

ISSN: 1696-8352 - BRASIL – MARZO 2017

## **A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E A SATISFAÇÃO DO ESTAGIÁRIO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO EM DUAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS CONTRATANTES NO MUNICÍPIO DE PARINTINS - AM**

**Érica Regina Nunes Prestes<sup>1</sup>  
Joelma Leal Vieira<sup>2</sup>**

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Érica Regina Nunes Prestes y Joelma Leal Vieira (2017): “A qualidade de vida no trabalho e a satisfação do estagiário do curso de administração em duas instituições públicas contratantes no município de Parintins - AM”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Brasil, (marzo 2017). En línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/br/17/qualidade.html>

### **RESUMO:**

A Qualidade de Vida no Trabalho tem por objetivo estabelecer condições ideais na organização, para que os colaboradores desempenhem suas atividades em um ambiente ergonômico e estimulante, que gere alta produtividade a empresa. Desse modo, o presente trabalho volta-se a qualidade de vida no contexto dos estagiários remunerados do curso de Administração da Universidade Federal do Amazonas. Especificamente focou-se na análise de fatores físicos e motivacionais que compõem o ambiente de trabalho dos estagiários, na enumeração das problemáticas e oportunidades existentes nas relações de trabalho, bem como na proposição de alternativas para aperfeiçoar a gestão da qualidade de vida no trabalho nas instituições públicas da cidade de Parintins. Para tanto, buscou-se respaldo teórico em diversos autores e fontes, a fim de dar maior consistência ao tema abordado e posteriormente deu-se prosseguimento a pesquisa in loco e a aplicação de formulários aos estagiários, com o intuito de colher suas opiniões sobre o tema e extrair o máximo de informações qualitativas. Os resultados da pesquisa demonstraram que grande parcela dos estagiários está satisfeita em trabalhar nas Instituições, mas pontuam fatores negativos e que necessitam de melhorias, destacando-se entre eles, fatores como, treinamento, motivação, valorização e ambiente físico de trabalho.

**Palavras – chave:** Qualidade de vida. Trabalho. Estagiários. UFAM-Parintins. DETRAN-Parintins.

### **RESUMEN:**

La Calidad de Vida en el Trabajo es establecer las condiciones ideales en la organización para que los empleados realizan sus actividades en un entorno ergonómico y estimulante que genera la empresa de

<sup>1</sup> Bacharel em Administração pela Universidade Federal do Amazonas

<sup>2</sup> Pós-graduanda em Docência no Ensino Superior pela Faculdade São Luís, com Bacharelado em Administração pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM) e Técnico em Serviços Públicos pelo Centro de Educação Tecnológica do Amazonas (CETAM), Administradora credenciada pelo CRA/AM sob o n°1-11772. E-mail: admjoelma.lv@gmail.com

alta productividad. Por lo tanto, este estudio copia de seguridad de la calidad de vida en el contexto de los alumnos pagado el curso de Administración de la Universidad Federal de Amazonas. En concreto se centró en el análisis de los factores físicos y motivacionales que conforman el entorno de los alumnos el trabajo, en la lista de cuestiones y las oportunidades en las relaciones laborales, así como proponer alternativas para mejorar la gestión de la calidad de la vida laboral en las instituciones pública de la ciudad de Parintins. Para así, se buscó apoyar teóricoem varios autores y fuentes con el fin de dar una mayor coherencia con el tema y más tarde renunció a seguir investigando en los formularios de campo y de aplicaciones para los alumnos, con el fin de cosechar sus puntos de vista sobre el tema y extraer la mayor cantidad de información qualitativas. Os resultados de la encuesta mostraron que una gran proporción de los alumnos es un placer trabajar en las instituciones, pero marcan los factores negativos que se deben mejorar, destacándose entre ellos, factores tales como, la formación, la motivación, la recuperación y el entorno físico de trabajo.

Palabras - clave: Calidad de vida. Trabajo. Los aprendices. UFAM-Parintins. DETRAN-Parintins.

### **SUMMARY:**

The Quality of Life at Work aims to establish optimal conditions in the organization, so that the employees perform their activities in an ergonomic and stimulating environment, which manages high productivity the company. Thus, the present work returns the quality of life in the context of trainees remunerated from the Administration course of the Federal University of Amazonas. Specifically, it focused on the analysis of physical and motivational factors that compose the work environment of the trainees, on the enumeration of problems and opportunities in the labor relations, as well as on the proposition of alternatives to improve the quality of life management at work in institutions For this purpose, theoretical support was sought in several authors and sources, in order to give greater consistency to the topic addressed and later continued on-site research and the application of forms to the trainees, with the purpose of To collect their opinions on the subject and to extract the maximum of qualitative information. The results of the research demonstrated that a great part of the trainees are satisfied to work in the Institutions, but they point out negative factors and that need of improvements, being highlighted among them, factors like, Training, motivation, valorization and physical work environment.

**Key - words:** Quality of life. Job. Trainees. UFAM-Parintins. DETRAN-Parintins.

### **INTRODUÇÃO**

A temática Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tornou-se fator de grande relevância em muitas instituições tanto públicas quanto privadas. Salienta-se a importância de discutir tal temática, pois é estrita a relação entre as condições de trabalho e a produtividade dos colaboradores. A Qualidade de Vida no Trabalho tem por finalidade equacionar alta produtividade da organização e fatores que gerem motivação e satisfação nos colaboradores.

Dessa maneira a QVT busca estabelecer condições ideais de trabalho, que englobem tanto as condições físicas quanto a promoção da saúde, segurança, integração social e desenvolvimento das capacidades humanas, assim como outros fatores inerentes ao trabalho e ao colaborador. Nesse sentido, Chiavenato (2000) ratifica o exposto, apoiando-se na teoria de Herzberg, o qual afirma que há dois fatores que justificam o comportamento do indivíduo no ambiente de trabalho e denomina-os como fatores higiênicos e fatores motivacionais, dos quais o primeiro é algo extrínseco ao indivíduo e se apresenta no ambiente físico de trabalho. Já o segundo é um fator intrínseco ao trabalhador e diz respeito ao sentimento de auto realização e reconhecimento atribuído a este pela organização.

No que tange à Qualidade de Vida no Trabalho no setor público, de acordo com a portaria nº 3.214/78 através das normas regulamentares NR-4 e NR-17 que, as instituições que compõem tanto a Administração Pública direta quanto a indireta, tem o dever de desenvolver e implantar programas específicos que gerem medidas que atenda às necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades, assim como, ações para o desenvolvimento pessoal e profissional do colaborador.

Voltando-se à realidade local, o presente trabalho teve como objeto de estudo, os estagiários remunerados do curso de administração da Universidade Federal do Estado do Amazonas (UFAM), que desenvolvem suas atividades na própria Universidade Federal do Estado do Amazonas /UFAM-campus Parintins, e no Departamento Estadual de Trânsito-DETRAN. Ressalta-se que, de acordo com o art.1º da Lei 11.788/ 2008, a qual dispõe sobre o estágio de estudantes, que o estágio é um ato educativo escolar, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo do estudante.

No que se refere ao estágio, este é celebrado através de um contrato entre o estudante, a unidade concedente e a instituição de ensino. Pontua-se que os estagiários das instituições pesquisadas são regidos por programas diferentes, no caso da Universidade Federal do Estado do Amazonas-UFAM, os estagiários estão vinculados à Gerência de Assistência Social (GAS), que é a responsável pela concessão de vagas para o programa bolsa trabalho. Já os estudantes que atuam no Departamento Estadual de Trânsito-DETRAN, são contratados pelo Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE) e posteriormente encaminhados às instituições conveniadas.

No entanto, apesar do estágio constituir-se um grande aporte de experiências profissionais, que podem ser o diferencial de concorrência no mercado de trabalho, a rotina de atividades de muitos estudantes na condição de estagiários, não é exatamente realizada em um ambiente ergonômico e em condições adequadas de treinamento, ou mesmo com uma compensação pecuniária adequada, comprometendo o aprendizado e o rendimento do estagiário.

No que tange à temática abordada no contexto corporativo, nota-se que as empresas de sucesso passaram a adotar medidas que proporcionem qualidade de vida e atenção ao bem-estar dos colaboradores, visando maior integração destes com a organização e consequentemente melhores resultados. Em contraponto a essas organizações, há empresas que não atentam para a qualidade de vida dos seus colaboradores e tornam-se um ambiente desagradável e desmotivador.

Diante dessas premissas, o presente trabalho objetivou estudar o tema qualidade de vida no trabalho, por compreender que esta tornou-se fator crítico para o sucesso ou fracasso tanto nas instituições públicas, quanto nas instituições privadas. No entanto, centraliza-se como objeto de pesquisa, a qualidade de vida no trabalho no contexto dos estagiários do curso de Administração da Universidade Federal do Amazonas, atuantes em duas instituições públicas da cidade de Parintins. Dessa forma, buscou-se verificar se suas atividades são realizadas em um ambiente adequado, constatara salubridade ou insalubridade do ambiente de trabalho, assim como fatores de estresse, fadiga, motivação, relacionamento e satisfação com o trabalho.

Para tanto, foram realizadas visitas in loco em duas instituições públicas e entrevistas com considerável quantitativo de estagiários vinculados a essas instituições, com a finalidade de

extrair o máximo de dados referentes à percepção de qualidade de vida no trabalho segundo os estagiários.

Salienta-se que o presente trabalho objetiva discutir a importância dos fatores que compõem a Qualidade de Vida no Trabalho e suas implicações na satisfação, no aprendizado e no rendimento dos estagiários de ambas as instituições pesquisadas, bem como contribuir com sugestões, para aperfeiçoar a gestão de qualidade de vida no trabalho nas instituições localizadas no município de Parintins que contratam estagiários.

## **1. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

É importante frisar a importância que a qualidade de vida no trabalho apresenta frente ao desempenho organizacional, salientando-se que a presença ou a ausência de fatores ergonômicos inerentes ao ambiente físico organizacional, bem como fatores estimulantes proporcionados aos trabalhadores, geram percepções e resultados diversos na realização das atividades laborais dos funcionários.

Chiavenato (2004) assevera que, para tornar o ambiente de trabalho um local agradável e produtivo, é preciso que haja equilíbrio entre as expectativas do trabalhador e as metas da organização, através da interação entre as necessidades de ambas as partes, visando melhorias na satisfação dos recursos humanos e melhores resultados organizacionais.

Chiavenato ainda contribui afirmando que a capacidade competitiva de uma organização passa obrigatoriamente pela QVT, e segundo o mesmo autor, para se alcançar níveis elevados de produtividade, é necessário motivar e recompensar adequadamente os colaboradores, pois estes possuem vínculo direto ou indireto com a satisfação dos clientes externos.

Nas empresas a Qualidade de Vida no Trabalho surge com a implantação de programas que contemplam melhores indicadores de desenvolvimento humano e obtenção de resultados. No que se refere à satisfação do indivíduo como trabalhador, segundo Rodrigues (1994, p.93) “os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória tem o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, associadas”.

## **2. PREVISÕES LEGAIS PARA A ADOÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

No que tange à temática, a Constituição Federal no art. 7º XXII dispõe sobre a “redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde e segurança”. Além disso, a CF dispõe nos arts. 196 a 200 que a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantir e promover a efetividade desse direito, mediante políticas, ações e serviços públicos de saúde, organizados em um sistema único, que podem ser complementados por outros serviços de assistência à saúde prestados por instituições privadas.

A portaria nº 3.214/78 que trata das normas regulamentares ratifica na NR-4- que versa sobre Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho, que;

As empresas privadas e públicas, órgãos públicos da administração direta e indireta e de poderes Legislativo e Judiciário, que possuam empregados regidos pela consolidação das Leis do Trabalho- CLT manterão, obrigatoriamente, Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho, com a finalidade de promover saúde e proteger a integridade do trabalhador no ambiente de trabalho.

De modo a corroborar com o exposto, a NR-17 que dispõe sobre Ergonomia, “estabelece parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente”. Depreende-se das normas regulamentares que há clara obrigatoriedade da adoção de medidas que assegurem a satisfação e produtividade dos

empregados no ambiente organizacional, estando sempre ao amparo de medidas preventivas e sanatórias.

Faz-se necessário salutar que os arts. 154 a 201 contidos na Consolidação das Leis do Trabalho-CLT, afirmam a importância da adoção de fatores que contribuam para qualidade de vida no trabalho. Tais fatores englobam iluminação (art. 175), conforto térmico (arts.176, 177, 178), entre outros fatores.

Depreende-se do texto que, a qualidade de vida no trabalho é um direito fundamental, consubstanciado na Constituição Federal e amparado por diversas normas e leis, fato que torna a adoção de medidas que garantam o bem-estar do trabalhador, sua segurança e satisfação, um ato legítimo e compulsório às organizações.

### • 3. ORIGEM E CONCEITOS

De acordo com Rodrigues (1994, p.76), “a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa”. De acordo com Sena, Barros (2003) “no período Pós-Guerra, cientistas sociais como Maslow, Mayo, Lewin, Herzberg, entre outros, desenvolveram inúmeras pesquisas objetivando identificar os contornos do comportamento humano que favorecessem as relações interpessoais e, posteriormente, as organizações”.

Muitas das pesquisas constataram que a remuneração já não satisfazia as necessidades do trabalhador, necessitando-se criar um ambiente estimulante e que levasse em consideração a condição humana (SENA, BARROS, 2003).

Chiavenato (2004)relata que a expressão Qualidade de Vida no trabalho só foi introduzida publicamente na década de 1970 pelo professor Louis Davis, ao desenvolver um projeto sobre desenhos de cargos, que em sua concepção refere-se à preocupação com o bem estar e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas.

De acordo com França (1997) “qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho”.

Assevera Fernandes (1996, p.40),

quanto à expressão Qualidade de Vida no Trabalho, (...) não se pode atribuir uma definição consensual. O conceito engloba, além dos atos legislativos que protegem o trabalhador, o atendimento a necessidades e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa.

Segundo Chiavenato (2004) a QVT abrange alguns fatores como: satisfação com o trabalho; a possibilidade de crescimento organizacional; o reconhecimento pelos resultados; salário; benefícios; relacionamento; ambiente de trabalho; poder de decisão; participação.

Diante da visão do autor, nota-se que o ambiente de trabalho precisa oferecer condições favoráveis a seus colaboradores, os quais necessitam sentir-se motivados e satisfeitos para desempenharem suas atividades de forma produtiva.

### 3.1 Higiene, Saúde e Segurança no trabalho

Com o passar do tempo tornou-se cada vez mais notório que a higiene, saúde e a segurança são indispensáveis para uma boa qualidade de vida no trabalho. A higiene do trabalho é um conjunto de medidas preventivas relacionadas ao ambiente do trabalho, visando a redução de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.

De acordo com Chiavenato (2004) a higiene do trabalho está relacionada com o diagnóstico e com a prevenção de doenças ocupacionais a partir do estudo e controle de duas variáveis: o homem e seu ambiente de trabalho.

O autor ainda elenca os principais itens do programa higiene no trabalho que estão relacionados com:

**QUADRO 1 - Plano de Higiene do trabalho**

<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambiente físico de trabalho</li></ul>	Iluminação, ventilação, temperatura e ruídos.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambiente psicológico de trabalho</li></ul>	Relacionamento humano agradável. Tipo de atividade agradável e motivadora. Estilo de gerencia democrático e participativo. Eliminação de possíveis fontes de estresse.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicação de princípios de ergonomia</li></ul>	Máquinas e equipamentos adequado às características humanas. Mesas e instalações ajustadas ao tamanho das pessoas. Ferramentas que reduzam a necessidade de esforço físico humano.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Saúde ocupacional</li></ul>	Um ambiente de trabalho agradável pode melhorar o relacionamento interpessoal e a Produtividade, bem como reduzir acidentes, doenças, absenteísmos e rotatividade do pessoal.

Fonte: Adaptado de Idalberto Chiavenato. Gestão de Pessoas. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004

Destaca-se que é de suma importância que as empresas estejam sempre atentas às condições de higiene do seu ambiente, de forma a prevenir futuros problemas. No que tange a essa questão, existem diversos mecanismos que as empresas podem utilizar para minimizar os riscos à saúde de seus trabalhadores, como a instalação de sistemas de higiene que garantam soluções permanentes, que vão desde a inserção de dispensadores de sabonete líquido como também a substituição de toalhas de pano ou secadores de ar quente, por dispensadores de toalhas de papel.

Nesse ponto, a NR-24- que trata das condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho, ratifica que,

As empresas urbanas e rurais, que possuam empregados regidos pela CLT, e os órgãos governamentais, devem oferecer a seus empregados e servidores condições de conforto e higiene que garantam refeições adequadas por ocasião dos intervalos previstos na jornada de trabalho.

Outro quesito importante é a saúde ocupacional a qual cuida da saúde do trabalhador, especialmente na prevenção de doenças ou problemas provenientes do trabalho. Seu objetivo é promover o bem estar tanto físico como mental e social dos trabalhadores no exercício de suas ocupações. Corrobora SILVA, JESUS e SANTOS (2007) que, “Saúde é um direito fundamental do homem, sendo reconhecida como o maior e o melhor para o desenvolvimento social, econômico e pessoal, como também uma das mais importantes dimensões da qualidade de vida”.

A propósito, Silva; Marchi (1997) apud Vasconcelos (2001) asseveram que,

[...] a adoção de programas de qualidade de vida e promoção da saúde proporcionam ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor autoimagem e melhor relacionamento. Por outro lado, as empresas seriam beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor absenteísmo/rotatividade, menor número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e, por último, um melhor ambiente de trabalho.

No que se refere aos malefícios causados pela inobservância da saúde ocupacional, Chiavenato (2004, p. 433) afirma que, “o estresse é soma das perturbações orgânicas e psíquicas provocadas por diversos agentes agressores, como: traumas, emoções fortes, fadiga, exposição a situações conflitivas e problemáticas, etc.”.

Pode-se inferir do disposto que, para a realização de um trabalho produtivo e saudável, deve ser proporcionado ao colaborador bem estar físico, psicológico, ambiental e todos os outros fatores que permeiam esta relação, de modo a sincronizá-los para gerarem um ambiente satisfatório.

Chiavenato (2004, p.432) assevera que,

A saúde ocupacional está relacionada com a assistência médica preventiva. A lei nº 24/94 instituiu o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, que exige o exame médico pré-admissional, o exame médico periódico, o de retorno ao trabalho (no caso de afastamento superior a 30 dias), o de mudança efetiva de função, antes da transferência e o exame médico demissional, nos 15 dias que antecedem o desligamento definitivo do funcionário.

Pautando-se na Lei nº 24/94, um programa de saúde ocupacional requer as seguintes etapas:

- ✓ Estabelecimento de um sistema de indicadores, abrangendo estatísticas de afastamentos e acompanhamento de doenças;
- ✓ Desenvolvimento de sistemas de relatórios médicos. Desenvolvimento de regras e procedimentos para a prevenção médica;
- ✓ Recompensas aos gerentes e supervisores pela administração eficaz da função de saúde ocupacional.

Já a segurança no trabalho tem o objetivo de combater um ponto de vista não médico, eliminando as condições de insegurança do ambiente, orientando os trabalhadores a utilizarem as medidas preventivas. As condições de segurança, higiene e saúde no trabalho constituem o fundamento material de qualquer programa de prevenção de riscos profissionais e envolve três áreas: prevenção de acidentes, prevenção de incêndios e prevenção de roubos. Características que contribuem com a diminuição de acidentes na empresa e para o aumento da competitividade esta frente a concorrência (CHIAVENATO, 2004).

Chiavenato (2008) ratifica que “segurança no trabalho está associada a metodologias e técnicas desenvolvidas para se anteceder às possíveis causas de acidentes de trabalho, objetivando a prevenção de suas consequências, com o foco na eliminação das condições de insegurança do ambiente, na instrução das pessoas e na implantação de práticas preventivas”.

Ribeiro (2005) apud Carvalho, Martins, Lúcio, Papandréa (2013, p.29) “afirma que é necessário que as organizações possuam políticas de prevenção a acidentes de trabalho, estimulem e orientem a utilização de equipamentos de proteção individual e coletiva, além de contar também com serviços de segurança no trabalho, visando à melhoria para as causas de higiene e segurança no trabalho”.

A prevenção é certamente o melhor processo de reduzir ou eliminar as possibilidades de ocorrerem problemas de segurança com o trabalhador. Consiste na adoção de um conjunto de medidas de proteção, na previsão de que a segurança física do operador possa ser colocada em risco durante a realização do seu trabalho. Nestes termos pode-se acrescentar que as medidas a tomar no domínio da higiene industrial não diferem das usadas na prevenção dos acidentes de trabalho.

### **3.2 Condições ambientais de trabalho**

Chiavenato (2004, p. 430) aponta em seu trabalho, “um ambiente saudável de trabalho deve envolver condições ambientais físicas que atuem positivamente sobre todos os órgãos dos sentidos humanos como, visão, audição, tato, olfato e paladar”.

O trabalho das pessoas é profundamente influenciado por três grupos de condições:

1. Condições ambientais de trabalho: como iluminação, temperatura, ruído e etc.
2. Condições de tempo: como duração da jornada de trabalho, horas extras, períodos de descanso etc.
3. Condições sociais: como organização informal, relacionamento, status etc.

O ambiente no qual as pessoas estão inseridas, principalmente no que se refere ao ambiente de trabalho, deve estar de acordo com as necessidades físicas e psicológicas para que possa ter uma qualidade de vida considerável, pois, o trabalho é o local onde se passa a maior parte do tempo.

## **4. MODELO DE QVT DE RICHARD WALTON**

Walton (1973) apud Souza, BUTTENBENDER (2012, p.26) dispõe que “a QVT é representada na humanização do trabalho e na responsabilidade social, envolvendo o atendimento das necessidades e aspirações do indivíduo pela reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho, aliado à formação de equipes de trabalho com um poder de autonomia e melhoria do ambiente organizacional”.

Segundo o autor, a Qualidade de Vida no Trabalho apoia-se no pressuposto de que o ser humano não é motivado apenas pelo dinheiro, mas sim por fatores que estimulem sua capacidade e responsabilidade, gerando auto realização através do reconhecimento da organização e dos colegas de trabalho. Além disso, fatores que envolvem a estrutura física da empresa também afetam o colaborador no desempenho de suas atividades, bem como sua satisfação com o trabalho.

É relevante ressaltar que “Walton foi um dos pioneiros na pesquisa da sistematização e conceitos de QVT, definindo-a como algo além dos objetivos da legislação trabalhista; com a regulamentação do trabalho de menores, jornada de trabalho, descanso semanal e indenizações por acidente de trabalho. Buscar uma geração de organizações mais humanizadas foi sua meta” (FRANÇA E ARRELANO, 2002 apud SOUZA, BUTTENBENDER, 2012,p.26).

Para Walton, existem oito fatores que afetam ao QVT:

QUADRO 2 - Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Richard Walton

<b>Fatores de QVT</b>	<b>Dimensões</b>
1. Compensação justa e adequada	1. Renda (salário) adequada ao trabalho 2. Equidade interna (compatibilidade interna) 3. Equidade externa (compatibilidade externa)
2. Condições de segurança e saúde no trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico (seguro e saudável)
3. Utilização e desenvolvimento de capacidade	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade de habilidades 10. Retroação e retro informação
4. Oportunidades de crescimento e segurança	11. Possibilidades de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança do emprego
5. Integração social na organização	14. Igualdade de oportunidades 15. Relacionamentos interpessoais e grupais 16. Senso comunitário
6. Garantias constitucionais	17. Respeito às leis de direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas claras da organização
7. Trabalho e espaço total de vida	21. Papel balanceado do trabalho
8. Relevância social da vida no trabalho	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: Adaptado de Idalberto Chiavenato. Gestão de Pessoas. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

O modelo de Walton é um dos modelos de QVT mais influentes, os critérios apresentados são intervenientes na qualidade de vida no trabalho de modo geral. Sendo tais aspectos determinantes dos níveis de satisfação experimentados pelos clientes internos, repercutindo nos níveis de desempenho (CHIAVENATO, 2004).

## 5. PREVISÃO LEGAL PARA AS ATIVIDADES DE ESTÁGIO

No que se refere à atividade de estágio a Lei nº 11.788 de 25 de setembro de 2008, define o estágio em seu art. 1º, dispondo que,

Estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos.

Verifica-se que o artigo 1º da referida lei, ampara os estudantes de diversos níveis de escolaridade que atuam como estagiários, tanto na condição de estágio obrigatório como na condição de estágio não obrigatório, os quais são relevantes pontuar:

- **Estágio obrigatório** é definido como pré-requisito no projeto pedagógico do curso para aprovação e obtenção de diploma (§1 do art. 2º da Lei nº 11.788/2008)

- **Estágio não obrigatório** é uma atividade opcional, acrescida à carga horária regular e obrigatória (§2º do art. 2º da Lei nº 11.788/2008).

A lei 11.788/2008 ainda dispõe sobre o vínculo empregatício e a possibilidade de concessão de estágio. No que tange à questão o seu art. 3º afirma que, o “estágio tanto na hipótese do § 1º do art. 2º desta Lei quanto na prevista no § 2º do mesmo dispositivo, não cria vínculo empregatício de qualquer natureza, observados os seguintes requisitos:”

I – matrícula e frequência regular do educando em curso de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e nos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos e atestados pela instituição de ensino;

II – celebração de termo de compromisso entre o educando, a parte concedente do estágio e a instituição de ensino;

III – compatibilidade entre as atividades desenvolvidas no estágio e aquelas previstas no termo de compromisso.

Sobre o conteúdo tratado no art. 3º da lei 11.788/2008, o estágio não configura vínculo empregatício com a instituição concedente, desde que o estagiário tenha vínculo com alguma instituição de ensino tratada no artigo, tenha assinado o termo de compromisso e as atividades desenvolvidas pelo estagiário não transponham os limites acordados no termo de compromisso. Faz-se relevante salutar que a delegação de tarefas que excedam os limites previstos para o estagiário, acarretam em responsabilidades trabalhistas e ressarcimento pecuniário ao indivíduo lesado.

Abordando a contratação de estagiários, o art.9º da lei 11.788/2008 afirma que estão autorizadas a contratar estagiários, as pessoas jurídicas de direito privado e os órgãos da administração pública direta, autárquica e funcional de qualquer dos poderes da união, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Também os profissionais liberais de nível superior, devidamente registrados em seus respectivos conselhos, podem oferecer estágio.

Segundo a lei vigente, a jornada do estagiário será definida de comum acordo entre a instituição de ensino e a parte concedente (empresa) e o aluno e seu representante legal (em caso de menores de 18 anos) e deverá constar do Termo de Compromisso do estágio. Deverá ser compatível com as atividades escolares e respeitar os seguintes limites:

- Quatro horas diárias e vinte horas semanais, no caso de estudantes de educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional de educação de jovens e adultos;
- Seis horas diárias e trintas horas semanais, no caso de estudantes do ensino superior, da educação profissional de nível médio e do ensino médio regular;
- Nos períodos de avaliação, a carga horária do estágio será a metade, segundo o estipulado no Termo de Compromisso de estágio.

Para o estágio não obrigatório é compulsória a concessão de bolsa ou outra forma de contraprestação que venha a ser acordada bem como a concessão do auxílio-transporte.

São obrigações da parte concedente do estágio:

- I- Celebrar TERMO DE COMPROMISSO com a instituição de ensino e o educando, zelando por seu cumprimento;
- II- Ofertar instalações que tenham condições de proporcionar ao educando atividades de aprendizagem social, profissional e cultural, observando o estabelecido na legislação relacionada à saúde e segurança no trabalho; (art. 14 da Lei nº 11.788/2008).
- III- Indicar funcionário do quadro de pessoal com formação ou experiência profissional na área de conhecimento desenvolvida no curso de estagiário, para orientar e supervisionar até dez estagiários simultaneamente;
- IV- Contratar em favor do estagiário seguro contra acidentes pessoais, cuja apólice seja compatível com valores de mercado, conforme fique estabelecido no termo de compromisso;
- V- Por ocasião do desligamento do estagiário, entregar termo de realização do estágio com indicação resumida das atividades desenvolvidas, dos período e da avaliação de desempenho;
- VI- Manter à disposição da fiscalização documentos que comprovem a relação de estágio;
- VII- Enviar à instituição de ensino, com periodicidade mínima de seis meses, relatório de atividades, com vista obrigatória ao estagiário. (art.9º da Lei nº 11.788/2008)

As leis foram criadas pra serem cumpridas, é muito importante que ambas as partes cumpram suas obrigações conforme o contrato. O ambiente trabalho adequado é uma peça fundamental para a realização das atividades e satisfação.

## **6. METODOLOGIA**

### **6.1 Histórico e características das instituições públicas: Universidade Federal do Amazonas (UFAM) e Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN).**

#### **6.1.1 Universidade Federal do Amazonas (UFAM) - Parintins**

A Universidade Federal do Amazonas-UFAM com sede na cidade de Manaus, é uma instituição Federal de Ensino Superior, criada nos termos da Lei nº 4.069-A de 12 de junho de 1962, do decreto nº 53.69, de 13 de março de 1964, mantida pela União, com entidade da administração na forma de legislação em vigor.

Finalidades. art. 4. – A Universidade tem por finalidade cultivar o saber em todos os campos do conhecimento puro e aplicado, cumprindo-lhe para tanto:

- I. Estimular a criação cultural e o desenvolvimento do pensamento reflexivo, sem discriminação de qualquer natureza;

- II. Formar diplomados nas diferentes áreas do conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade, e colaborar na sua formação contínua;
- III. Promover a investigação científica, visando ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia, assim como a criação e a difusão da cultura, melhorando, desse modo, o entendimento do ser humano sobre o meio em que vive;
- IV. Manter, a partir da preocupação com a realidade amazônica, compromisso com os povos indígenas, reconhecendo a dívida histórica da sociedade brasileira e construindo possibilidades concretas para sua inserção plena na vida universitária e no exercício da cidadania;
- V. Promover a divulgação de conhecimentos culturais, científico e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações de outras formas de comunicação;
- VI. Suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que forem sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do saber de cada geração;
- VII. Estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e os da Região Amazônica, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade;
- VIII. Promover uma extensão aberta à população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da cultura e da pesquisa científica e tecnológica gerada na instituição. (Fonte do site da UFAM).

O ICSEZ- Parintins instalou-se nesta cidade no ano de 2007, em um prédio situado na Avenida Paraíba. Com a construção do novo prédio, mudou-se no início de 2009 para a estrada do Macurany. Sua estrutura administrativa é composta pela direção, coordenação administrativa e coordenação acadêmica. Os cursos de graduação ofertados são: Administração, Artes Plásticas, Comunicação Social/Jornalismo, Educação Física, Zootecnia, Pedagogia e Serviço Social.

A UFAM-Parintins possui um quadro dividido da seguinte forma:

**QUADRO 3 - Colaboradores e discentes da UFAM/Parintins**

<b>COLABORADORES E DISCENTES</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Professores	90
Técnicos administrativos em educação	42
Estagiários remunerados	40
<b>Total de colaboradores</b>	<b>172</b>
<b>Discentes de graduação</b>	<b>1.948</b>
<b>Projetos</b>	
Projeto de Extensão	125
Projeto de pesquisa (PIBIC)	26
<b>Total de pesquisadores</b>	<b>151</b>

Fonte: Portal do Aluno 2016

- 6.1.2 Departamento Estadual de Transito- DETRAN-AM- Parintins

O Departamento Estadual de Transito (DETRAN) foi criado como órgão (havendo alguns estados que o tornaram autarquias) do Poder Executivo Estadual que fiscaliza o trânsito de veículos terrestres em suas respectivas jurisdições, no território Brasileiro. Entre suas atribuições está a determinação das normas para formação e fiscalização de condutores.

No território Brasileiro, os DETRANs são responsáveis pela avaliação da capacidade física, mental e psicológica dos candidatos à obtenção da Carteira Nacional de Habilitação (CNH). A avaliação é feita pelos serviços médicos e psicológicos existentes no DETRANs (ou pelos seus credenciados).

Os DETRANs também são responsáveis pelo credenciamento de fabricantes de placas e tarjetas na jurisdição de cada estado. Para o credenciamento, as empresas devem demonstrar capacidade jurídica e técnica, além de regularidade fiscal e idoneidade financeira para a produção das placas e tarjetas em conformidade com as normas do Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN) e do Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN).

O posto DETRAN no município de Parintins está em funcionamento desde junho de 1978, há 38 anos e está situado na Rua Jonathas Pedrosa nº 274 – Centro. É subordinada à agência central do DETRAN Manaus que está localizado na Av. Mario Ipiranga nº 1800, Parque 10.

Seu quadro de funcionários é composto por um funcionário concursado e por duas estagiárias do curso de Administração, sendo uma da Universidade Federal do Amazonas – UFAM e outra estagiária da Universidade de Ensino a Distância - Unopar. Suas atividades básicas são: legalização de veículos, emplacements e CNH.

## **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Neste capítulo apresentam-se os caminhos percorridos no processo de desenvolvimento do tema “A qualidade de vida no trabalho e a satisfação do estagiário do curso de administração em duas instituições públicas contratantes no município de Parintins – AM”. Quanto aos fins, esta pesquisa foi classificada como pesquisa descritiva que, segundo Andrade (2010, p.112) “a pesquisa descritiva consiste em observar, analisar e interpretar os fatos, sem que o pesquisador interfira nos fenômenos do mundo físico e humano estudado”.

Foi adotada a pesquisa descritiva, com intuito de investigar a opinião dos estagiários em relação a Qualidade de Vida no trabalho nas instituições em que realizam suas atividades, assim como a satisfação destes com os fatores físicos e motivacionais que compõem o estágio.

Em relação ao tipo de pesquisa, quanto aos meios de investigação esta foi classificada como pesquisa de campo que, segundo Marcone, Lakatos (2010, p. 75), “Pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, comprovar ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles”.

Andrade (2010) contribui dizendo que a pesquisa de campo utiliza técnicas específicas, para coletar e registrar os dados de maneira ordenada, entrando nesse rol de técnicas, a observação direta e a entrevista. Assim a referida técnica foi de grande relevância, pois, para dar maior consistência a pesquisa, foi necessário verificar as condições de trabalho e entrevistar os estagiários em seu contexto real.

A natureza da pesquisa consistiu em pesquisa qualitativa e quantitativa, pois de acordo com Creswell (2007), nesse método o pesquisador faz a convergência de ambos os métodos a fim de obter uma análise ampla do problema de pesquisa, coletando as duas formas de dados ao mesmo tempo durante o estudo e depois integrando as informações na interpretação dos resultados gerais. Oliveira (2001) corrobora dizendo que pesquisa quantitativa é muito

utilizada no âmbito social e consiste em quantificar os dados coletados, assim como o emprego de técnicas estatísticas. O autor ainda trata da pesquisa qualitativa, e afirma que esta não emprega dados estatísticos na análise do problema. De modo que para expor os resultados da pesquisa, foram utilizadas técnicas estatísticas para mensurar os dados, que foram dispostos em gráficos, os quais foram submetidos a posterior análise.

O foco da pesquisa de campo foram os estagiários de administração, de estágio não obrigatório/remunerado, do 3º ao 7º período. Foram escolhidas duas unidades concedentes: a Universidade Federal do Amazonas-UFAM/PIN que possui o total 40 estagiários, sendo 10 de administração e o Departamento Estadual de Transito do Amazonas- DETRAN-AM, somente com uma estagiária. A pesquisa foi realizada nos dias 6 e 7 de abril de 2016, nos turnos matutino e vespertino.

A análise foi definida pelo critério de tipicidade, que segundo Vergara (2009) apud Mota, Duarte, Cassoli (2013, p. 76), “é construída pela seleção de elementos que o pesquisador considere representativos da população-alvo, o que requer profundo conhecimento dessa população”. Esse critério foi escolhido pelo fato de o pesquisador ter a liberdade de escolher o número de estagiários que deseja, para colher as informações necessárias à pesquisa.

A coleta de dados foi realizada através da aplicação de formulários que, de acordo com Marconi, Lakatos (2010), o formulário é um instrumento de essencial importância para a investigação social, tendo como principal característica, a coleta de dados através de informações obtidas diretamente com o entrevistado. Esse tipo de instrumento de coleta de dados foi de grande utilidade, pois é facilmente aplicado a qualquer segmento da população. Além disso, o entrevistador pode registrar dados não contidos no formulário.

Em seguida, logo após a aplicação dos formulários, foi utilizada uma câmera fotográfica para mostrar de perto a realidade. Nesse sentido Collier (1973) apud Mendonça (2007) defende que o registro fotográfico contribui como fator de controle para a observação visual direta e acrescenta “As fotografias são registros preciosos da realidade material”.

Após a entrevista, foi feita a análise dos dados coletados, empregando a técnica de análise de conteúdo, que segundo Flick (2009) apud Mozzato, Grzybovski (2011, p.733), a análise de conteúdo, além de realizar a interpretação após a coleta dos dados, desenvolve-se por meio de técnicas mais ou menos refinadas.

Dessa forma, a análise de conteúdo vem se mostrando como uma das técnicas de análise de dados mais utilizada no campo da administração, especialmente nas pesquisas qualitativas (Dellagnelo & Silva, 2005 apud Mozzato, Grzybovski, 2011, p.733). Os passos do método de análise de conteúdo adotou a orientação que, de acordo com Bardin (2004), apud Mozzato, Grzybovski, 2011, p.734) organiza-se em torno de três momentos: iniciado com a pré-análise do material coletado, seguido pela exploração desse e, por último, realiza-se o tratamento dos resultados, onde serão feitas as possíveis inferências e a interpretação final do material.

## **DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Neste capítulo serão demonstrados resultados obtidos com a pesquisa, assim como discutir a importância da qualidade de vida no trabalho no contexto dos estagiários do curso de Administração da Universidade Federal do Amazonas atuantes em duas instituições públicas:

Universidade Federal do Amazonas-UFAM/campus Parintins e Departamento Estadual de Transito-Detran.

## **PESQUISA**

Com o intuito de avaliar a opinião dos estagiários do curso de administração em relação à qualidade de vida no trabalho em duas Instituições públicas concedentes, foram entrevistados dez estagiários da instituição UFAM e uma estagiaria do DETRAN, somando o total de 11 pessoas.

A pesquisa foi realizada através de formulário. Nela foram indagadas as seguintes questões: Tempo de atuação no estágio e o processo de seleção. O período de atuação dos estagiários nas Instituições é de 2 meses a 2 anos. A seleção dos estagiários UFAM para ocupar as vagas da bolsa trabalho, é realizada através do preenchimento de formulários de inscrição, avaliação socioeconômica e entrevista com o candidato.

Para participar do processo de seleção para as vagas no programa, o discente deve atender aos seguintes requisitos: estar devidamente matriculado em curso de graduação presencial da UFAM, demonstrando por meio de auto declaração, estar cursando ao menos 60% dos créditos do período letivo atual conforme estabelecido no currículo do curso, salvo casos, devidamente comprovados, em que o estudante não possa se matricular no percentual exigido pela ausência de pré-requisitos acadêmicos; comprovar situação de vulnerabilidade socioeconômica por meio de documentação própria exigida; não ter concluído nenhum outro curso de graduação, comprovado por meio de auto declaração, não ter ultrapassado 2 (dois) semestres do tempo mínimo para a conclusão do curso de graduação em que estiver matriculado.

O estágio é realizado 4 (quatro) horas por dia, durante 5(cinco) dias da semana, até completar o total de 20 (vinte) horas semanais. Pode durar no máximo 2 (anos), sendo renovado a cada vez que expirar o prazo. Estão participando do programa, estagiários de todos os cursos do *campus*, totalizando 40 quarenta alunos participantes.

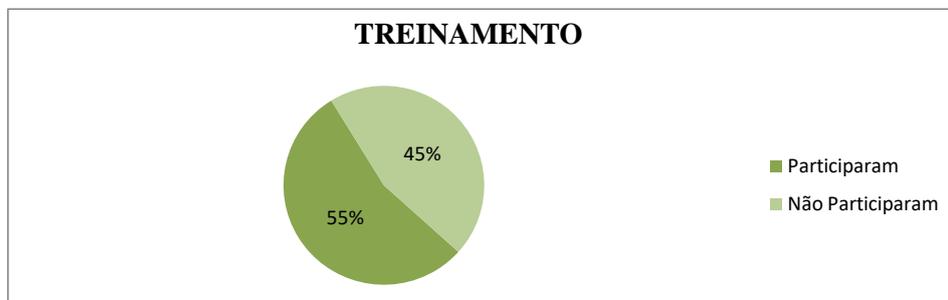
Já no Detran-Parintins, a seleção dos estagiários é realizada através de currículos e entrevista. Mas assim como o processo da UFAM, é necessário que o aluno esteja devidamente matriculado em curso de graduação presencial. O estágio é realizado 6 (seis) horas por dia, durante 5(cinco) dias da semana, até completar o total de 30 (trinta) horas semanais. Pode durar no máximo 2 (anos), sendo renovado a cada vez que expirar o prazo.

- Treinamento

Segundo Chiavenato (2004, p.339) “o treinamento é considerado um meio de desenvolver competências nas pessoas para que elas se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras a fim de contribuir melhor para os objetivos organizacionais e se tornar cada vez mais valiosas”. Chiavenato (2004) ainda afirma que o treinamento não consiste simplesmente em oferecer informações e cursos para capacitação, mas sim aplicar medidas de desenvolvimento que elevem o colaborador ao desempenho almejado pela empresa. É relevante salutar que o referido autor elenca cinco etapas que compõem o processo de treinamento: Diagnóstico, Desenho, Implementação e avaliação.

Dessa forma o funcionário ou estagiário que passa por um treinamento está apto a exercer com mais qualidade as atividades diárias, já que possui um conhecimento mais profundo sobre sua área de atuação e isso gera ganhos para todos. Abaixo será exposta a porcentagem de estagiários participantes e não participantes de algum treinamento.

Gráfico 1: Treinamento oferecido aos estagiários.



Fonte: Pesquisa de campo 2016.

De acordo como gráfico 1, 55% dos estagiários participaram de treinamento, os quais afirmaram que o treinamento foi realizado pelos estagiários antigos, que orientavam os novos estagiários antes ou nos primeiros dias de atividade do estágio. Já 45% dos entrevistados afirmaram que não receberam nenhum tipo de treinamento, fato que acabou dificultando e atrasando a execução das tarefas.

É importante destacar que a ausência de programas de aperfeiçoamento pode gerar prejuízo para a empresa, já que o exercício da função apenas por meio das experiências do dia a dia, implica na prática de tentativa e erro até o alcance do resultado esperado. Logo, pode-se afirmar que promover treinamento é benéfico de diversas maneiras: poupa tempo e agiliza ações a otimizar o trabalho, aumenta a produtividade e melhora significativamente a comunicação entre os colaboradores e a empresa. Perante o resultado da pesquisa, verifica-se que grande parcela dos entrevistados passou por algum tipo de treinamento, no entanto, tal resultado não é satisfatório, pois há carência de aperfeiçoamento contínuo nos setores que oferecem treinamento, além de uma grande lacuna referente aos estagiários que não passaram pelo processo de treinamento.

- Relacionamento no ambiente de trabalho

A todo momento estamos cercados de pessoas, seja no trabalho com nossos colegas, em casa com familiares e, até mesmo, em nosso círculo de amigos. Somos seres sociáveis e, por isso, é essencial manter estas conexões de forma positiva e permanente, gerando crescimento para ambas as partes.

O bom relacionamento entre as pessoas é um dos fatores determinantes para um clima organizacional saudável. Para se construir relações de confiança e respeito mútuo, é preciso aprender a desenvolver algumas habilidades sociais. Manifestar opinião, concordar e discordar, desculpar-se e admitir falhas, estabelecer relacionamento afetivo, mudar de comportamento, assim como saber lidar com críticas – são algumas atitudes esperadas para um bom clima profissional.

Abaixo é apresentada a porcentagem da pesquisa sobre o relacionamento dos estagiários no ambiente de trabalho.

Gráfico 2: Relacionamento dos estagiários no ambiente de trabalho



Fonte: Pesquisa de campo 2016.

A pesquisa mostra que 64% dos estagiários consideram o relacionamento com os colegas e com o supervisor ótimo, pois a comunicação entre eles é agradável, os colegas costumam ser honestos uns com os outros e existe espírito de cooperação entre eles. Nota-se que não houve respostas negativas. Isso mostra que as instituições se preocupam com o bom relacionamento entre seus colaboradores, lhes dando todo apoio necessário. Infere-se também que o relacionamento profissional como fator motivacional, não é um ponto crítico nessas instituições, mas sim fator estimulante para bons resultados.

Conclui-se que a interação entre as pessoas no âmbito organizacional é importante para o desenvolvimento e desempenho das pessoas.

- Instituições concedentes e o cumprimento DA LEI N° 11.788

Como citado anteriormente, a Lei n° 11.788/2008 é a lei que ampara os estagiários e que rege a relação destes com as instituições concedentes, as quais têm por obrigação cumprir as regras impostas de acordo com o contrato assinado.

Um dos dispositivos tratados na lei dos estagiários é a impossibilidade de ultrapassar o horário estipulado no contrato. Caso isso aconteça torna-se vínculo empregatício, implicando em pagamento de direitos trabalhistas ao estagiário. Outra questão é o caso de provas ou trabalhos escolares ou acadêmicos no horário do estágio, casos em que a lei n° 11.788/2008 versa que o estagiário tem direito de sair mais cedo, assim como direito a gozar de férias.

Referente à questão, a pesquisa de campo apontou unanimidade nas respostas dos entrevistados, que afirmaram que as instituições cumprem o que foi firmado no contrato, não gerando problemas nesse sentido.

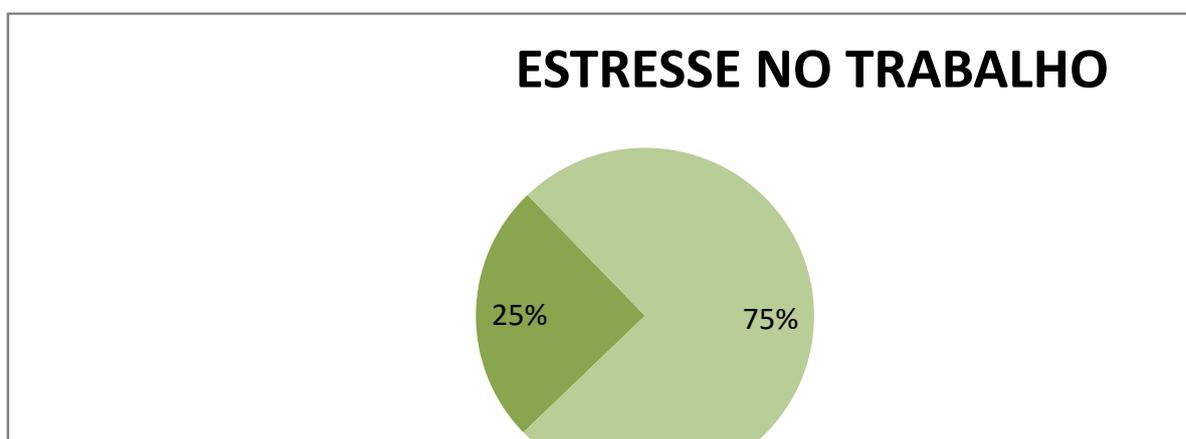
Isso mostra a ciência das Instituições quanto aos parâmetros legais que regem sua relação com os estagiários, pois a atuação destes é revertida por particularidades específicas para sua condição.

- Estresse no trabalho

O estresse vem se tornando um problema com dimensões cada vez maiores nas organizações, tendo como causas a falta de tempo para concluir os serviços e necessidade de realizar muitas tarefas diferentes ao mesmo tempo. O estresse ocupacional refere-se aos estímulos do ambiente de trabalho que exigem respostas adaptativas por parte do trabalhador e que excedem sua habilidade de enfrentamento. Podemos dizer que o estresse é uma alteração psicofisiológica do organismo, observável através de sintomas físicos e psicológicos, que reagem a uma situação de tensão e opressão.

Nesse ponto a pesquisa apresentou o seguinte resultado:

Gráfico 3:Fatores Estressantes no Ambiente de Trabalho



Fonte: Pesquisa de Campo 2016.

O gráfico 3 mostra que 75% dos entrevistados não chegam ao âmbito do estresse e 25% dizem que costumam se estressar com frequência.

Abaixo seguem as respostas mais completas que mostram a opinião de alguns estagiários em relação à pergunta.

- a) Estagiário 1 – “Não costumo me estressar, o trabalho não é muito puxado”.
- b) Estagiário 2 – “O trabalho é muito tranquilo, raramente me estresso”.
- c) Estagiário 3 – “Muito difícil, o que às vezes deixa a gente estressado, é o estresse dos outros”.
- d) Estagiário 4 – “Sim, às vezes me estresso no tumulto de aluno”.
- e) Estagiário 5 – “Sim e muito, durante o atendimento quando há o acúmulo de usuários, o que acarreta o atraso de outras atividades”.

Avaliando os resultados, nota-se que grande parte dos entrevistados não apresentou opiniões negativas nesse fator, e apontam o trabalho desenvolvido na instituição como fator estimulante, pois conseguem executar suas tarefas sem pressão, de forma tranquila e eficiente. No entanto, 25% dizem que sofrem pressão e costumam se estressar no trabalho, principalmente em horários de grande movimento e demanda pelos seus serviços.

Destaca-se que o estresse no trabalho é o resultado de um conjunto de várias situações ou condições, que são potencialmente desestabilizadoras em razão de incongruências ou falta de adaptação entre pessoas e ambiente. Além disso, podem manifestar-se através de problemas de saúde física e emocional, bem como alterações de comportamento no trabalho e em casa.

- Atividades agradáveis e motivacionais

O senso coletivo é promovido por meios de valores primordiais e indispensáveis para o alto desempenho do time, entre eles colaboração, confiança, transparência, empenho, comprometimento, iniciativa e foco nas metas e objetivos almejados.

Uma excelente maneira de manter seus colaboradores motivados é por meio de dinâmicas ou atividades agradáveis que fogem a rotina de trabalho. A motivação no trabalho é capaz de estimular o funcionário a tornar-se mais ativo e produtivo na empresa. A sensação de bem-estar no emprego é um grande ponto positivo, e essas atividades procuram justamente fazer com que o colaborador se sinta em um ambiente estimulante e agradável.

Dos 11 alunos entrevistados somente três estagiários de diferentes setores disseram que realizam atividades que os motivaram.

Abaixo segue as respostas mais completas que mostram a opinião de alguns estagiários.

Estagiário 1 – “Sim, durante as reuniões dos bolsistas que são bastante animadas, é a hora que consigo descontraír”.

Estagiário 2 - “Sim, através do diálogo me sinto motivada”.

Estagiário 3 – “Sim, é de costume sairmos juntos para o lanche, é um momento muito agradável, no qual podemos conversar sobre outros assuntos e também interagir um pouco sobre o trabalho”.

Verifica-se que a realização de atividades de interação e entretenimento fora do ambiente de trabalho, gera bons resultados na convivência entre colegas de trabalho e na produtividade laboral. No entanto, nota-se que não é atitude comum nessas organizações, incorrendo em um desgaste maior dos colaboradores e perda de produtividade da organização.

- Condições ambientais do trabalho

As condições ambientais de trabalho são as circunstâncias físicas que o colaborador se encontra quando ocupa um cargo na organização. É o ambiente físico que rodeia o empregado enquanto desempenha um cargo.

Em relação à pesquisa sobre o assunto, de todos os entrevistados, somente uma pessoa respondeu que o ambiente de trabalho, não se adequa às condições desejáveis para a realização de um trabalho satisfatório, destaca-se devido a pesquisa ser realizada em instituições diferentes, nem todos os resultados são passíveis de generalização, sendo que a seguinte afirmação refere-se ao DETRAN.

Estagiário 1 – “Falta ventilação, móveis adequados, pois os mesmos são muito antigos e estão se deteriorando e um funcionário para serviços gerais, pois não tem”.

As condições desfavoráveis, tais como ruído excessivo, excesso de calor ou frio, sujeira provocam tensões ao trabalhador, causando desconfortos. Quando a exposição torna-se frequente, é comum surgirem danos à saúde.

Notadamente verifica-se que as características físicas do Departamento Estadual de Transito localizado no município de Parintins, são fatores de insatisfação para o estagiário que atua nessa instituição, observa-se a ausência de ergonomia na ambiente de trabalho, bem como fatores que gerem higiene e segurança. Tomando respaldo nas leis citadas, verifica-se o descumprimento do conteúdo.

No entanto na pesquisa realizada na UFAM, a opinião da maioria dos pesquisados foi inversa, afirmando que não têm do que reclamar, pois a instituição possui uma estrutura boa, com máquinas e equipamento, ventilação, iluminação adequada.

O ambiente de trabalho colabora muito para a execução das tarefas, é o que as instituições entrevistadas estão fazendo, pensando no bem estar de todos assim como da organização. Isso só estimula a realização de um bom trabalho, também a preservação da saúde de seus funcionários.

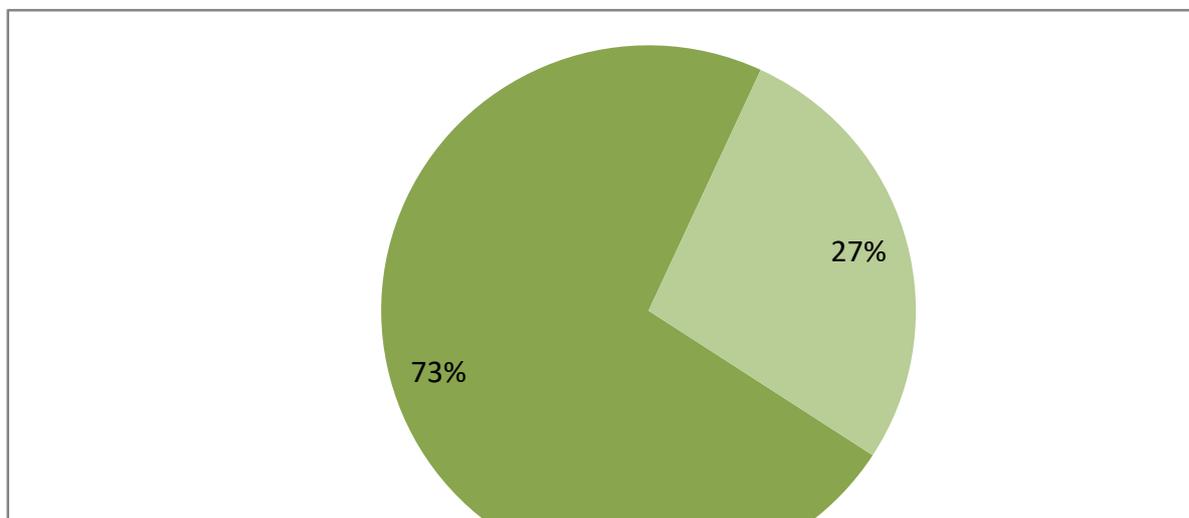
- Segurança no trabalho

Segurança do trabalho pode ser entendida como os conjuntos de medidas que são adotadas visando minimizar os acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, bem como proteger a integridade e a capacidade de trabalho do trabalhador.

Segundo Chiavenato (2004), “segurança no trabalho envolve três áreas principais de atividade: prevenção de acidentes, prevenção de incêndios e prevenção de roubos. A finalidade é profilática no sentido de antecipar e definir programas preventivos para que os riscos de acidentes sejam minimizados”.

O intuito foi verificar se as instituições tomam os cuidados necessários para garantir a segurança no trabalho. Os resultados são expostos a seguir:

Gráfico 4: Segurança no Ambiente de Trabalho



Fonte: Pesquisa de Campo 2016.

Abaixo segue as respostas mais completas que mostram a opinião de alguns estagiários em relação à segurança.

Estagiário 1- “Na prevenção de acidentes em relação ao piso antiderrapante e na segurança com os guardas e a guarda armada”.

Estagiário 2- “Prevenção de incêndios, através de extintores apesar de poucos. E os guardas para segurança, mas não se tem o suficiente”.

Estagiário 3- “Utiliza extintores de incêndio e os guardas, mas não possui uma saída de emergência e não tem segurança, pois é um local aberto”.

Estagiário 4- “Não tem materiais de primeiros socorros, já aconteceram furtos que não foram resolvidos”.

Estagiário 5- “Quanto aos acidentes de trabalho não temos problemas aparentemente, mas quanto a prevenção de incêndios e roubos sim, pois não tem material pra se tomar as primeiras medidas em casos de incêndios, como extintores. A segurança é zero pra um órgão grande e que arrecada muito, não tem câmeras segurança e nem guardas”.

Verifica-se que há grande deficiência no fator segurança em ambas as instituições, fato que pode gerar insegurança no colaborador ao realizar suas tarefas diárias. Como mostra a pesquisa, 73% dos estagiários notaram que a instituição que trabalham, procurase adequar as medidas necessárias para segurança de todos, nas opinião de alguns essas medidas ainda precisam melhorar. Enquanto 27% dos entrevistados, não notam que a instituição se preocupe com a segurança. Mesmo assim, maioria dos estagiários disseram que se sentem seguros no local de trabalho.

- Saúde Ocupacional

O ambiente de trabalho em si também pode provocar doenças, uma definição mais ampla de saúde é um estado físico, mental e social de bem estar. Sabemos que o ambiente de trabalho pode causar doenças, principalmente no corpo e na mente, normalmente isso acontece quando o trabalhador não tem uma estrutura adequada no trabalho e se sente muito pressionado na maioria das atividades do dia a dia. Isso pode acarretar estresse, ele por sua vez traz problemascardíacos, problemas de pressão e etc.

A pesquisa foi muito positiva, pois 9 dos entrevistados disseram que o trabalho nunca lhes trouxe nenhum problema de saúde. Somente duas pessoas disseram que sentem incômodos na coluna, pelo fato de permanecerem a maioria das atividades sentadas.

O principal objetivo da saúde ocupacional é se voltar para prevenção de doenças e demais problemáticas que possam se originar no ambiente de trabalho, seu objetivo está focado na qualidade vida do trabalhador, oferecendo bem-estar tanto físico, quanto emocional, em um ambiente de trabalho propicio. E isso pode ser visto através da pesquisa na instituição.

- Experiência do estágio

Abaixo os benefícios que estágio trouxe para alguns estagiários.

**Estagiário 1** – “Aprendi a lidar com todos os tipos de documentos possíveis, e irei utilizar esse aprendizado em outros trabalhos”.

**Estagiário 2** – “Ajuda bastante com o curso, foi área administrativa que escolhi”.

**Estagiário 3** – “Muito conhecimento, que irão me ajudar muito na minha formação profissional”.

**Estagiário 4** – “Aprendizagem em relação a área, conhecimento”.

**Estagiário 5** – “Trouxe motivação, satisfação, aprendizagem, e experiência”.

**Estagiário 6** – “Conhecimento na prática, tenho liberdade de trabalho e motivação”.

**Estagiário 7** – “Agregou a meus conhecimentos, pois coloquei em pratica os conhecimentos que aprendi em sala de aula”.

De acordo com as afirmações dos entrevistados, o valor do estágio está muito além do dinheiro, e é uma experiência enriquecedora em diversos sentidos, principalmente para o crescimento na carreira e amadurecimento de suas convicções profissionais. Além disso, é uma forma de pôr em pratica, os conhecimentos adquiridos em sala de aula e traz consigo responsabilidades, respeito, boa relação e experiência. É importante destacar que muitas oportunidades de estágio vêm sem remuneração financeira, mas é importante se concentrar em outros benefícios como: a confirmação da escolha profissional. Nesse sentido o estágio pode ser uma ótima oportunidade de confirmar ou não essa opção, bem como enriquecer o currículo tornando o estudante um profissional mais competitivo no mercado de trabalho.

- Satisfação no estágio

É quando traz recompensa pessoal e desafios, amplia a rede de relacionamentos e convivência social, conquista respeito e contribui para melhorar a capacitação profissional, ou o estágio pode se transformar num fardo ou numa fonte de insatisfação.

Vamos a pesquisa de campo, de acordo com os entrevistados:

“Me faz feliz porque me ajuda muito na parte financeira, porém, não satisfeita pois o local não oferece conforto e segurança”.

“Me sinto satisfeito, pois estou sendo preparada para executar as tarefas na área de trabalho que escolhi, que é administração”.

“O relacionamento com os colegas de trabalho é harmonioso, e não há sobrecarga de trabalho. Me sinto feliz nesse lugar”.

“Sou feliz e satisfeita, é tudo muito espontâneo e tenho muita liberdade de expressar minhas opiniões”.

“No meu setor de trabalho tenho todos os equipamentos necessários, um bom relacionamento de trabalho com os meus colegas, há bastante respeito, é um trabalho tranquilo. Tudo que eu preciso pra me sentir feliz e satisfeita”.

“Tenho autonomia, e um ótimo relacionamento com os alunos e os discentes, e isso é gratificantes”

“É um local bom de trabalhar, as vezes tem tumulto mas nada que estresse a gente, e o relacionamento com os colegas é ótimo, somos muito parceiros”.

Analisamos as respostas, é visível que os estagiários estão felizes e principalmente satisfeitos com os estágios, além de promover conhecimentos, autoconfiança, experiência. Estão sabendo lidar com pessoas de personalidades bastante diferentes. Notou-se o espírito de amizade entre eles. Uma organização de sucesso, só é uma organização se houver cumplicidade entre seus líderes e colaboradores.

- Sugestões de melhorias

Propõem-se algumas sugestões para melhorar a gestão da Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários e estagiários atuantes na Universidade Federal do Amazonas-UFAM e no Departamento estadual de Transito- DETRAN.

Na UFAM de acordo com as informações dos entrevistados, há necessidade de instalação de mais equipamentos como: impressoras; materiais de expediente; aumento da remuneração; mais segurança; melhorias no estacionamento, internet mais rápida e um sistema melhor, pois o atual as vezes não funciona.

No DETRAN-Parintins, as sugestões foram mais específicas, e referem-se a segurança do local de trabalho, contratação vigias; instalação iluminação adequada; espaço maior para atendimento; móveis novos, pois os atuais já estão deteriorados; instalação de ar-condicionado; estacionamento e contratação de pessoal para os serviços gerais.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O tema Qualidade de Vida no Trabalho vem ganhando expressão cada vez maior no ambiente empresarial e acadêmico, pois a QVT faz parte das mudanças pelas quais passam as relações de trabalho na sociedade moderna. É notório que a preocupação com o trabalhador no ambiente organizacional, não é simples capricho ou algo passageiro, mas sim uma previsão legal que versa sobre a necessidade e a obrigação dos empregadores, em proporcionarem um ambiente adequado em que o trabalhador realize as atividades de maneira saudável e segura.

Nesse contexto a pesquisa buscou compreender a temática Qualidade de Vida no Trabalho no contexto dos estagiários do curso de Administração da Universidade Federal do Amazonas, bem como a satisfação destes no desenvolvimento de suas atividades em duas Instituições Públicas do município de Parintins.

De acordo com a percepção dos estagiários a pesquisa evidenciou aspectos positivos nas instituições, assim como aspectos negativos. É relevante salutar que nem todos os aspectos constatados são passíveis de generalização às duas instituições, principalmente no que se refere aos aspectos físicos e motivacionais do ambiente de trabalho.

Constatou-se que através da visita in loco aliada a aplicação de formulários, que as instituições pesquisadas demandam por intervenções diferentes devido às particularidades de sua estrutura funcional. No caso da UFAM, foi verificado que o aspecto de qualidade de vida no trabalho que mais carece nessa instituição, é o relacionamento interpessoal, fator este que pode interferir na atuação produtiva e na motivação do estagiário. No entanto, pontua-se características positivas nessa instituição, como as instalações físicas do prédio e os equipamentos colocados à disposição dos estagiários em suas atividades diárias.

Já no DETRAN as maiores dificuldades na qualidade de vida no trabalho, apresentam-se no ambiente físico do órgão, o qual é composto por iluminação e ventilação inadequada, móveis e equipamentos obsoletos, ausência de limpeza regular, além de outros fatores. Características causadoras de insatisfação na estagiária atuante nessa instituição.

Ponto importante a ser destacado é a motivação no ambiente de trabalho, pois dos onze entrevistados, apenas três responderam que realizam atividades agradáveis que os motivam. Nos dias atuais, não é suficientemente vantajoso obter a melhor tecnologia, os melhores equipamentos, se não têm pessoas motivadas para trabalhar na empresa, onde se sintam

valorizadas como profissionais e como pessoas e dignas de um tratamento adequado, conforme as suas necessidades. As dinâmicas de grupo são excelentes recursos para interagir, integrar, sociabilizar, compartilhar, desenvolver capacidades, habilidades, atenção, memória, além de descontrair, tornar o ambiente agradável e promover aprendizagem de maneira prazerosa. Fator que também demanda melhorias em ambas as instituições, refere-se a o treinamento dos estagiários, que em determinados setores das instituições não é fornecido ou não é aplicado de forma contínua, deficiência que pode comprometer o rendimento e o aprendizado do estagiário.

Constata-se que apesar das dificuldades enfrentadas, os estagiários apresentam-se motivados a desenvolver suas atividades, pois julgam que as experiências adquiridas nessas instituições, são de grande valor para sua vida profissional. Além disso, os estagiários buscam se adequar às condições de trabalho oferecidas e desenvolver seu trabalho da melhor forma possível de acordo com as limitações verificadas.

Faz-se relevante salutar, que os pressupostos levantados na pesquisa confirmaram-se no decorrer do trabalho, onde pode-se ratificar que a satisfação e produtividade das pessoas está intrinsecamente ligada a qualidade de vida no trabalho, a qual engloba fatores físicos e motivacionais.

Dessa forma, partir da análise da situação atual das instituições, foi elaborado algumas sugestões para aperfeiçoar a gestão da Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários e estagiários da UFAM e DETRAN. Destaca-se que as sugestões pautam-se em previsões legais e no trabalho de autores de notório conhecimento sobre o assunto, buscando-se através destas, gerar um ambiente de trabalho ergonômico, harmonioso e motivador para os colaboradores, e que consequentemente resulte em níveis enlevados de satisfação e produtividade nessas instituições.

## **REFERÊNCIAS**

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à Metodologia do trabalho Científico**. São Paulo: Atlas, 2010.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. NBR 1 0520: Citações. Rio de Janeiro, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. NBR 1 4724: **Informação e documentação – trabalhos acadêmicos – apresentação**. Rio de Janeiro, 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. NBR 6023: 2002: Referências. Rio de Janeiro, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. NBR 6024: **Numeração progressiva das seções de um documento escrito - apresentação**. Rio de Janeiro, 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. NBR 6028: **Informação – Documentação – Resumo - Apresentação**. Rio de Janeiro, 2003.

BRASIL. **Constituição Federal**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. **Lei nº 11.788 de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio dos estudantes.** Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato20072010/2008/lei/111788.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20072010/2008/lei/111788.htm)> Acesso em 13 de fevereiro de 2016.

BRASIL. **Lei nº 4.069-A de 12 de junho de 1962. Cria a Fundação Universidade do Amazonas, e dá outras providências.** Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis). Acesso em 8 março 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2000.

CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto.** Tradução Luciana de Oliveira da Rocha. - 2. ed. - Porto Alegre: Artmed, 2007.

**Departamento Estadual de Transito.** Disponível em URL<<https://www.detran.gov.br>> Acesso em 29 de março de 2016.

FERNANDES, Camila Araújo. CORONADO, Ana Beatriz. **Qualidade de Vida no Trabalho: fator decisivo no desempenho organizacional.** Disponível em: <[www.administradores.com.br/mobile/artigos/economia-e-financas/qualidade-de-vida-no-trabalho-fator-decisivo-no-desempenho-organizacional/26723/](http://www.administradores.com.br/mobile/artigos/economia-e-financas/qualidade-de-vida-no-trabalho-fator-decisivo-no-desempenho-organizacional/26723/)>. Acesso em 20 de mar de 2016.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FRANCO, Dermeval. **As Pessoas em primeiro lugar.** Rio de Janeiro. Qualitymark, 2003.

MANUAL DE LEGISLAÇÃO ATLAS. **Segurança e Medicina do Trabalho: NR-1 a 34; CLT- Arts. 154 a 201; Lei nº 6.514, de 22-12-1977; Portaria nº 3.214, de 8-6-1978; Legislação Complementar; Índices Remissivos.** 69ª Edição. São Paulo: Atlas, 2012.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 2010.

MENDONÇA, J. Ricardo C. de. BARBOSA, Maria de Lourdes de Azevedo. DURÃO, André Falcão. **Fotografias como um recurso de pesquisa em marketing: o uso de métodos visuais no estudo de organizações de serviços.** Disponível em: <[http://googleweblight.com/?lite\\_url=http://www.scielo.br/scielo](http://googleweblight.com/?lite_url=http://www.scielo.br/scielo)>. Acesso em 24 de março de 2016.

MINISTÉRIO DE MEIO AMBIENTE. **Qualidade de Vida no Trabalho.** Disponível em: <http://www.mma.gov.br/responsabilidade-socioambiental/a3p/eixos-tematicos/qualidade-de-vida-no-ambiente-de-trabalho>. Acesso em 2 de fev de 2016.

MOZZATO, Anelise Rebelato. GRZYBOVSKI, Denize. **Análise de Conteúdo como Técnica de Análise de Dados Qualitativos no Campo da Administração: Potencial e Desafios.** Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v15n4/a10v15n4>>. Acesso em 24 de mar de 2016.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de Metodologia Científica**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho – Evolução e Análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SANTOS, Djenifer Francis Amaral dos. BUTTENBENDER, Pedro Luis. **Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo sobre a percepção dos funcionários do Centro Estadual de Ensino Fundamental Tucunduva**. Disponível em URL<<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>>. Acesso em 16 de mar de 2016.

SENA, Verônica da Silva. BARROS, Carlos Alberto Cereja de. **Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho – A estratégia das empresas competitivas**. Disponível em HRL:<<http://docplayer.com.br/20113320-Qualidade-de-vida-no-ambiente-de-trabalho-a-estrategia-das-empresas-competitivas.html>>. Acesso em 7 de fev de 2016.

SILVA, D. A. S.; JESUS, K. P.; SANTOS, R. J. **Conceito de saúde e qualidade de vida para acadêmicos de educação física – um estudo descritivo**. Revista Brasileira de Educação Física, Esporte, Lazer e Dança. vol 2, n. 4, p. 140-153. 2007.

**Universidade Federal do Amazonas**. Disponível em URL< [http:// www.ufam.edu.br/](http://www.ufam.edu.br/)>. Acesso em 29 de Mar de 2016.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, Evolução e Perspectivas**. São Paulo: Caderno de Pesquisa em Administração, 2001. Disponível em URL:<<http://www.regeusp.com.br/arquivos/v08-1art03.pdf>> Acesso em 10 de fev de 2016.