva, o servidor público está cada vez mais distante desse perfil de trabalhador ideal, uma vez que a própria estrutura organizacional da administração pública, considerando sua realidade e cultura de trabalho, tem dificuldade em oferecer as condições mínimas para que o servidor se destaque e atue mais efetivamente. Restrições orçamentárias, carência de recursos humanos, exageros de trâmites e processos, desmotivação dos servidores e desvalorização pela sociedade são algumas características evidenciadas no setor público que auxiliam no desmantelamento do serviço público e na deterioração das relações de trabalho (RIBEIRO, E. A., 2019).

Verifica-se, na prática, uma verdadeira campanha caracterizada por atitudes de desprezo, discriminação, descrédito e desvalorização direcionada a esse setor. Por público, considera-se tudo o que é ineficiente, associado ao desperdício, à corrupção, à falta de controle e coordenação (RIBEIRO & MANCEBO, 2013, p. 199).

Exige-se um trabalhador polivalente e multifuncional, capaz de assumir diferentes tarefas e atribuições extras. Como desenvolver esse perfil ideal de servidor se nem sempre as organizações conseguem fornecer treinamento, orientação, capacitação e incentivo para que o servidor cumpra as tarefas que lhe são direcionadas? Em alguns casos, desenvolve-se certa frustração, sentimento de inaptidão e incapacidade intelectual, uma vez que o servidor percebe que não tem o conhecimento técnico necessário para execução de suas atividades superestimadas (DEJOURS, 2005).

Almeida (2014) menciona que os servidores públicos estão em condições de trabalho precárias e possuem relações socioprofissionais abaladas comprometendo a qualidade dos serviços prestados pela instituição. Além disso, as tarefas laborais estão cada vez mais sobrecarregando o indivíduo, dificultando sua liberdade de opinião e participação, afetando aspectos físicos, afetivos e cognitivos, pois ele tenta se adequar à nova realidade de produção, o que influencia nas condições de bem-estar dentro do seu ambiente de trabalho. Com as condições e o ambiente de trabalho deficientes é comum a rotatividade de funcionários dentro

de um setor, o absenteísmo e afastamentos seja por acidente de trabalho, estresse ocupacional ou piora do quadro de saúde (MEDEIROS, 2011). Servidor insatisfeito e desmotivado tende a reduzir seu desempenho e produtividade prejudicando à assistência que deveria ser fornecida ao público.

A organização universitária, com atividades voltadas à tríade ensino, pesquisa e extensão, torna a Gestão de Pessoas ainda mais complicada, com maiores desafios, no que se refere a sua estrutura organizacional. É preciso fomentar a valorização dos servidores e um maior comprometimento e participação, de modo que eles se sintam parte da organização, a fim de alcançar a excelência nos serviços prestados e, ainda mais, cumprir a missão universitária (MEYER JUNIOR & LOPES, 2015; SOUZA, 2018). Segundo Búrigo e Loch (2011):

O gerenciamento de ações na área de Gestão de Pessoas é desafiar o lógico, entre a utopia e a realidade cada vez mais estreita e sufocante, e das contradições e antagonismos do que é necessário fazer e o que verdadeiramente se faz diante da tônica do desenvolvimento (BÚRIGO & LOCH, 2011, p. 210).

As Instituições de Ensino Superior (IFES) tiveram um elevado crescimento e se desenvolveram rapidamente nas últimas décadas, buscando a melhoria da qualidade através de uma eficiência organizacional. Sendo assim, a cultura institucional, seus servidores e o público-alvo também são afetados pela dinâmica dos processos administrativos e precariedade de recursos materiais e humanos (RORATO & DIAS, 2011). Verifica-se que docentes e técnicos administrativos exercem suas atividades em locais com infraestrutura inadequada, muitos acumulam funções, têm seus salários defasados em comparação a outros órgãos públicos e relações de trabalho estremecidas, o que leva ao desgaste físico e mental (TESSARINI JUNIOR & SALTORATO, 2021). Mesmo nessas condições deficientes, os servidores universitários ainda precisam realizar suas tarefas objetivando melhores resultados e desempenho. Trecho de um manifesto exposto por Ribeiro, C. V. S. (2012) exemplifica:

A demanda de trabalho cresceu absurdamente, a qualidade de serviços oferecida pelas IFES ficou prejudicada, posto que as universidades foram expandidas, mas quase nada é investido pelo ministério do planejamento em contratação de técnicos e docentes (RIBEIRO, C. V. S., 2012, p. 425).

Em se tratando especificamente dos servidores técnicos administrativos em educação (TAE), eles estão ligados às atividades-meio da instituição, tão necessárias para que as atividades-fim sejam alcançadas, aquelas em que os docentes se destacam para fornecer um ensino público, gratuito e de alta qualidade. Para isso, os TAE devem estar bem preparados para desenvolver suas atividades técnicas específicas. No entanto, a carreira dos TAE é pouco valorizada, seu trabalho muitas vezes não é reconhecido, o que pode afetar sua relação com a organização, causando desmotivação para a realização de suas atividades e sofrimento

individual, afetando sua integridade física e mental (LOUREIRO, MENDES & PINTO e SILVA, 2018). Tessarini Junior *et al.* (2020) relatam que as condições de trabalho dos TAE indicam ritmo de trabalho intenso, pressão para cumprimento de prazos, sobrecarga por falta de pessoal, ambiente impróprio, relações interpessoais conflituosas, elevada burocracia, conservadorismo nas tarefas e comunicação falha. Todos esses aspectos negativos influenciam a saúde do servidor, o que implica dizer que as condições e o ambiente de trabalho podem vir a se tornar fontes de adoecimento e sofrimento físico e mental. Por esse motivo são fatores importantes a serem estudados dentro das organizações, a fim de adotar ações e estratégias para cuidar da saúde do trabalhador (TESSARINI JUNIOR *et al.*, 2020).

As pessoas permanecem dentro de organizações durante grande parte de suas vidas, e delas necessitam para suas realizações pessoais e para satisfação de suas necessidades sendo a humanização dos ambientes de trabalho uma ferramenta influenciadora na qualidade dos ambientes corporativos e na prestação de serviços (SOUZA, 2018, p.8).

Chiavenato (1999) menciona que as organizações são constituídas de pessoas e que elas são o ponto central da administração. Carvalheiro (2012) ainda complementa que, são as pessoas que nelas trabalham (o servidor público) que possuem os conhecimentos necessários para produzir os resultados e executar a missão da organização. Já que o serviço público tem como compromisso atender às pessoas, a prestação de serviços com qualidade deve abranger além do público externo (a sociedade), o público interno (os próprios servidores públicos):

Assim, em se tratando dos servidores públicos, estes precisam ser admitidos, aplicados em seus cargos, treinados, avaliados e recompensados, eles precisam ter conhecimento do que se espera deles e como devem desempenhar suas funções. Precisam ser guiados e motivados para alcançar os resultados esperados. Precisam ser estimulados a aprender cada vez mais para realizar todo o seu potencial de desenvolvimento (CAVALHEIRO, 2012, p. 18).

Compreender as ações humanas dentro da cultura organizacional possibilita conhecer melhor os servidores, suas perspectivas e demandas, seus valores e crenças relativas ao ambiente de trabalho. Estudos mostram que o investimento em capital humano traz melhores resultados tanto para a organização como para os servidores e, conseqüentemente, para os cidadãos (NUNES, SANTOS & TOLFO, 2018; RIBEIRO, E. A., 2019).

Deve existir um alinhamento entre os valores pessoais do indivíduo com os da organização para que haja maior comprometimento com a missão institucional. Esse elo entre as partes favorece a criação de bem-estar no trabalho e satisfação, além de experiências positivas e prazerosas para o servidor. Se o ato de trabalhar gera sensações negativas e descontentes, isso pode conduzir a um sofrimento no ambiente de trabalho. Dessa forma, conhecer sobre as condições do ambiente de trabalho auxilia na identificação dos anseios e necessidades dos indivíduos e da organização, refletindo sua cultura e comportamento

organizacional. É possível através desse entendimento corrigir falhas, melhorar processos e alcançar a satisfação dos trabalhadores e do público a ser atendido pela melhoria da qualidade de vida no trabalho (LELES & AMARAL, 2018; TESSARINI JUNIOR *et al.*, 2020). Busca-se uma correlação entre valores e comportamentos individuais com fatores de satisfação e insatisfação laboral, já que o trabalhador é o principal elemento da organização. A esse respeito, Bergamini e Beraldo (1988) mencionam:

Toda pessoa tem determinadas necessidades e desejos. Quando estimulados, dão origem a um comportamento que é dirigido para objetivos considerados como possíveis de serem satisfeitos. Se as necessidades e os desejos das pessoas, isto é, seus motivos, fossem limitados em números e pudessem ser identificados e medidos segundo a importância relativa, seria possível estruturar uma organização na qual o empregado melhor satisfizesse suas necessidades e desejos, contribuindo, dessa forma, para os objetivos globais da instituição (apud LOPES, 2005, p. 24).

A visão do trabalho e o comprometimento com ele varia conforme o indivíduo porque decorre da ligação psicológica entre a pessoa e a organização. Da mesma maneira, o que motiva e traz satisfação ao funcionário no ambiente de trabalho é algo relativo a cada um, pois cada ser tem sua singularidade e as experiências particulares, sejam elas profissionais ou pessoais, influenciam nesses conceitos. “*Cada indivíduo vive uma realidade subjetiva, cheia de sentimentos, emoções e percepções e somente a ele cabe seguir a direção que lhe é considerada como a melhor*” (LUCHINI, 2016).

Há diversos artigos na literatura que estudam as diferentes teorias, fatores e modelos sobre a motivação, satisfação e qualidade de vida no trabalho dentro do serviço público. O ponto comum entre todos esses elementos, mesmo considerando suas subjetividades, é a influência do comportamento do servidor em função do vínculo que ele tem com a instituição, no que se refere a sua percepção das condições de trabalho, das funções que desempenha, do ambiente organizacional a que pertence e das relações socioprofissionais que possui. Conforme Chiavenato (1999), “*os relacionamentos constituem o conceito cada vez mais importante da organização*” (apud CAVALHEIRO, 2012, p. 20). A compreensão sobre as crenças, as expectativas, os sentimentos envolvidos direcionam a fatores que o estimulam ou não, a cumprir seus deveres, em prestar um serviço de qualidade, manter sua assiduidade e pontualidade, melhorar seu desempenho e produtividade e, auxilia também para um melhor entendimento dos motivos que causam satisfação e prazer ou insatisfação e dor aos servidores públicos (COSTA, 2020; LUCHINI, 2016).

Quando a organização do trabalho considera, primordialmente, as pessoas que compõe a instituição, ou seja, seus servidores, e promove a identificação das metas, trabalho em equipe, *feedback* das atividades realizadas, mais autonomia, incentivo com novas oportunidades,

alocação de pessoas conforme suas competências, reconhecimento pelo trabalho executado, tudo isso gera, no servidor público, um sentimento de pertencimento e identidade com a organização, o que resulta na superação de suas expectativas e necessidades culminando na satisfação do trabalho. Um funcionário motivado e satisfeito realiza suas atividades com plenitude e atinge alta capacidade profissional (LUCHINI, 2016). Para Mendes (2008):

(...) quando a organização do trabalho é saudável, oferecendo oportunidades para negociação, ou seja, se existe uma margem de liberdade para o trabalhador ajustar a realidade de trabalho aos seus desejos e necessidades e as relações socioprofissionais são abertas, democráticas e justas, é possível o processo de reconhecimento, prazer e transformação do sofrimento (apud ALMEIDA, 2014, p. 23).

Ambiente organizacional estressante, altas cobranças, alterações e conflitos envolvendo o grupo de trabalho e chefia, problemas de comunicação, ausência de procedimentos na realização de tarefas, falta de recursos, estrutura do ambiente comprometida, injustiças, assédios, tudo isso contribui para o desinteresse, frustração, desmotivação e insatisfação com o trabalho, o que conduz à estagnação, deterioração e crise organizacional, uma vez que interfere no resultado, evidenciada pela precariedade na prestação de serviços internos e externos (LOPES, 2005).

Todos esses fatores ilustram a importância da Psicodinâmica do Trabalho, que tem como base as condições e a organização do trabalho na causa de sofrimento ou de prazer, proposta dejouriana. Dejours e Abdoucheli (1990) definem Psicodinâmica do Trabalho como “*a análise dinâmica dos processos psíquicos mobilizados pela confrontação do sujeito com a realidade do trabalho*” (apud LELES & AMARAL, 2018, p. 56). A rotina de trabalho como fonte de prazer ou sofrimento depende da vivência subjetiva de cada trabalhador com a organização do trabalho.

Atribui-se a ineficiência e a queda da qualidade do serviço público aos servidores públicos, no entanto, negligencia-se as dificuldades e problemas vivenciados no contexto institucional que envolve seus diferentes atores, o gestor, o servidor e o público. A sociedade, de um modo geral, descreve uma imagem negativa dos serviços públicos indicando uma ideia preconcebida, mas que não reflete a realidade da organização universitária. Há um estigma de que o servidor público não gosta de trabalhar, é ocioso, acomodado, produz pouco e tem regalias dentro do seu ambiente de trabalho. Essa visão deturpada do servidor público é decorrente da administração patrimonialista, no qual pessoas desqualificadas por meio de indicações assumiam cargos públicos (AQUINO, 2010; RIBEIRO, E. A., 2019). Em qualquer setor, seja ele público ou privado, existirão pessoas proativas e outras preguiçosas. É preciso valorizar

cada vez mais o servidor da administração pública por sua resistência, determinação e competência.

Nota-se um certo desrespeito ao servidor como pessoa e profissional, contribuindo para que ele se sinta desmotivado e insatisfeito dentro da organização. Mesmo nessas condições, muitas vezes o servidor escolhe permanecer no cargo devido à estabilidade financeira que possui e pelo alto nível de comprometimento com a instituição.

A instituição deve buscar conhecer mais sobre os servidores, em especial os TAE pela relevância do trabalho que desempenham, detectar suas perspectivas e necessidades dentro do ambiente de trabalho. É fundamental através da Gestão de Pessoas, conhecer melhor o funcionário, criar um comprometimento pessoal com ele e fomentar o alcance das metas, mas sem esquecer a pessoa que está executando, o que propicia um ambiente saudável sem comprometer a eficiência, eficácia e efetividade do serviço público e a integridade física e psíquica do servidor público. Esse entendimento sobre a psicodinâmica do trabalho permite intervir, prevenir e transformar os processos de trabalho que agridam a saúde física e psíquica do servidor.

Este trabalho tem grande interesse em compreender a relação existente entre o sentimento do sujeito organizacional, o Técnico Administrativo em Educação, e o modo como ele se comporta na organização. Não se pretende medir seu nível de satisfação ou sofrimento, mas de identificar os fatores organizacionais que possam estimular o indivíduo ou aqueles que apontem para o seu descontentamento no ambiente organizacional. Pretende-se ainda, captar as experiências no ambiente de trabalho sejam elas de prazer ou sofrimento, a fim de evitar consequências desagradáveis ao organismo do trabalhador em função de suas atividades rotineiras.

Entender a percepção dos TAE sobre seu ambiente de trabalho é buscar conhecer sua visão a respeito da instituição, das relações de trabalho, dos sentimentos e crenças e, da saúde física e mental. Analisar as condições e o ambiente de trabalho dos TAE pode fornecer informações sobre a qualidade de vida no trabalho para a realização de suas atividades e a relação com seu desempenho na unidade, o que pode refletir na prestação de serviços tanto para o público interno quanto para o público externo. É preciso que haja um equilíbrio entre o bem-estar do TAE e sua produtividade para que todos os atores envolvidos (organização, servidor e público-alvo) sejam beneficiados, uma vez que quanto melhor a motivação, satisfação e a qualidade de vida do servidor, maior é seu desempenho e produtividade.

É de responsabilidade da organização que as informações coletadas e as práticas sugeridas favoreçam o resultado, que será evidenciado nas relações internas psicossociais e no atendimento ao público. Assim como, que contribuam para manter as condições de trabalho de modo que se tenha um bom rendimento levando em conta o interesse global.

2. METODOLOGIA

A pesquisa realizada é de natureza qualitativa, uma vez que a percepção é algo subjetivo e considera um conjunto de sentimentos, valores, ações e interesses a respeito das relações no ambiente de trabalho. Porém, também pode ser considerada quantitativa, já que foram obtidos dados que representam o universo da cultura organizacional na unidade avaliada. O estudo realizado apresenta características exploratória e explicativa, pois teve a intenção de identificar padrões e motivos, assim como, buscar a relação com possíveis comportamentos apresentados pelos servidores TAE na unidade. Trata-se de um estudo de caso que visa identificar e analisar a percepção dos Técnicos Administrativos em Educação, lotados em uma unidade do Centro de Tecnologia da UFRJ, em relação às condições e ambiente de trabalho. Deseja-se identificar os pontos positivos e negativos do ambiente de trabalho de modo a estimular o servidor e aprimorar alguns aspectos relacionados ao trabalho propriamente dito e analisar os tópicos que podem estar relacionados com desmotivação e insatisfação a fim de contribuir para alteração desse quadro e melhoria de sua conduta.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário, por meio eletrônico, que foi enviado para todos os TAE que atuam em uma determinada unidade do Centro de Tecnologia da UFRJ. Obteve-se uma amostra de respondentes que representa 31% dos servidores TAE lotados na unidade. O formulário constituído de 38 questões fechadas e 3 abertas refere-se a questões relacionadas ao Perfil do Servidor e a uma Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT), desenvolvida e elaborada por Ferreira e Mendes (2008), no qual as opções de respostas seguem uma escala do tipo *Likert* de cinco pontos em que: 1 indica NUNCA, 2 – RARAMENTE, 3 – ÀS VEZES, 4 – FREQUENTEMENTE e 5 – SEMPRE.

Segundo Ferreira e Mendes (2008), a Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho fornece parâmetros organizacionais e examina as representações que os trabalhadores fazem de seu contexto de trabalho no que se refere às condições de trabalho (CT), à organização do trabalho (OT) e às relações socioprofissionais (RS). Essas três dimensões foram analisadas coletando informações dos técnicos administrativos em como eles percebem o seu ambiente de

trabalho. A EACT está baseada em itens negativos e os resultados (média e desvio padrão) devem ser interpretados de acordo com os parâmetros listados na Tabela 1 abaixo:

Tabela 1: Avaliação da EACT

Nível	Avaliação
1,0 a 2,29	Satisfatório (positiva)
2,3 a 3,69	Crítico (moderada)
3,7 a 5,0	Grave (negativa)

Fonte: Adaptado de FERREIRA & MENDES (2008).

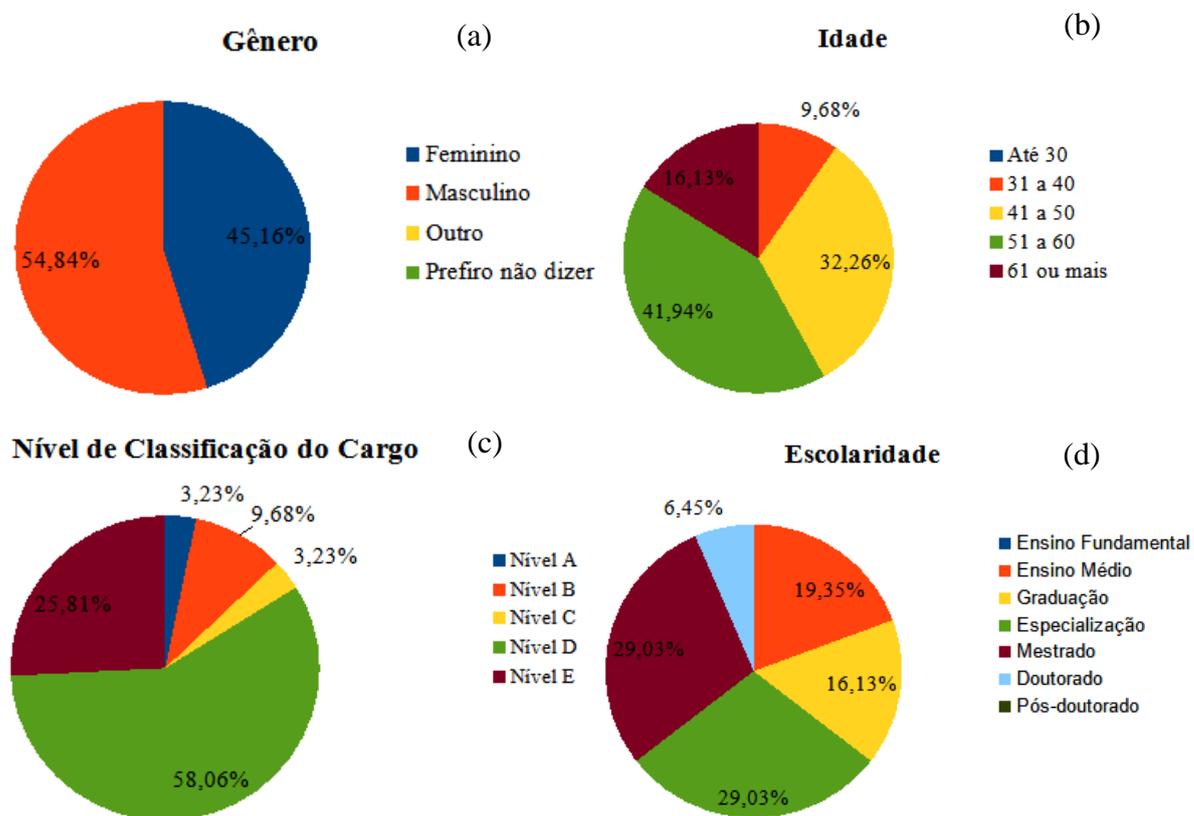
Para iniciar a pesquisa foi solicitada ciência e autorização da direção da unidade. A unidade de estudo conta com técnicos administrativos atuando em diferentes áreas e em níveis de classificação distintos. O formulário foi enviado para os e-mails institucionais cadastrados, o que possibilitou maior abrangência, autonomia de respostas e otimização do tempo de coleta, e foi aplicado no período de 05 a 31 de julho de 2022. A participação nesse estudo foi anônima, espontânea e voluntária. Os dados obtidos através do questionário foram plotados em gráficos e analisados de acordo com a informação solicitada, seja para o Perfil do Servidor ou para a EACT.

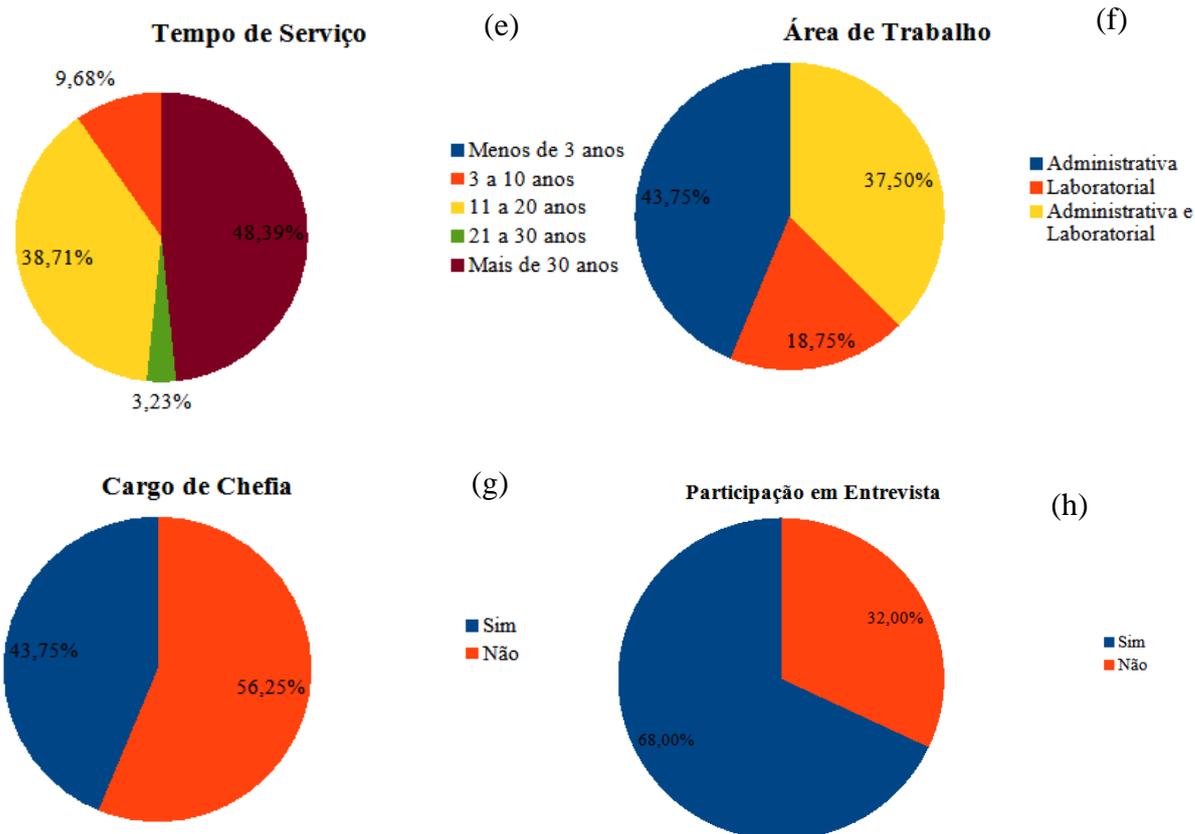
3. RESULTADOS

Através dos dados obtidos pelo Perfil dos Técnicos Administrativos (Figura 1), nota-se na Figura 1(a) que, em relação ao gênero, a maioria é do gênero masculino (54,84%). Na Figura 1(b) observa-se que 41,94% dos TAE que responderam têm idade entre 51 a 60 anos e 32,26% entre 41 a 50 anos. A Figura 1(c) mostra que a maior parte dos TAE é de nível D (58,06%) indicando formação técnica específica para o cargo. Grande parte se capacitou fazendo Pós-Graduação, seja em um curso de Especialização (29,03%) ou Mestrado (29,03%), como pode ser visto na Figura 1(d). Essa observação é importante, uma vez que demonstra que 58% dos técnicos são altamente qualificados e que buscaram aperfeiçoamento ao longo de sua carreira. A Figura 1(e) refere-se ao tempo de serviço na UFRJ e, pode ser observado que, 48,39% têm mais de 30 anos e 38,71% têm entre 11 e 20 anos de serviço. Por meio desse dado, pode-se dizer que os servidores em questão, têm larga experiência dentro do serviço público e, por isso, merecem ser ouvidos, pois podem contribuir imensamente para a melhoria das atividades desenvolvidas e na identificação das dificuldades presentes. Outro ponto fundamental é que quase metade dos respondentes pode se aposentar a qualquer momento, o que pode gerar um

desfalque no corpo técnico. A ausência de TAE pode comprometer os trâmites internos como também, a qualidade do serviço oferecido dentro da unidade de estudo. Essa observação é ainda mais preocupante com os dados apresentados na Figura 1(f) que, se refere à área de trabalho, onde 43,75% exercem função administrativa e 37,50% executam funções administrativas e laboratoriais. Para finalizar o Perfil dos Técnicos Administrativos, a Figura 1(g) indica que a maioria não exerce ou nunca exerceu cargo de chefia na instituição (56,25%), embora tenham experiência e qualificação para isso e a Figura 1(h) aponta que 68% dos TAE concordam em participar de uma entrevista para complementar o estudo.

Figura 1: Perfil dos Técnicos Administrativos em Educação





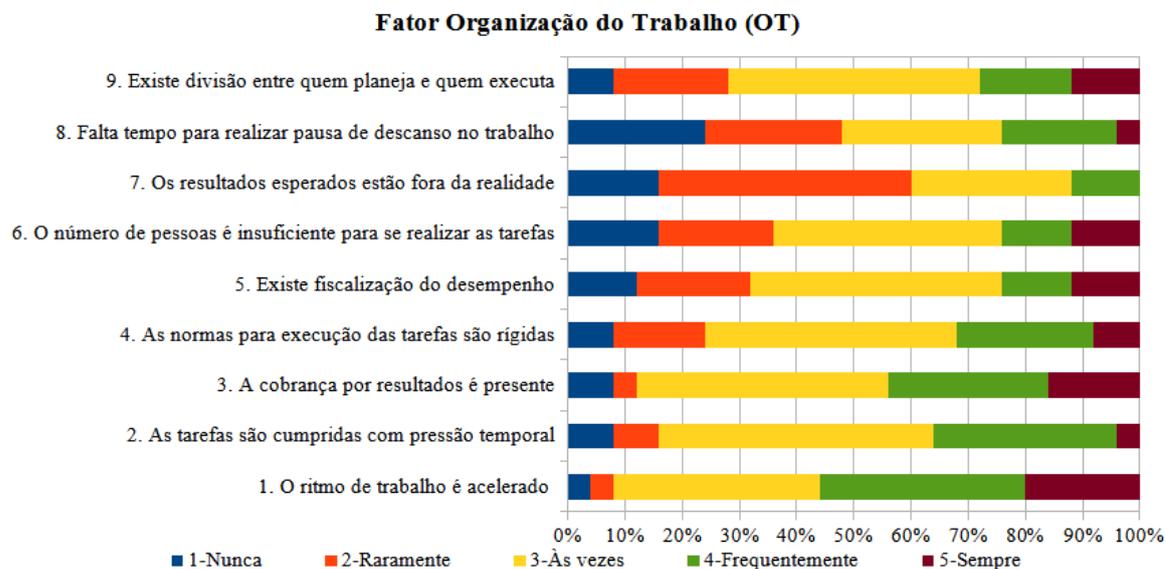
Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

De acordo com os dados obtidos pela Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho e considerando o fator “Organização do Trabalho (OT)” que destaca sobre as divisões de tarefas, normas e ritmo de trabalho, pode-se afirmar que os itens 1, 2, 3 e 6 têm relação entre si, como pode ser observado na Figura 2. Um total de 56% dos TAE, acham que o ritmo de trabalho é acelerado, já que 36% responderam “frequentemente” e 20% “sempre”. Esse resultado é corroborado com o item 2, em que 36% mencionam que as tarefas são cumpridas com pressão de prazos (32% responderam “frequentemente” e 4% “sempre”) e ainda, 48% consideram que a pressão por prazo ocorre “às vezes”. A mesma tendência é observada no item 3, no qual 44% consideram que há uma pressão por mostrar resultados (28% responderam “frequentemente” e 16% “sempre”) e ainda, 44% mencionam “às vezes”. No entanto, esperava-se que essas observações tivessem ligação com o quadro de pessoal reduzido. Porém, o item 6 indica que 36% acham que o número de pessoas não é insuficiente para realizar as tarefas (16% responderam “nunca” e 20% “raramente”), embora, 40% consideram que esse número “às vezes” é insuficiente.

Ferreira (2012) menciona que para manter a qualidade de vida no trabalho é preciso respeitar os limites da capacidade humana. Metas de produtividade elevada ou falta de planejamento para as atividades podem impactar negativamente na saúde do servidor, criando um quadro de esgotamento físico e mental ou um sentimento de inutilidade e perda de tempo, o que pode causar adoecimento.

Pode-se também correlacionar os resultados dos itens 4, 5 e 7. Um total de 32% dos TAE, consideram que as normas para execução das tarefas são rígidas, uma vez que 24% responderam “frequentemente” e 8% “sempre”. Além desse percentual, 44% responderam “às vezes”, sugerindo que não há muita liberdade para a realização das tarefas. Correlacionando esse dado com a área de trabalho, a maioria exerce função administrativa. Sendo assim, provavelmente, os trâmites internos devem seguir um procedimento padrão e, nem sempre, pode ser alterado. Além disso, dentro desse contexto de trabalho é preciso ter uma certa atenção e concentração para que não haja erros nos processos, o que justifica o resultado de que as normas para execução das tarefas sejam rígidas. O item 5 indica que 32% acham que não há fiscalização de desempenho, já que 12% responderam “nunca” e 20% “raramente” e, complementando com os 44% que acham “às vezes”. Embora as normas sejam rígidas, não há fiscalização para a execução das atividades. De certa forma, se há um procedimento padrão a ser cumprido, não há a necessidade de fiscalizar o desempenho para realização das tarefas. No entanto, sabe-se que todo servidor Técnico Administrativo está subordinado à Avaliação de Desempenho (AVADES) anual, que se baseia no plano de trabalho elaborado em conjunto pelo TAE, a equipe e a chefia. Consolidando essas observações, o resultado do item 7 mostra que 60% acreditam que os resultados estão dentro da realidade (16% responderam “nunca” e 44% “raramente”), demonstrando que mesmo sem a fiscalização das tarefas e do desempenho, os TAE cumprem com suas atividades e realizam as tarefas com competência.

Figura 2: Resultado das frequências obtidas pelas respostas dos Técnicos Administrativos para o fator Organização do Trabalho



Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

Segundo Ferreira (2012), quanto mais os trabalhadores se sentem controlados e pressionados, sem ou com pouca liberdade para execução das tarefas, maior é a tendência do trabalho ser um fator responsável pelo seu mal-estar e ocorrência de problemas de saúde. Por outro lado, a existência de regras, rotinas e procedimentos facilitam a execução de algumas tarefas, reduzindo os fatores negativos que comprometem a saúde do trabalhador.

Pelo resultado do item 8 observa-se que 48% dos TAE relatam que não há falta de tempo para realizar pausa de descanso no trabalho (24% responderam “nunca”, 24% “raramente”) e, 28% “às vezes”. Esse dado chamou a atenção, pois é contraditório com o item do ritmo de trabalho excessivo. Isso significa que, mesmo considerando o ritmo de trabalho intenso, com pressão sobre o prazo para a entrega de resultados, ainda assim, é possível pausar e descansar para diminuir o estresse diário. O item 9 apresentou maior dispersão de respostas, com 44% informando que “às vezes” existe divisão entre quem planeja e quem executa. Isto significa que o ponto central teve a maior frequência, o que pode indicar falta de liderança, clareza sobre as atividades a serem executadas e responsabilidade sobre elas.

A adoção de pausa no trabalho é um parâmetro positivo de bem-estar, porque proporciona descanso, de modo que os servidores possam relaxar o corpo e a mente. Consequentemente, essa pausa promove menos erros, acidentes e reduz os problemas de saúde dos trabalhadores (FERREIRA, 2012).

Tendo em vista toda essa discussão sobre o fator OT, verificou-se que a média de cada item analisado, como mostra a Tabela 2, ficou dentro da faixa que considera o fator Organização do Trabalho como CRÍTICO ($2,3 < \text{média} < 3,7$). Esse é um resultado que indica um possível mal-estar no trabalho e risco de adoecimento. Nota-se que o item com maior tendência negativa é o 1, o ritmo de trabalho é excessivo e o menor é o 7, os resultados esperados estão fora da realidade. É necessário ficar em alerta e buscar soluções para que a situação não agrave.

Tabela 2: Médias (desvio padrão) relacionada aos itens do fator Organização do Trabalho (OT)

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Global
Média	3,64	3,16	3,4	3,08	2,92	2,84	2,36	2,56	3,04	3,00
(desvio padrão)	(0,63)	(0,67)	(0,58)	(0,51)	(0,45)	(0,39)	(0,39)	(0,30)	(0,46)	(0,44)

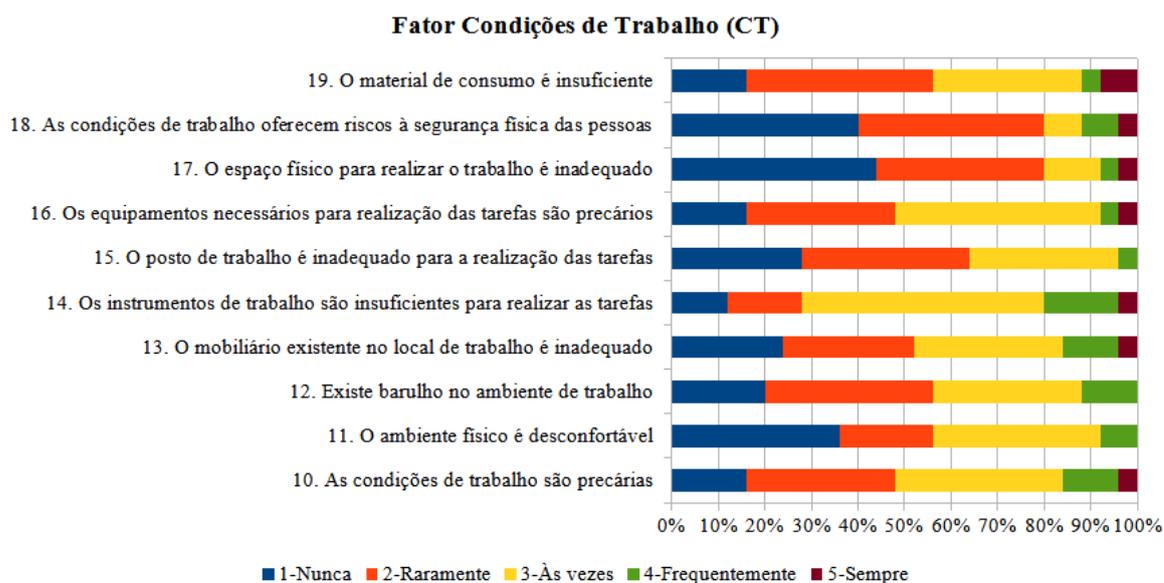
Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

A função Organização do Trabalho, no que se refere à produção de bem-estar nas organizações, leva em consideração o parâmetro tempo, as particularidades das tarefas, a função controle e produtividade. Dependendo do peso que foi dado em cada um desses parâmetros, há uma tendência maior ou menor para o seu bem-estar no trabalho. Esse fator OT é importante a ser considerado, pois há elementos geradores de estresse. O trabalhador que tem dificuldade em atender às demandas que, em algumas situações, estão acima das suas possibilidades, pode ficar frustrado por não alcançar os objetivos ou estressado pelo excesso de atividades (SCHMIDT & ROTOLI, 2021).

Analisando o fator “Condições de Trabalho (CT)” que informa sobre a qualidade do ambiente físico e da infraestrutura fornecida pela organização, é possível observar uma concordância entre os itens 10, 11, 15 e 17 (Figura 3). Cerca de 48% dos TAE responderam que as condições de trabalho não são precárias, de acordo com as respostas de 16% “nunca” e 32% “raramente” e, 36% disseram “às vezes”. No item 11, 56% consideram que o ambiente físico não é desconfortável, uma vez que as respostas “nunca” (36%) e “raramente” (20%) aparecem com mais frequência. Porém, 36% disseram que “às vezes” o ambiente é desconfortável. Sobre o posto de trabalho ser inadequado para a realização das tarefas – item 15 (28% responderam “nunca” e 36% “raramente”), 64% consideram ser adequado. O item 17 aponta sobre o espaço físico ser inadequado e 80% informaram que não, já que 44% responderam “nunca” e 36% “raramente” mostrando que o ambiente físico, o posto de trabalho e o espaço físico não trazem motivos de desconforto, estresse e mal-estar no trabalho. Essa é uma percepção importante, pois a universidade enfrenta dificuldades financeiras levando ao sucateamento de espaços e ambientes físicos. Esse ponto positivo pode estar relacionado com verbas específicas oriundas

de projetos que auxiliam na pesquisa, desenvolvimento e inovação. Almeida (2014) relata que a precariedade dos recursos, incluindo o espaço e materiais de trabalho, podem favorecer o adoecimento dos trabalhadores que estão submetidos a condições inadequadas.

Figura 3: Resultados das frequências obtidas pelas respostas dos Técnicos Administrativos para o fator Condições de Trabalho



Pela análise dos resultados e relacionando os itens 13, 14, 16 e 19 é possível observar que a maioria de respostas está no ponto central, indicando que “às vezes” o mobiliário existente no local é inadequado (32%, item 13), que os instrumentos de trabalho “às vezes” são insuficientes para realizar as tarefas (52%, item 14), que “às vezes” os equipamentos necessários para a realização das tarefas são precários (44%, item 16). Isso mostra a realidade de muitos setores frente aos obstáculos existentes na universidade, principalmente, com a redução dos recursos e investimentos em pesquisa. No entanto, 56% consideram que o material de consumo disponibilizado não é insuficiente – item 19 (16% responderam “nunca” e 40% “raramente”). Sendo assim, no que tange aos materiais necessários para o desenvolvimento do trabalho, a unidade em questão apresenta pontos desfavoráveis.

Os resultados dos itens 12 e 18 referentes aos riscos existentes no trabalho apontam que 52% dos TAE relatam que não existe barulho no ambiente de trabalho (20% responderam “nunca” e 36% “raramente”). Assim como, 80% mencionam que as condições de trabalho não oferecem riscos à segurança física das pessoas (item 18). A exposição a ruídos poderia interferir na comunicação das pessoas, na atenção necessária à realização das atividades, na tomada de

decisões e resolução de problemas, fazendo com que o trabalhador fique vulnerável a cometer erros (FERREIRA, 2012). Porém, esses itens não geram nenhum desconforto à saúde do trabalhador de acordo com os dados obtidos.

Conforme discutido sobre os resultados do fator CT, verificou-se que a maioria das médias dos itens analisados, como mostra a Tabela 3, ficou dentro da faixa que considera o fator Condição do Trabalho como CRÍTICO ($2,3 < \text{média} < 3,7$). Nota-se que o item com maior tendência negativa é o 14, os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas. Pela percepção dos técnicos administrativos, há indicadores fortes de dificuldades e situações impróprias para o desenvolvimento das atividades laborais, de acordo com os itens críticos. No entanto, diferente do fator anterior analisado, as médias estão mais próximas do limite “SATISFATÓRIO” e quatro itens estão nessa faixa: 11, 15, 17 e 18. Isso demonstra pontos positivos e que devem ser mantidos pela organização.

Tabela 3: Médias (desvio padrão) relacionadas aos itens do fator Condição do Trabalho (CT)

Item	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Global
Média	2,56	2,16	2,36	2,44	2,84	2,12	2,48	1,88	1,96	2,48	2,33
(desvio padrão)	(0,37)	(0,40)	(0,39)	(0,30)	(0,59)	(0,40)	(0,50)	(0,22)	(0,24)	(0,37)	(0,38)

Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

A função Condição do Trabalho no que se refere à instituição proporcionar bem-estar e qualidade de vida ao trabalhador considera que as condições de trabalho adequadas devem ser aquelas em que a organização forneça o suporte apropriado para que o servidor consiga alcançar os resultados necessários. As condições de trabalho ideais são aquelas que unem o perfil dos trabalhadores, com as características das tarefas e o contexto de trabalho (FERREIRA, 2012). Sendo assim, o fator CT é fundamental para se obter a percepção dos servidores quanto à infraestrutura oferecida pela instituição e foi verificado que há condições impróprias para a prática das atividades laborais.

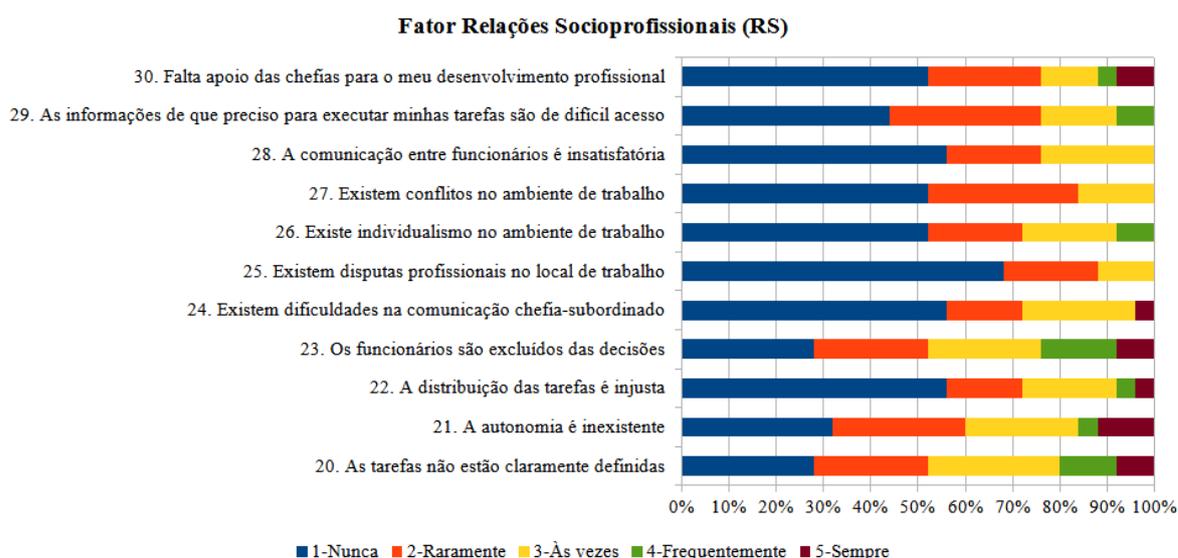
Considerando o fator “Relações Socioprofissionais (RS)” que expressa os modos de gestão do trabalho, comunicação e interação profissional, pode-se verificar que os itens 20, 21 e 22 estão relacionados entre si (Figura 4). Cerca de 52% relatam que as tarefas estão claramente definidas (28% responderam “nunca” e 24% “raramente”) e 24% acham “às vezes”. Essa dispersão nas respostas do item 20 foi o suficiente para elevar sua média a 2,48 (0,21) e ele ser considerado crítico. Embora a maioria dos funcionários tenha uma percepção positiva, que favorece a execução das atividades e reduz a possibilidade de erros, é preciso olhar com cuidado

esse resultado, pois é um indicador de situação-limite em que são concomitantes situações de bem-estar e mal-estar no trabalho. As chefias devem intervir e buscar alternativas para que esse cenário em que – as tarefas não estão claramente definidas – não se agrave. Dentre os TAE que responderam, 60% mencionam que a autonomia não é inexistente (32% responderam “nunca” e 28% “raramente”), sugerindo que os servidores têm liberdade para realizar as tarefas. Porém, a média obtida neste item 21 é de 2,36 (0,23) e está dentro da faixa crítica. Esse item leva em conta a valorização do funcionário pelo uso da sua inteligência e capacidade na resolução dos problemas existentes no trabalho. Sem essa liberdade para realizar as tarefas, os trabalhadores se sentem monitorados, fiscalizados, o que pode ser fonte de mal-estar, geração de erros e, até mesmo, acidentes (FERREIRA, 2012). Sobre o item 22, 72% dizem que a distribuição das tarefas não é injusta (56% responderam “nunca” e 16% “raramente”). Essa percepção é favorável, pois se a distribuição das tarefas fosse injusta, poderia criar uma situação de perturbação no ambiente de trabalho, já que alguns servidores ficariam sobrecarregados em relação a outros, podendo gerar conflitos interpessoais (SCHMIDT & ROTOLI, 2021).

Analisando os resultados dos itens 23, 24, 29 e 30, percebe-se o vínculo entre eles. No item 23 observa-se que 52% não consideram que os funcionários são excluídos das decisões (28% responderam “nunca” e 24% “raramente”) e, 24% acham que “às vezes” são excluídos. Neste item, mais uma vez, nota-se uma dispersão entre os indicadores, de modo que sua média 2,52 (0,18) foi a que mostrou a maior tendência negativa, assim como, o item 9 do fator OT, que aborda a existência de divisão entre quem planeja e que executa. O item 23 – os funcionários são excluídos das decisões – indica que nem sempre os servidores são consultados sobre o planejamento das atividades, para emitir opinião ou na tomada de decisão e que, provavelmente, há uma dificuldade de comunicação entre os técnicos administrativos e a chefia imediata. Essas características intensificam as condições de sofrimento e adoecimento no trabalho. Por esse motivo devem ser vistas com cautela e buscando alternativas para a resolução dos pontos abordados. O item 24 confirmaria o que foi relatado, no entanto, 72% acreditam que não existem dificuldades na comunicação chefia-subordinado (56% responderam “nunca” e 16% “raramente”). Esse resultado sugere que outros motivos não explorados podem ser a razão para a média crítica do item anterior. O item 29 mostra que 76% dos TAE acham que as informações de que precisam para executar as tarefas não são de difícil acesso (44% responderam “nunca” e 32% “raramente”), o que corrobora com o item 24, de que não há falha na comunicação entre chefia-subordinado. O mesmo percentual de 76% menciona que não falta apoio das chefias para o desenvolvimento profissional – item 30 (52% responderam “nunca” e

24% “raramente”). Essa observação pode ser confirmada pelo fato da maioria dos técnicos administrativos serem de nível D (escolaridade mínima exigida para o cargo é o Ensino Médio/Profissionalizante), mas que se qualificaram ao longo dos anos de serviço público e possuem, atualmente, especialização ou mestrado. Além disso, há um benefício, instituído pela Lei 11.091/2006 referente ao Plano de Carreira dos Técnicos Administrativos em Educação que se baseia no Incentivo à Qualificação. O servidor que possuir educação formal superior à exigida ao cargo, desde que cumpra todos os requisitos definidos, tem direito a um percentual de acréscimo sobre seu vencimento básico. Outro incentivo para seu desenvolvimento profissional é a Progressão por Capacitação, que é a mudança de nível proveniente da obtenção de cursos compatíveis com o cargo ocupado e carga mínima exigida (BARROS, 2022).

Figura 4: Resultados das frequências obtidas pelas respostas dos Técnicos Administrativos para o fator Relações Socioprofissionais



Os resultados dos itens 25, 26, 27 e 28 têm ligação com o relacionamento interpessoal entre os colegas de trabalho. Esses foram os itens que apresentaram as menores médias indicando pontos favoráveis e positivos. Cerca de 88% disseram que não existem disputas profissionais no local de trabalho – item 25 (68% responderam “nunca” e 20% “raramente”), que é corroborada com os resultados do item 27, onde mostra que 84% dizem que não existem conflitos no ambiente de trabalho (52% responderam “nunca” e 32% “raramente”). Esses dados traduzem que há uma forte relação interpessoal e que o tempo de serviço da maioria (mais de 30 anos) contribui para o fortalecimento dos vínculos. Esse fator tem grande influência na saúde do trabalhador, assim como, na realização de suas tarefas laborais, pois o trabalhador se sente

confiante e motivado a estar no ambiente de trabalho e a cumprir suas funções como forma de participação na organização (SCHMIDT & ROTOLI, 2021). Dentre os TAE, 72% dizem que não existe individualismo no ambiente de trabalho – item 26 (52% responderam “nunca” e 20% “raramente”) e 76% mencionam que a comunicação entre os funcionários não é insatisfatória – item 28 (56% responderam “nunca” e 20% “raramente”). Esses dados apontam mais uma vez o que foi relatado anteriormente, que há uma boa relação entre os colegas no ambiente laboral. Provavelmente, há troca de informações, cooperação na execução das atividades, percebe-se lealdade e companheirismo nessas relações. Ferreira e Mendes (2008) afirmam que, quanto melhor a relação com os colegas no ambiente de trabalho, menor são as chances de adoecimento.

Após as análises e discussões sobre o fator RS, verificou-se que a média da maior parte dos itens analisados, como mostra a Tabela 4, ficou dentro da faixa que considera o fator Relações Socioprofissionais como “SATISFATÓRIO” ($1,0 < \text{média} < 2,3$), excetuando-se os itens 20, 21 e 23. Esse é um resultado positivo e oferece baixo risco de adoecimento para os trabalhadores. Nota-se que o item com maior tendência negativa é o 23, os funcionários são excluídos das decisões e o menor é o 25, existem disputas profissionais no local de trabalho.

Tabela 4: Médias (desvio padrão) relacionadas aos itens do fator Relações Socioprofissionais (RS)

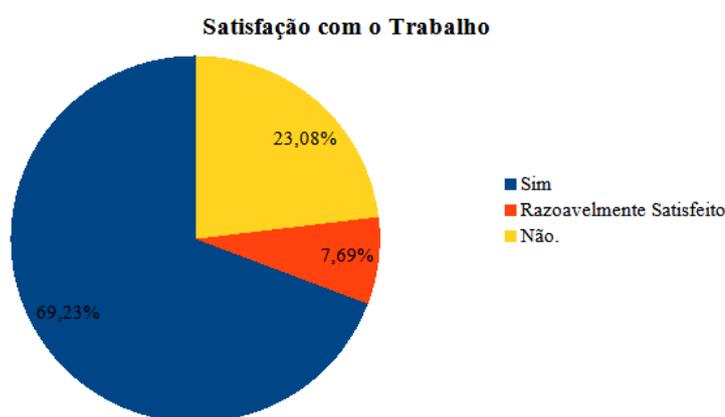
Item	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Global
Média	2,48	2,36	1,84	2,52	1,80	1,44	1,84	1,64	1,68	1,88	1,92	1,94
(desvio padrão)	(0,21)	(0,23)	(0,20)	(0,18)	(0,28)	(0,29)	(0,23)	(0,30)	(0,37)	(0,24)	(0,14)	(0,24)

Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

Do ponto de vista da qualidade de vida no trabalho é preciso que haja uma harmonia socioprofissional com cooperação mútua entre os trabalhadores, de modo a proporcionar vivências de bem-estar. O bom relacionamento socioprofissional com os colegas de trabalho conduz a uma satisfação neste ambiente, de forma a se ter um melhor rendimento. Medeiros (2011) descreve que a boa relação entre os colegas de trabalho é o que mantém a saúde mental. Essas características se estendem também a um bom relacionamento com a chefia e com os usuários. Portanto, para se obter uma relação socioprofissional saudável é preciso ter um bom relacionamento com esses três atores: colegas, chefia e usuários, a fim de experienciar o bem-estar no trabalho. Dentro desse contexto organizacional é nítida a importância da comunicação nessas relações. Quando a comunicação é simples e direta, auxilia em um bom relacionamento, diminuindo a probabilidade de existirem conflitos (FERREIRA, 2012).

Analisando as respostas obtidas nas perguntas abertas, inicialmente, sobre a questão “Você se sente satisfeito com o seu trabalho”, verificou-se que 69% dos técnicos administrativos que atuam na unidade de estudo estão satisfeitos (Figura 5). O que significa dizer que os TAE encontraram um propósito para executar suas atividades e cumprir sua função, ou seja, eles sentem prazer naquilo que fazem. Funcionário satisfeito em um ambiente organizacional saudável promove a saúde mental. Contudo, na descrição das respostas, foram relatados descontentamentos em relação à sobrecarga de trabalho, falta de reconhecimento, escassez de recursos e apoio profissional.

Figura 5: Resultado obtido de acordo com as respostas dos Técnicos Administrativos sobre a pergunta: Você se sente satisfeito com o seu trabalho?



Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

Sobre a questão “O que pode ser feito para melhorar sua percepção em relação às condições de trabalho” foram relatadas diferentes opiniões, dentre elas: maior suporte financeiro, melhoria salarial, mais contato com a chefia. Algumas das sugestões apareceram mais de uma vez, como: melhoria do ambiente de trabalho com relação à ventilação e iluminação, aumento do número de funcionários e reconhecimento/valorização profissional. Nota-se que o item reconhecimento/valorização profissional apareceu como resposta nas duas perguntas abertas e ditas por respondentes diferentes. Outra observação importante é que esse item está associado à resposta de que os técnicos administrativos “não estão satisfeitos” com seu trabalho. Medeiros (2011) relata que o reconhecimento no trabalho é um dos requisitos para proporcionar bem-estar. A falta dessa prática gera reclamação e descontentamento dos trabalhadores. A autora também menciona que a ausência de reconhecimento está entre as fontes de insatisfação no trabalho, o que está de acordo com as respostas fornecidas. A percepção da não realização profissional, da ausência de reconhecimento e intenso esgotamento

físico é o que proporciona acometimento de doenças do trabalho, como estresse e depressão. Portanto, a valorização do trabalho deve ser uma prática constante e importante que, se estiver presente, contribui para o bem-estar dos funcionários. Mas, se estiver ausente, pode contribuir para o seu mal-estar (MEDEIROS, 2011).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa forneceu um diagnóstico dos principais pontos que interferem direta e indiretamente no bem-estar dos Técnicos Administrativos em Educação de uma unidade do Centro de Tecnologia da UFRJ. Através dela foi possível conhecer sua visão a respeito da instituição e das relações de trabalho e, os fatores que possam afetar a conduta, os sentimentos e influenciar a saúde física e mental dos Técnicos Administrativos em Educação.

Os resultados críticos evidenciados nos fatores Organização de Trabalho, Condições do Trabalho e Relações Socioprofissionais indicam uma situação-limite que deve ser considerada pelos gestores da unidade de estudo, pois podem ser fonte de sofrimento físico e psíquico. Para o fator Organização de Trabalho, os itens como ritmo de trabalho acelerado, pressão para cumprir as tarefas, cobranças por resultados, rigidez na realização das tarefas e falta de clareza na divisão das tarefas de quem planeja e executa foram os itens que tiveram maior tendência negativa, ressaltando que os TAE não se sentem participantes do planejamento das atividades que são ordenadas pelas suas chefias, geralmente, docentes. Os docentes, nem sempre, estão familiarizados com o ritmo, volume, especificidade e a realidade do trabalho do técnico administrativo. Essa forma de gestão é característica do modelo taylorista/fordista de rigidez, concentração de controle e poder, ainda presente nas universidades e que está associado à insatisfação no trabalho. No fator Condição do Trabalho, os itens com maior possibilidade de causar mal-estar no trabalhador e comprometer a qualidade dos serviços prestados pela unidade são as condições de trabalho precárias e instrumentos, equipamentos e materiais de consumo insuficientes. Essas questões também podem ser atribuídas à falta de planejamento, pois se as chefias conhecessem bem a realidade do ambiente de trabalho enfrentada pelos TAE, o planejamento seria mais adequado às atividades realizadas, evitando a sobrecarga e o estresse por cumprir as tarefas. Já o fator Relações Socioprofissionais mostrou que mesmo sendo altamente qualificados, os TAE são excluídos das decisões, ficando restritos à execução de tarefas previamente definidas. Todo o investimento em conhecimento, evidenciado pela idade e tempo de serviço da maioria dos TAE, não é colocado em prática. Esse *gap* entre o que o TAE

pode oferecer (devido a sua qualificação) e o que ele oferece à instituição (sendo mero executor) é o que pode gerar a frustração, acomodação, desmotivação, insatisfação e até um quadro de depressão.

Para um aprofundamento da pesquisa sugere-se a aplicação do questionário para os docentes e alunos da unidade de estudo, além de entrevistas individuais com todos os atores envolvidos. Desse modo seria possível obter suas perspectivas sobre o mundo do trabalho e do serviço público, comparando as diferentes visões e complementando o estudo realizado. Este tipo de pesquisa é de fundamental relevância para compreender o contexto do trabalho e contribuir para o bem-estar do trabalhador.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Brenda Tatiana Pinheiro de. **Produtividade saudável: um olhar sobre o desempenho na perspectiva da qualidade de vida no trabalho**. Monografia (Especialista em Gestão de Pessoas no Serviço Público). Escola Nacional de Administração Pública Diretoria de Formação Profissional Coordenação-Geral de Especialização (ENAP). Brasília, DF. 2014.

AQUINO, Jussara Maria Canuto de. **Identificação e Imagem do Servidor Público: Um Estudo com os Usuários do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais**. Dissertação (Mestrado em Administração). Faculdade de Ciências Empresariais da Universidade FUMEC. Belo Horizonte, MG. 2010.

BENEDICTO, S. C.; GUIMARÃES JÚNIOR, E. S.; PEREIRA, J. R.; ANDRADE, G. H. N. Governança Corporativa: Uma Análise da Aplicabilidade dos seus Conceitos na Administração Pública. **Organizações Rurais & Agroindustriais**, Minas Gerais, v. 15, n. 2, p. 286-300, 2013.

BÚRIGO, C.; LOCH, C. Gestão de pessoas: De recursos humanos ao processo de desenvolvimento humano e social. **Revista Reflexão e Ação**, v. 19, n. 1, p. 209-231, 2011.

CAVALHEIRO, Daniele Garcia. **O Serviço Público e a Imagem do Servidor Público – UFSM: Um Estudo de Caso**. Monografia (Especialista em Gestão Pública Municipal). Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria, RS. 2012.

BARROS, R. Coordenação de Políticas de Pessoal (CPP-PR-4/UFRJ). Disponível em: <<https://cpp.pr4.ufrj.br/index.php>>. Acesso em: 06 de agosto de 2022.

COSTA, Mônica Oliveira da. **Relação de Capacitação e Comprometimento Organizacional de Servidores Públicos Moderada pela Percepção das Políticas de TD&E e de Envolvimento**. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública). Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa da Fundação Getúlio Vargas. 2020.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

COUTINHO, M. C.; DIOGO, M. F.; JOAQUIM, E. P. Sentidos do trabalho e saber tácito: estudo de caso em universidade pública. **PSIC - Revista de Psicologia da Vetor Editora**, v. 9, n. 1, p. 99-108, 2008.

DEJOURS, C. **O Fator Humano**. 5ª ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas Editora. 2005.

FERREIRA, M. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores**. 2ª Edição. Brasília: Paralelo 15, 2012.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. B. Contexto de trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M. e cols. **Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de diagnóstico e gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

LELES, C. L.; AMARAL, A. A. Prazer e sofrimento no trabalho de servidores públicos: estudo de caso com técnico-administrativos em educação. *Revista Laborativa*, v. 7, n. 1, p. 53-73, 2018.

LOPES, Ana Lúcia Vitoriano. **Satisfação e Insatisfação no Ambiente de Trabalho e sua Forma de Expressão: O Caso dos Servidores Técnico-Administrativos da Universidade Federal do Ceará**. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração). Universidade Federal do Ceará. Fortaleza. 2005.

LOUREIRO, T.; MENDES, G. H. S.; PINTO e SILVA, E. Estigma, Invisibilidade e Intensificação do Trabalho: Estratégias de Enfrentamento do Sofrimento pelos Assistentes em Administração. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 16, n. 2, p. 703-728, 2018.

LUCHINI, Thiago Correa. **Fatores Influentes da Satisfação no Trabalho de Servidores Públicos da Universidade Federal de São Carlos**. Dissertação (Mestrado em Gestão de Organizações e Sistemas Públicos). Universidade de São Carlos (UFSCar). São Carlos. 2016.

MEDEIROS, Luiza Ferreira Resende. **Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho no Contexto do Serviço Público Municipal**. Tese (Doutorado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações). Universidade de Brasília. Brasília, DF. 2011.

MEYER JUNIOR, V.; LOPES, M. C. B. Administrando o imensurável: uma crítica às organizações acadêmicas. **Cadernos Ebape.BR**, v. 13, n. 1, p. 40-51, 2015.

NUNES, T. S.; SANTOS, L. S.; TOLFO, S. R. Percepção Dos Servidores Públicos sobre as Crenças Presentes no Cotidiano da Universidade Federal de Santa Catarina: Práticas, Comportamentos e Cultura na Instituição. **Revista Eletrônica Gestão & Sociedade**, v. 12, n. 33, p. 2480-2507, 2018.

RIBEIRO, C. V. S. O Trabalho do Técnico-Administrativo em Instituições Federais de Ensino Superior: Análise do Cotidiano e Implicações na Saúde. **Revista de Políticas Públicas**, Número Especial, p. 423-432, 2012.

RIBEIRO, C. V. S.; MANCEBO, D. O Servidor Público no Mundo do Trabalho do Século XXI. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 33, n. 1, p. 192-207, 2013.

RIBEIRO, Evelyne Alvares. **Motivação na UFRPE: Um Estudo sobre a Percepção dos Técnicos Administrativos à Luz das Teorias Motivacionais**. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública). Universidade Federal de Pernambuco. Recife, PE. 2019.

RORATO, R.; DIAS, E. D. Cultura Organizacional no Setor Público: Um Estudo junto a um Departamento Administrativo de uma Universidade Federal Brasileira. **Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria**, v. 4, n. 3, p. 341-351, 2011.

SCHMIDT, M. L. G.; ROTOLI, L. U. M. Percepções de trabalhadores readaptados sobre o contexto de trabalho e riscos psicossociais organizacionais. **Psicologia Revista São Paulo**, v. 30, n. 1, p. 168-192, 2021.

SILVA, A. V.; BARROS, F. C. Motivação no Trabalho dos Servidores Técnicos Administrativos em Educação. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 9, n. 2, p. 2473-2495, 2018.

SIQUEIRA, M, V. S.; MENDES, A. M. Gestão de Pessoas no Setor Público e a Reprodução do Discurso do Setor Privado. **Revista do Serviço Público**, v. 60, n. 3, p. 241-250, 2009.

SOUZA, Elaine Regina Lopes. **Gestão de Pessoas no Setor Público**. Monografia (Especialista em Gestão Pública). Universidade Federal de São João Del-Rei. Votorantim. 2018.

TESSARINI JUNIOR, G.; SALTORATO, P.; SIGAHI, T. F. A. C.; FONTES, A. R. M.; VIEIRA, M. H. P. Avaliação do Contexto de Trabalho em uma Instituição Federal de Ensino: Estudo com Servidores da Área de Gestão de Pessoas. **Revista Gestão & Conexões**, v. 9, n. 1, p. 128-150, 2020.

TESSARINI JUNIOR, G.; SALTORATO, P. Organização do Trabalho dos Servidores Técnico-Administrativos em uma Instituição Federal de Ensino: Uma Abordagem sobre Carreira, Tarefas e Relações Interpessoais. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 19, Edição Especial, Nov, p. 811-823, 2021.