

BEM-ESTAR NO TRABALHO, COMPROMETIMENTO E SATISFAÇÃO DE SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS COM SUA ATIVIDADE

WELLNESS AT WORK, COMMITMENT, AND SATISFACTION OF TECHNICAL-ADMINISTRATIVE SERVERS WITH YOUR ACTIVITY

Cirene Souza VESPASIANOⁱ
Andre Carvalho Bandeira MENDESⁱⁱ

RESUMO

O presente estudo visou a apreender, sob o ponto de vista dos parâmetros bem-estar, comprometimento e satisfação, aspectos do trabalho dos técnicos administrativos da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Minas Gerais (FAFICH/UFMG). Seu objetivo principal foi analisar como as relações entre bem-estar no trabalho, comprometimento e satisfação constituem-se como fatores importantes para o cotidiano laboral na Faculdade. Para tanto, foi utilizado um questionário, respondido por dezenove participantes, baseado nas escalas de comprometimento organizacional afetivo; de comprometimento organizacional calculativo; e de comprometimento organizacional normativo, validadas estatisticamente por Siqueira em 1995; e na escala normativa, validada por Siqueira em 2000. Recorreu-se ainda à escala de bem-estar no trabalho, validada por Pachcoal e Tamayo em 2008, e à escala de satisfação no trabalho, validada por Siqueira, também em 1995. Os resultados obtidos revelaram que o bem-estar na atividade dos servidores tem sido proporcionado em função de um comprometimento via satisfação com chefia, colegas e natureza do trabalho, não consistindo em satisfações com a carreira técnico-administrativa em si ou com projetos profissionais e sociais coletivamente mais amplos, caracterizando a instituição como um local em que não está sendo possível a construção de metas organizacionais com prevalência de valores e satisfações circunscritos a relações interpessoais. Após a realização desta pesquisa, observou-se claramente a necessidade de realização de estudos posteriores que atentem para a hipótese que emerge dos resultados obtidos, bem como que envolvam o público docente, também protagonista na unidade em foco.

ⁱ Possui Mestrado em Psicologia Social pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG); especialização em Psicologia do Trabalho; especialização em Gestão de Instituições Federais de Ensino Superior; e graduação em Psicologia pela UFMG. Atualmente é Técnica em Educação na UFMG e Assessora Administrativa/Acadêmica do Centro de Capacitação e Pesquisa em Projetos Sociais da UFMG (CECAPS). Tem experiência na área de Psicologia, com ênfase em Psicologia do Trabalho e Organizacional. Atua como gestora administrativa de projetos de ensino, extensão e pesquisa no CECAPS/FAFICH/UFMG. *E-mail:* cirenesv@ufmg.br.

ⁱⁱ Possui graduação em Psicologia pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG); mestrado em Estudos do Lazer (interdisciplinar) pela UFMG, com pesquisa sobre jovens trabalhadores; e especialização e outras formações na área de Gestão de Projetos. Atualmente trabalha como psicólogo no Serviço de Psicologia Aplicada (SPA) da UFMG. Faz parte do corpo docente do curso de pós-graduação *lato sensu* em Gestão de Instituições Federais de Educação Superior (GIFES). É membro da Sociedade Brasileira de História da Psicologia e do Grupo de Estudos em Sociologia e Pedagogia do Esporte e do Lazer (GESPEL). *E-mail:* andrecbmendes@gmail.com.

PALAVRAS-CHAVE: Bem-Estar; Comprometimento com o Trabalho; Valores; Técnicos Administrativos.

ABSTRACT

The aim of this study was to understand from the point of view of the parameters such as well-being, commitment and satisfaction, labor aspects of technical and administrative staff of the Faculty of Philosophy and Human Sciences of the Federal University of Minas Gerais. The central idea was to analyze how the relationship between well-being at Work, Commitment and Satisfaction constitute important factors for work everyday in college. This study used a questionnaire answered by nineteen participants, consisting of the Affective Organizational Commitment Scale, Calculative Organizational Commitment Scale, Normative Organizational Commitment Scale, which were validated statistically by Siqueira in 1995 and Normative scale validated by Siqueira in 2000. It also resorted to Wellness at Work Scale, validated by Pachol and Tamayo in 2008, and the Satisfaction Scale at Work validated by Siqueira, also in 1995. Results revealed that well-being on employee activity has been provided on the basis of a compromise via satisfaction with superiors, colleagues and nature of work, not consisting of satisfaction with the technical and administrative career in itself and not with professional and social projects collectively broader, characterizing the institution as a place where it is not possible to build organizational goals, with the prevalence of values and satisfactions confined to interpersonal relationships. After this research is clearly noted that later studies regarding the hypothesis that emerges from the results obtained in this study, as well as must be carried out involve the public teaching, which is also the protagonist in the unit in focus.

KEYWORDS: Well-Being; Commitment to Work; Values; Administrative Staff.

Trabalho submetido em setembro de 2016. Aprovado para publicação em janeiro de 2017.

1 APRESENTAÇÃO

O presente artigo é derivado de uma pesquisa de pós-graduação, realizada em 2015, que teve como proposta apreender o trabalho de técnicos administrativos em educação (TAEs) sob o ponto de vista dos parâmetros bem-estar, comprometimento e satisfação. Estes fatores são importantes na perspectiva de análise da subjetividade que envolve, também, elementos que influenciam na autoavaliação e na percepção de si pelos TAEs, contribuindo para o desempenho satisfatório de suas atividades no contexto laboral.

A pesquisa foi realizada na Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Minas Gerais (FAFICH/UFMG), unidade acadêmica que conta 96 (noventa e seis) servidores TAEs em seu corpo técnico, vinculados ao Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação¹ (PCCTAE), cuja carreira é inerente ao ensino superior das universidades federais e demais instituições federais de ensino superior (IFES), como os Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFET) e Institutos Federais.

A escolha do local se deu pela possibilidade de acesso, consistindo em uma escolha amostral por comodidade, atendendo aos interesses propostos, devendo ser apontado que as unidades acadêmicas da instituição pesquisada, ainda que apresentem particularidades devido aos cursos que abrigam, possuem estruturas organizacionais semelhantes.

Durante a pesquisa, observou-se que os TAEs da unidade analisada relatavam suas inquietações sobre as atividades desempenhadas em reuniões, conversas informais, redes sociais e por meio de correio eletrônico, queixando-se, na maioria das vezes, da falta de reconhecimento e valorização de seu trabalho – fato comum na cultura organizacional do serviço público, conforme bem trabalhado por Goulart e Sampaio (1998) em ampla pesquisa acerca do funcionalismo público.

¹ Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111091.htm>. Acesso em: 06 dez. 2016.

Os TAEs também avaliavam que a retribuição pecuniária referente ao exercício de sua atividade não é compatível com a quantidade de trabalho e a produtividade esperada, embora reconheçam ser esta uma questão que ultrapassa a gestão da Universidade, já que tanto a gestão de remuneração quanto a de contratação de pessoal dependem da administração federal.

Nesse sentido, desfaz-se, em certa medida, alguns conceitos acerca do discurso meritocrático relacionado ao esforço individual e à distribuição de tarefas, um problema que certamente impacta na atividade laboral, sendo tema de discussões, ainda que informais, por vezes carregadas de conflitos intrapessoais.

A partir desse contexto, procurou-se diagnosticar o bem-estar, o comprometimento e a satisfação no trabalho desses profissionais a partir da realidade efetiva que esses sujeitos vivenciam no seu cotidiano, utilizando como método a pesquisa-ação, tal como proposta por Tripp (2005, p. 447): "pesquisa-ação é uma forma de investigação-ação que utiliza técnicas de pesquisa consagradas para informar a ação que se decide tomar para melhorar a prática". Atende-se, assim, a critérios comuns à pesquisa acadêmica, cujos procedimento, significância, originalidade e validade são revistos pelos pares.

Para a realização deste estudo, considera-se que o trabalhador, para o exercício de suas funções, ultrapassa a simples prescrição de suas funções, imprimindo sua marca, sua criatividade, sua singularidade; existindo, assim, uma diferença entre o prescrito e o realizado, com *gaps* maiores ou menores. Neste sentido, entende-se que o exercício da atividade de trabalho cotidiana ultrapassa a pura execução, provocando no trabalhador um "uso de si" que, no seu cotidiano, está em constante reelaboração da atividade frente às condições diárias para efetivação de suas tarefas.

Daí a importância de ter acesso aos TAEs em suas condições concretas de trabalho e, em certo grau, pela sua ótica, conforme executado nesta pesquisa, em que o primeiro movimento de coleta de dados implicou, posteriormente, a análise crítica das informações obtidas, correlacionando a

subjetividade com dados concretos, já que o sentido subjetivo por vezes é disjuncto do significado atribuído coletivamente.

2 CONCEITOS TÉORICOS NORTEADORES PARA A CONSTRUÇÃO DA PESQUISA

Para a construção da pesquisa aqui apresentada, abordou-se a atividade de trabalho dos TAEs da FAFICH/UFMG à luz de determinados elementos da Psicologia Positiva, que adota a identificação, investigação, desenvolvimento e análise de experiências subjetivas enriquecedoras que favorecem o aperfeiçoamento de traços positivos do ser humano.

Através dessa abordagem, acredita-se que podem ser obtidas ferramentas e instrumentos para que as instituições aperfeiçoem práticas que levem à melhor qualidade de vida, relações mais salutares e éticas, e também que o ambiente laboral seja um local favorável ao pleno desenvolvimento do funcionário, no caso em questão, o servidor público federal.

Para tanto, primeiramente, deve-se distinguir a Psicologia Positiva da perspectiva positivista de Comte por constituírem *epistemes* e práticas distintas, ainda que, por vezes, alguns estudos da primeira façam uso de recursos que podem ser lidos como oriundos de paradigmas positivistas.

No escopo de conhecimentos da Psicologia Positiva, encontra-se o conceito de "resiliência", termo originalmente usado pela física e tomado nesta abordagem como uma forma de metáfora explicativa enquanto capacidade de superação de crises dos indivíduos em situações adversas (NUNES, 2007).

A Psicologia Positiva, conforme apontado por Nunes (2007), tem como objeto de estudo o funcionamento saudável e adaptativo do ser humano,

(...) interessando-se pelos traços psicológicos e experiências consideradas positivas tais como otimismo, satisfação, bem-estar, felicidade, gratidão, esperança, resiliência, empatia. Martin Seligman, um dos expoentes da Psicologia Positiva,

chama a atenção para essa mudança de foco, defendendo que, sem deixar de lado ter como objeto de estudo a patologia e seu tratamento, a psicologia deve abrir espaço para o estudo das habilidades positivas do ser humano redirecionando o enfoque para a promoção da qualidade de vida. (NUNES, 2007, p. 4)

Nesse diapasão, são apresentados, a seguir, os principais conceitos teóricos que nortearam a construção da pesquisa.

2.1 BEM-ESTAR

Ao abordarem o bem-estar, pesquisas atuais têm se organizado em duas perspectivas, referentes ao bem-estar heudônico e ao bem-estar eudemônico, respectivamente. A primeira atua sob a ótica do estado subjetivo de felicidade; a segunda investiga o potencial humano. Além destas, as concepções sobre bem-estar adotam ainda duas abordagens: a do bem-estar subjetivo e a do bem-estar psicológico (SIQUEIRA; PADOVAN, 2008).

Para analisar o trabalho dos TAEs da FAFICH/UFMG, foram utilizados estudos sobre o tema a partir desses olhares, como em Albuquerque e Tróccoli (2004) e em Siqueira e Padovam (2008), em especial no que tange ao bem-estar no trabalho.

2.1.1 Bem-estar subjetivo

O Bem-Estar Subjetivo (BES) tem como referência a avaliação que as pessoas fazem de suas vidas. Como proposta para acessá-lo, aborda-se o relato do indivíduo sobre sua vida pelo viés subjetivo, a respeito de suas expectativas, valores e emoções (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

Assim, a noção de BES acaba por englobar dois conceitos específicos: julgamentos globais de satisfação com a vida e experiências emocionais positivas e negativas. Neste contexto, considera-se o nível de bem-estar subjetivo adequado quando há um nível maior de satisfação com a vida, aliado a uma maior frequência de experiências emocionais positivas e baixa

frequência de experiências emocionais negativas (DIENER; COLS, 1999, apud SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

De maneira geral, a satisfação com a vida engloba avaliações de longo prazo do indivíduo em domínios como, por exemplo, o casamento e o trabalho, consistindo em avaliações gerais da vida feitas por cada um.

Já os afetos positivos e afetos negativos (emoções e humores) constituem as avaliações dos eventos que acontecem na vida do indivíduo de forma persistente. Diener et al. (1999, apud SIQUEIRA; PADOVAM, 2008) citam como afetos positivos a alegria, a afeição e o orgulho. Já como afetos negativos, incluem emoções e humores, como vergonha, culpa, tristeza, raiva e ansiedade.

Esses estudos têm demonstrado que o bem-estar subjetivo procura compreender a interação complexa, envolvendo a cultura; a personalidade; as cognições; as metas e recursos; e o ambiente do indivíduo. Portanto, ser subjetivo não implica que não possa ser mensurado, de modo que Diener et al. (1999, apud SIQUEIRA; PADOVAM, 2008) indicam que as medições do bem-estar subjetivo visam a avaliar estados a longo prazo, não afetos momentâneos, dialogando tais resultados com a perspectiva de Meyer e Allen (1991).

2.1.2 Bem-estar psicológico

O conceito de Bem-Estar Psicológico (BEP) surge como uma crítica ao conceito de BES – satisfação geral com a vida e afetos positivos e negativos –, traduzindo-se, em tese, na ideia de o indivíduo ter felicidade. Para tanto, a noção de BEP é construída a partir formulações psicológicas do desenvolvimento humano e dimensionadas em capacidades para enfrentamento da vida (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

Nesse sentido, Ryff (1989, apud SIQUEIRA; PADOVAM, 2008) aponta que uma abordagem do funcionamento psicológico positivo tem sua conceituação advinda de diversas teorias clássicas da psicologia, sendo:

[...] entre outras, as que tratam particularmente dos fenômenos da individuação (Jung, 1933), auto-realização (Maslow, 1968), maturidade (Allport, 1961) e completo funcionamento (Rogers, 1961). Também foram utilizadas nesse mesmo intento, visões teóricas sobre desenvolvimento humano (Erickson, 1959; Neugarten, 1973), incluindo-se nesse domínio o uso das formulações sobre estágios de desenvolvimento, bem como as descrições de mudanças na personalidade nas fases adulta e de velhice. Ao lado de todas essas vertentes, também foram utilizadas as proposições relativas a saúde mental (Jahoda, 1958), aplicadas para justificar o conceito de bem-estar como ausência de doença e fortalecer o significado de saúde psicológica. (RYFF, 1989, apud SIQUEIRA; PADOVAM, 2008, p. 205)

O autor também integrou essas diversas perspectivas psicológicas em seis dimensões, abaixo definidas:

- a) Auto-aceitação: aspecto central da saúde mental, elevado nível de autoconhecimento, ótimo funcionamento e maturidade, e atitude positiva sobre si.
- b) Relacionamento positivo com outras pessoas: sentimentos de empatia e afeição por todos os seres humanos, capacidade de amar e manter amizade, e identificação com o outro.
- c) Autonomia: capacidade interna de avaliação e uso de padrões internos de autoavaliação, resistência à aculturação e independência acerca de aprovações externas.
- d) Domínio do ambiente: capacidade de escolha ou criação (pelos indivíduos) de ambientes adequados às suas características psíquicas, de participação acentuada em seu meio e manipulação e de controle de ambientes complexos.
- e) Propósito de vida: capacidade de saber encontrar direção e significados para a vida.
- f) Crescimento pessoal: crescimento e aprimoramento pessoal, abertura para novas experiências e capacidade de vencer desafios em diferentes fases da vida.

2.1.3 Bem-estar no trabalho

Siqueira e Padovam (2008) esclarecem que não há concepções claras para caracterizar o Bem-Estar no Trabalho (BET), propondo um "conceito integrado", composto por "satisfação no trabalho", "envolvimento com o trabalho" e "comprometimento organizacional afetivo"; noções estas já consagradas no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho como satisfação e envolvimento (vínculos positivos com o trabalho) e comprometimento afetivo (vínculo com a organização).

Na literatura, é possível encontrar as seguintes definições para esses conceitos:

- a) Satisfação no trabalho: "[...] um estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou experiências de trabalho" (LOCK, 1976, p. 1.300, apud SIQUEIRA; PADOVAM, 2008, p. 206).
- b) Envolvimento com o trabalho: "[...] grau em que o desempenho de uma pessoa no trabalho afeta sua auto-estima" (LODAHL; KEJNER, 1965, p. 25, apud SIQUEIRA; PADOVAM, 2008, p. 206).
- c) Comprometimento organizacional afetivo: "[...] um estado no qual um indivíduo se identifica com uma organização particular e com seus objetivos, desejando manter-se afiliado a ela com vista a realizar tais objetivos" (MOWDAY; STEERS; PORTER, 1979, p. 225, apud SIQUEIRA; PADOVAM, 2008, p. 206).

Na concepção dos autores, tais conceituações são importantes para a obtenção de um "conceito integrado" caracterizador do BET.

2.2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A satisfação no trabalho tem sido apontada como um vínculo positivo com o trabalho, tendo, conforme sugerem Siqueira e Padovam (2008), sido definidos

[...] como aspectos específicos deste vínculo as satisfações que se obtêm nos relacionamentos com as chefias e com os colegas de trabalho, as satisfações advindas do salário pago pela empresa, as oportunidades de promoção ofertadas pela política de gestão da empresa e finalmente, das satisfações com as tarefas realizadas. (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008, p. 209)

Neste estudo, uma definição que vem ao encontro dos objetivos traçados é a de Locke (1969, apud MARQUEZE; MORENO, 2005), para quem a satisfação no trabalho é resultado da avaliação que o trabalhador faz de sua atividade ou realização de seus valores por meio dessa atividade, proporcionando uma emoção positiva de bem-estar.

O autor afirma que a satisfação no trabalho é um estado emocional do indivíduo que inclui dois fenômenos: o de alegria (satisfação) e o de sofrimento (insatisfação); ressaltando ainda que tal satisfação ultrapassa a individualidade, já que suas causas estão localizadas em dois grandes grupos: condições do trabalho e agentes do trabalho, que devem ser analisados em suas inter-relações.

Nesse sentido, a satisfação no trabalho pode gerar consequências tanto para o indivíduo quanto para a organização; daí a necessidade de abordar o tema pelo viés do ambiente, condições de trabalho e avaliação pessoal do trabalhador, procurando identificar os fatores determinantes da satisfação no contexto laboral.

2.3 COMPROMETIMENTO COM O TRABALHO

Uma das abordagens possíveis para o envolvimento ou comprometimento com o trabalho é entendê-lo como um estado de fluxo (CSIKSZENTMIHALYI, 1997; 1999, apud SIQUEIRA; PADOVAM, 2008). No caso da atividade de trabalho, o estado de fluxo pode ser compreendido como a capacidade de encarar metas que exigem respostas apropriadas, desencadeando no sujeito que trabalha envolvimento e transformação da atividade em experiência positiva.

Nesse sentido, o comprometimento organizacional afetivo equivale à ligação positiva do sujeito que trabalha com seu gestor e com os objetivos da organização, e ao reconhecimento de que a ligação com a organização repercute positivamente em sua vida.

Assim, o próprio bem-estar no trabalho baseia-se nas relações do sujeito que trabalha com a organização na qual está inserido, trazendo-lhes estas vivências positivas e prazerosas. Se as relações não são positivas, o contrário se estabelece, e o sujeito que trabalha experimenta sensações negativas e de desprazer, fazendo com que o ato de trabalhar se torne uma experiência negativa no seu cotidiano (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

Demo (2003) observa que grande parte dos estudos sobre comprometimento tem adotado a definição clássica de Mowday, Porter e Steers (1982), segundo a qual o vínculo do trabalhador com a organização é construído pela internalização de normas, valores e regras da instituição.

Neste trabalho, pretende-se, mediante um estudo exploratório, observar o bem-estar no trabalho dos TAEs da FAFICH/UFMG através de um instrumento que lhes proporcionem relatar sua satisfação e o comprometimento com suas atividades.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS E DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

A proposição deste estudo teve como objetivo geral a análise do bem-estar, do comprometimento e da satisfação no trabalho dos servidores técnico-administrativos da FAFICH/UFMG. Para tanto, foram traçados os seguintes objetivos específicos:

- a) identificar a situação de bem-estar dos servidores;
- b) identificar o tipo de comprometimento organizacional dos servidores;
- c) identificar o nível de satisfação no trabalho dos servidores.

Com isso, visou-se sintetizar as relações propostas em um movimento dialético de síntese a partir da investigação teórico-conceitual da realidade em curso.

3.1 INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA A OBTENÇÃO DOS DADOS

Para a realização da pesquisa, foram utilizados métodos validados pela Administração, em clara relação com a Psicologia e a Sociologia do Trabalho, com a aplicação, em meados 2015, de um questionário de mensuração, construído por Traldi (2009), que consiste na Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo; na Escala de Comprometimento Organizacional Calculativo (validada por Siqueira em 1995); na Escala de Comprometimento Organizacional Normativo (validada por Siqueira em 2000); na Escala de Bem-Estar no Trabalho (validada por Paschoal e Tamayo em 2008); e na Escala de Satisfação no Trabalho (validada por Siqueira em 1995).

3.2 PROCEDIMENTOS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Para a coleta e análise dos dados, foi utilizado o modelo de pesquisa proposto por Traldi (2009) e adaptado de Demo (2008, p. 112-113), em que são identificadas variáveis de comportamento organizacional e seus elementos e constituintes, conforme observado no quadro 1 (abaixo).

Quadro 1: Modelo de pesquisa utilizado para a coleta e análise dos dados

Variável	Classificação	Fatores/Bases	Descrição
Comprometimento Organizacional	Independente	Afetivo	Identificação do colaborador com os objetivos e valores da organização
		Normativo	Sentimento de obrigação de permanecer na organização desencadeado pelas pressões advindas das normas e valores organizacionais
		Calculativo	Permanência motivada pela análise entre os custos e benefícios associados à saída da organização
Bem-Estar no Trabalho	Dependente	Afetos Positivos	Vivência de humores positivos acerca do trabalho
		Afetos Negativos	Vivência de humores negativos acerca do trabalho
		Realização	Correspondência entre os planos que a pessoa fez para sua vida e as atividades desenvolvidas no trabalho
Satisfação no Trabalho	Dependente	Chefia	Entendimento com a chefia, maneira de tratamento e capacidade profissional da chefia identificada pelo colaborador
		Natureza do Trabalho	Grau de interesse pelas tarefas, variedade e capacidade de absorção do colaborador
		Colegas	Sentimento de colaboração, amizade e confiança entre os colaboradores
		Salário	Relação do valor recebido com a quantidade de trabalho, capacidade profissional e esforço dispensado pelo colaborador
		Promoções	Quantidade, maneira de realização e oportunidades

Fonte: Traldi (2009), adaptado de Demo (2008, p. 112-113).

O questionário de mensuração proposto por Traldi (2009) foi encaminhado, juntamente com a informação sobre o objetivo da pesquisa e os critérios para seu preenchimento, via correio eletrônico para 71 (setenta e um) TAEs da FAFICH/UFMG que possuíam correio eletrônico registrado no Setor de Pessoal.

Vale ressaltar que só foi possível realizar a coleta de dados após o término da greve dos categoria técnico-administrativa das instituições federais de ensino, ocorrida em outubro de 2015. Entende-se que este fato influenciou negativamente a disponibilidade dos servidores para

responderem ao questionário, já que havia muito trabalho acumulado devido à paralisação. Assim, a pesquisa, que ficou disponível on-line durante trinta dias, obteve um total de dezenove questionários respondidos de forma espontânea e anônima.

3.3 TRATAMENTO DOS DADOS OBTIDOS

Dos dezenove servidores que responderam ao questionário, doze (63,2%) são do sexo feminino e sete (36,8%) do sexo masculino.

Quanto à classificação no quadro funcional, doze dos respondentes (63,2%) ocupam o cargo de assistente em administração, seguido de dois (10,5%) no cargo de bibliotecário, dois (10,5%) no cargo de auxiliar administrativo e três (15,8%) em outros cargos.

Já no que tange à escolaridade dos participantes, dois (10,5%) possuem curso superior completo; onze (57,9%), especialização; quatro (21,1%), mestrado; e dois (10,5%), ensino médio.

A tabulação do tempo de trabalho dos TAEs na Universidade apresentou o seguinte resultado: de 0 a 10 anos – cinco (26,3%); de 20 a 30 anos – dez (52,6%); de 30 a 35 anos – três (15,8%); e mais de 35 anos – um (5,3%). Constata-se assim que, dentre os participantes, a maioria possui mais de duas décadas de trabalho na instituição.

Com o objetivo de tornar os dados mais explícitos e facilitar a análise dos objetivos propostos, a escala de Likert, composta por cinco opções de respostas ao questionário ("Discordo totalmente"; "Discordo"; "Não concordo nem discordo"; "Concordo"; "Concordo totalmente"), foi reduzida a três, mantendo-se a resposta neutra e reagrupando a outra extremidade; ou seja, unindo-se as respostas "discordo totalmente" com "discordo", e "concordo totalmente" com "concordo".

A partir desse critério, os dados foram tabulados, e os resultados analisados de acordo com as categorias propostas no quadro variáveis de pesquisa, apresentado na seção anterior.

4 ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES OBTIDAS

Nesta seção são expostas algumas considerações acerca das informações coletadas em relação ao bem-estar no trabalho, ao comprometimento organizacional e à satisfação no trabalho dos TAEs da FAFICH/UFMG.

4.1 BEM-ESTAR NO TRABALHO

Os resultados obtidos nesta categoria não demonstraram a existência nem de humores negativos nem de humores positivos dos TAEs para com o seu bem-estar no trabalho.

Destaca-se, no entanto, o fator realização, no item “Consigo recompensas importantes para mim”, em que se obteve como opinião categórica a resposta “discordo”. Os resultados restantes foram, em sua maioria, “concordo em parte” em direção a “concordo”.

Não foi possível estabelecer uma correspondência entre os planos pessoais dos servidores e as atividades desenvolvidas no trabalho na Universidade.

4.2 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Nesta categoria de análise, os resultados demonstraram que a maioria dos TAEs compromete-se mais com a Universidade normativamente, sendo o sentimento de obrigação de permanecer na organização desencadeado pelas pressões advindas de normas e valores organizacionais.

Em seguida, encontraram-se aqueles cujo o comprometimento é calculativo, sendo a permanência na instituição motivada pela ponderação entre os custos e benefícios associados à sua saída.

Por último, apareceram os que se identificaram com o comprometimento afetivo, ou seja, com os objetivos e valores da organização.

Os resultados demonstram a tendência de que respondentes permaneçam exercendo sua atividade em razão de normas e valores organizacionais.

4.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Nesta categoria, a satisfação no trabalho foi analisada a partir dos seguintes fatores: relação com a chefia, natureza do trabalho, relação com os colegas, salário e promoções.

Os melhores resultados foram associados ao relacionamento com a chefia e com colegas, seguidos da satisfação com a natureza do trabalho. Diante dos números obtidos, pode-se inferir que os servidores estão satisfeitos com o tratamento e reconhecimento profissional recebido da chefia, bem como com a amizade, colaboração e confiança de seus colegas de trabalho. Já no que tange à natureza do trabalho, percebe-se que a satisfação é maior com relação à variedade de tarefas realizadas, seguida do interesse que a tarefa desperta.

A insatisfação foi revelada mais predominantemente nos fatores promoções e salários, respectivamente. Neste sentido, entende-se que a maneira como a Universidade realiza a promoção e o número de vezes que esta promoção ocorre tem deixado os funcionários insatisfeitos. Já sobre os salários, infere-se que os TAEs acreditam que o volume de trabalho, a capacitação necessária e os esforços empreendidos para a realização das atividades não são valorizados monetariamente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E PERSPECTIVAS DE TRABALHO

O principal objetivo deste estudo foi verificar o bem-estar, o comprometimento e a satisfação no trabalho dos servidores técnico-administrativos da FAFICH/UFMG, procurando, mais especificamente, identificar a percepção desses servidores em cada uma dessas variáveis.

Para tanto, buscou-se relacionar o bem-estar no trabalho, o comprometimento e a satisfação com a atividade desenvolvida, entendendo-os como fatores importantes para o cotidiano laboral na Faculdade.

Nesse sentido, os dados obtidos com o questionário aplicado aos TAEs da FAFICH/UFMG, demonstrou, no que se refere ao bem-estar, a não existência tanto de afetos positivos quanto de afetos negativos. Tão pouco se apontou para a presença de um sentimento de realização com a atividade desempenhada.

A análise dos fatores sobre comprometimento mostraram ainda forte tendência ao senso de obrigação de permanecer na organização desencadeado pelas pressões advindas de normas e valores organizacionais. Acredita-se, assim, que, de certa forma, este sentimento de obrigação esteja relacionado às queixas dos servidores quanto à falta de reconhecimento e valorização de seu trabalho por parte da Universidade.

A observação das vertentes afetiva e calculativa do comprometimento também indicou que estas podem ter sido influenciadas por aquelas queixas. Deste modo, entendeu-se que o comprometimento, enquanto uma capacidade de o servidor encarar metas com respostas apropriadas, desencadeando envolvimento e transformação da atividade em experiência positiva, pode não estar sendo devidamente valorizado pela Universidade, refletindo em seu comprometimento como um todo.

Já as respostas às questões sobre a satisfação no trabalho foram muito significativas em comparação com o conjunto das demais. Nelas, os participantes demonstraram satisfação com a chefia, com os colegas e com a natureza do trabalho, contrapondo claramente com a sua insatisfação com promoções e salários, o que oferece claros indicativos sobre como têm sido as vivências sobre o bem-estar no trabalho na Faculdade.

De modo geral, percebeu-se que a dualidade afetos positivos/afetos negativos no fator bem-estar predisse os dados obtidos nos fatores comprometimento e satisfação no trabalho. Assim, supôs-se que as oportunidades de crescimento via promoções e salários geram insatisfação com a atividade, fonte de afetos negativos. Por outro lado, as relações

interpessoais com chefia e colegas, aliada à natureza do trabalho, configuram-se como fonte de afetos positivos para a atividade.

Com isso, notou-se que o comprometimento, de caráter principalmente afetivo, embora tenha grande força, não permite alterações políticas e organizacionais estruturalmente significativas.

Nesse sentido, concluiu-se que, provavelmente, a falta de autonomia da Universidade na gestão das oportunidades de promoção e melhoria dos salários afeta a oferta de um suporte efetivo de crescimento e desenvolvimento dos servidores, merecendo este tema ser objeto de estudos futuros.

Constatando também, conforme os dados obtidos, que as carreiras são vivenciadas na Universidade a longo prazo, julga-se relevante que novas pesquisas trabalhem com elementos que permitam a construção de ferramentas e instrumentos que possibilitem um trabalho com sentido, levando a uma vida mais significativa e satisfatória por este público. Neste sentido, convém apontar que, na contemporaneidade da economia de serviços, torna-se cada vez mais difícil encontrar ambientes do setor terciário que propiciem um campo de trabalho relativamente estável no tempo e espaço, permitindo estudos longitudinais e o acompanhamento das atividades de pesquisa-ação.

Por fim, outra sugestão de investigação que pode originar-se do presente trabalho diz respeito à verificação do bem-estar, do comprometimento e da satisfação no trabalho da categoria docente da FAFICH/UFMG, que conta com outras formas de vinculação, podendo gerar resultados bastante distintos dos aqui apresentados.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, A. S.; TRÓCCOLI, B. T. Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. **Psicologia: teoria e pesquisa**, Brasília, v. 20, n. 2, p. 153-164, 2004.

DEMO, G. Comprometimento no trabalho: uma síntese do estado da arte e uma revisão da produção nacional. **Revista Psicologia: organizações e trabalho**, Brasília, v. 3, n. 2, p. 185-213, 2003.

_____. **Políticas de gestão de pessoas nas organizações**: papel dos valores pessoais e da justiça organizacional. 2. ed., São Paulo: Atlas, 2008.

GOULART, I. B.; SAMPAIO, J. R. **Psicologia do trabalho e gestão de recursos humanos**: estudos contemporâneos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1998. 288p.

MARQUEZE, E. C.; MORENO, C. R. de C. Satisfação no trabalho: uma breve revisão. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 30, n. 112, p. 69-79, jul./dez. 2005.

MEYER, J. P.; ALLEN, N. J. A three-component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**, JAI Press, Ontário, Canadá, v. 1, n. 1, p. 61-89, spring 1991.

MOWDAY, R. T.; PORTER, L. W.; STEERS, R. M. **Employee-Organization Linkages**: the psychology of commitment, absenteeism and turnover. New York: Academic Press, 1982.

NUNES, P. Psicologia positiva (2007). In: **O portal do psicólogos**. Disponível em: <www.psicologia.com.pt>. Acesso em: 26 set. 2008.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. A construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. **Avaliação Psicológica**, Porto Alegre, v. 7, n. 1, p. 11-22, abr. 2008.

PLANO DE CARREIRA DOS CARGOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO (PCCTAE). Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111091.htm>. Acesso em: 06 dez. 2016.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAN, V. A. R. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psicologia: teoria e pesquisa**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 201-209, jan./mar. 2008.

TRALDI, M. T. F. **Comprometimento, bem-estar e satisfação no trabalho**: a experiência dos professores de Administração da Universidade de Brasília. 2009. 89 f. Monografia (bacharelado)– Universidade de Brasília, Departamento de Administração, Brasília, 2009.

TRIPP, D. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 31, n. 3, p. 433-466, set./dez. 2005.