

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
IFPB - CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

LUÍS FERNANDO RIBEIRO ABRÃO

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**CONDIÇÕES DE TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA: um
estudo com os professores de uma Escola Estadual em João Pessoa - PB**

João Pessoa

2016

LUÍS FERNANDO RIBEIRO ABRÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO



Relatório Final do Estágio Obrigatório / Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, Curso Superior de Administração, como parte das atividades para obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

João Pessoa

2016

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP

Biblioteca Nilo Peçanha - IFPB, *campus* João Pessoa

A161c

Abrão, Luís Fernando Ribeiro.

Condições de trabalho e qualidade de vida: um estudo com os professores de uma Escola Estadual em João Pessoa / Luís Fernando Ribeiro Abrão – 2016.

129 f.: il.

TCC (Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – Unidade Acadêmica de Gestão e negócios.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Maria Luiza da C. Santos.

1. Qualidade de Vida no Trabalho.
 2. Comportamento organizacional.
 3. Conforto ambiental.
- I. Título.

CDU 331.101.1

LUÍS FERNANDO RIBEIRO ABRÃO

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**CONDIÇÕES DE TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA: um estudo
com os professores de uma Escola Estadual em João Pessoa - PB**

Relatório aprovado em 05 de setembro de 2016.

Prof^ª. Maria Luiza da Costa Santos, Dr^ª.

Orientadora

Prof. Glauco Barbosa de Oliveira, Ms.

Examinador

Prof^ª. Rachel Costa Ramalho Vasconcelos, Ms.

Examinadora

João Pessoa

2016

Dedico este trabalho

AGRADECIMENTOS

Agradeço

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1 - Modelo de Ficha de Matrícula do Aluno (Ensino Regular)	108
ANEXO 2 - Modelo de Ficha de Matrícula do Aluno (Ensino Semipresencial)	109
ANEXO 3 - Figura 08: Fluxograma realização matrícula (En. Regular e Semipresencial) .	110
ANEXO 4 - Modelo de Transferência Escolar (Ensino regular)	111
ANEXO 5 - Verso da Ficha de transferência	112
ANEXO 6 - Figura 09: Fluxograma da emissão do histórico/transferência escolar	113
ANEXO 7 - Modelo de Declaração de Frequência (Ensino Regular)	114
ANEXO 8 - Modelo de Declaração de Frequência (Semipresencial)	115
ANEXO 9 - Modelo de Declaração de Frequência (Secretariado)	116
ANEXO 10 - Modelo de Declaração de Frequência (Ensino Fundamental I)	117
ANEXO 11 - Modelo de Declaração de Transferência Escolar (Ensino Regular)	118
ANEXO 12 - Certificado de Conclusão do Ensino Fundamental (Ensino Semipresencial)	119
ANEXO 13 - Certificado de Conclusão do Ensino Médio (Ensino Semipresencial)	120
ANEXO 14 - Verso do Certificado de Conclusão – Ens. Médio (EJA Semipresencial)	121
ANEXO 15 - Verso do Certificado de Conclusão – Ens. Fund. (EJA Semipresencial)	122
ANEXO 16 - Certificado de Conclusão do Ensino Médio (Secretariado)	123
ANEXO 17 - Verso do Diploma de Conclusão do Ensino Médio (Secretariado)	124
ANEXO 18 - Modelo de Folha de Ponto dos Professores e Funcionários	125

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Imagens

Imagem 01: Estrutura linear ou militar	17
Imagem 02: Estrutura Funcional	18
Imagem 03: Estrutura Staff-and-Line	18
Imagem 04: Estrutura Comissões ou Colegiados	19
Imagem 05: Estrutura Escolar	19
Imagem 06: Fluxo do Sistema de Informação	38
Imagem 07: Fluxograma de realização da matrícula do aluno - Atividade de matrícula.....	45
Imagem 08: Fluxograma de realização da transferência escolar.....	47

Quadros

Quadro 01: Processo de produção de serviço da Escola Prof ^a . Maria do Carmo	33
Quadro 02: Missão e Visão da Escola	41
Quadro 03: Visão da Escola	43
Quadro 04: Visão da Escola	43
Quadro 05: Conceitos de qualidade de vida no trabalho	67

Gráficos

Gráfico 01: Gênero	83
Gráfico 02: Faixa etária	83
Gráfico 03: Nível de escolaridade	84
Gráfico 04: Tempo de Docência.....	84
Gráfico 05: Renda.....	85
Gráfico 06: Conhecimento sobre qualidade de vida.....	86
Gráfico 07: Grau de importância da aplicação de elementos de qualidade de vida	86

Gráfico 08: Práticas que leve a uma qualidade de vida na escola	87
Gráfico 09: Condições de trabalho e qualidade de vida na escola	87
Gráfico 10: Interferência do ambiente das condições de trabalho.....	88
Gráfico 11: Influência que a qualidade de vida tem sobre a motivação.....	88
Gráfico 12: Quesitos que a direção escolar poderia enfatizar para haver uma melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho.....	89
Gráfico 13: Fatores que influenciam para se ter uma boa qualidade de vida no trabalho.....	90
Gráfico 14: Fator que mais interfere na QVT.....	91
Gráfico 15: Arranjo físico (layout) para desenvolver a atividade docente.....	92
Gráfico 16: Um bom arranjo físico na escola.....	92
Gráfico 17: Temperatura em sala de aula.....	93
Gráfico 18: Classificação da temperatura na sala de aula	94
Gráfico 19: Adequação da mobília.....	94
Gráfico 20: Conforto das cadeiras	95
Gráfico 21: Conforto dos birôs.....	95
Gráfico 22: Índice de barulho	96
Gráfico 23: Desconforto em relação ao excesso de atividades	97
Gráfico 24: Altura de cada quadro branco e o desconforto físico	97
Gráfico 25: Adequação do quadro para desenvolvimento da atividade profissional	98

SUMÁRIO

CAPÍTULO I - A Organização	13
1.1. Identificação do Estagiário e da Organização	14
1.2. Histórico da Empresa (Unidade de Ensino)	16
1.3. Organograma Geral da Unidade de Ensino	17
1.4. Setor Econômico de Atuação e Segmento de Mercado	20
1.5. Concorrência de Outras Unidades de Ensino	21
1.6. Organização e Principais Fornecedores	23
1.7. Relacionamento Organização-Clientes	23
1.8. Procedimentos Administrativos e suas divisões	25
1.8.1. Área de Recursos Humanos.....	25
1.8.2. Área de Marketing	27
1.8.3. Área de Finanças	29
1.8.4. Área de Produção.....	32
1.8.5. Área de Materiais e Patrimônio	34
1.8.6. Área de Sistemas de Informação	37
CAPÍTULO II - A Área de realização do estágio	40
2.1. Caracterização da Área de Desenvolvimento do Estágio	41
2.2. Aspectos Estratégicos da organização	41
2.3. Atividades Desempenhadas – Fluxograma de Atividades	42
2.3.1. Realização da matrícula do aluno – Atividade A	43
2.3.2. Emissão do histórico escolar e da transferência escolar – Atividade B	46
2.3.3. Emissão de declaração para o aluno – Atividade C.....	48
2.3.4. Preparação da folha de ponto dos professores e da folha de ponto dos funcionários – Atividade D	48
2.4. Relacionamento da área de estágio com outras áreas da empresa	49

CAPÍTULO III - Levantamento diagnóstico	51
3.1. Identificação de Problemas na Área de Estágio	52
3.2. Problema de Estudo	53
3.3. Características do Problema de Estudo	54
CAPÍTULO IV - Proposta de Trabalho	56
4.1. Objetivos.....	57
4.1.1. Objetivo Geral	57
4.1.2. Objetivos Específicos	57
4.2. Justificativa	57
CAPÍTULO V - Fundamentação Teórica	60
5.1. Introdução	61
5.2. Compreendendo a Qualidade de Vida no Trabalho	63
5.2.1. Qualidade de vida no trabalho	63
5.2.2. Abordagem Biopsicossocial e Organizacional– BPSO	68
5.2.3. A saúde no ambiente de trabalho	71
5.2.4. Fatores ambientais que interferem no desempenho docente	74
5.3. Metodologia.....	77
5.3.1. População e Seleção de Amostra	80
5.3.2. Coleta de Dados.....	81
5.3.3. Análise de Dados	82
5.4. Resultados	82
5.4.1. Delinear o Perfil Sócio Demográfico dos Pesquisados	83
5.4.2. Verificar a compreensão dos docentes sobre a qualidade de vida no exercício de sua função	86
5.4.3. Investigar os fatores ambientais (iluminação, ruído, climatização, espaço físico, equipamentos e materiais) que interferem na realização da atividade docente.....	90
5.5. Aspectos Conclusivos.....	99

REFERÊNCIAS..... 102

ANEXO..... 108

APÊNDICE 126

CAPÍTULO I

A Organização

1.1. Identificação do Estagiário e da Organização

Luís Fernando Ribeiro Abrão, inscrito no Curso Superior de Bacharelado em Administração sob a matrícula nº 2011.2.46.0044, no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB - Campus João Pessoa, desenvolveu atividades profissionais sob a relação de trabalho de Estágio Supervisionado Obrigatório na Escola Estadual de Ensino Fundamental, Médio e Profissionalizante Professora Maria do Carmo de Miranda.

A Escola Estadual de Ensino Fundamental, Médio e Profissionalizante Professora Maria do Carmo de Miranda - UTB 1278 – 1279, localizada à Rua Coronel João Luiz Ribeiro de Moraes, 279, Jaguaribe, João Pessoa-PB, CEP: 58.013-230. Ao ser criada em 04 de março de 1986, através do Decreto nº 11.261, assinado pelo então Governador em Exercício José Carlos da Silva Junior e pelo Secretário de Estado da Educação, José Loureiro Lopes, no então governo de Wilson Leite Braga recebeu o nome de Escola Normal Estadual Ministro Pereira Lima, tendo recebido autorização da Secretaria de Estado da Educação e Cultura, para funcionamento através da resolução nº 93/91. A mudança para "Escola Estadual de Ensino Fundamental, Médio e Profissionalizante Professora Maria do Carmo de Miranda" foi feita através do Decreto nº 14.990, DE 10 DE DEZEMBRO DE 1992, tendo como entidade superior a Secretaria de Estado da Educação (SEE-PB), Rua João da Mata, S/N – Jaguaribe, inscrita no CNPJ 01.603.317/0001-85.

A sua atividade fim é formar estudantes nas séries do ensino fundamental I, ensino fundamental II, ensino médio e ensino profissionalizante (secretariado) e ensino de jovens e adultos na modalidade semipresencial, com aulas no período da manhã, tarde e noite, tendo como o ensino fundamental II e o ensino médio no período da manhã, o ensino fundamental I no período da tarde e o ensino de jovens e adultos (semipresencial) ocorrendo nos três períodos do dia (manhã, tarde e noite) para a realização das provas, a qual possibilita o estudante concluir o ensino fundamental II ou ensino médio conforme necessidade e tempo disponível para a realização das provas as quais é submetido, tendo em vista que o aluno matriculado nesta modalidade é evadido de escola que oferece o ensino regular, devido à necessidade de trabalhar e não poder freqüentar diariamente a sala de aula, o que leva a ser reprovado por excesso de faltas e desta forma, esta modalidade de ensino permite que o mesmo conclua os estudos sem haver a necessidade de sua presença em sala de aula diariamente.

A escola possui:

- Ensino Fundamental I;

- Ensino Médio;
- Ensino Médio - Ensino Profissional (Secretariado);
- Ensino de Jovens e Adultos (modalidade semipresencial).

Infraestrutura

- Água filtrada;
- Água da rede pública;
- Energia da rede pública;
- Esgoto da rede pública;
- Lixo destinado à coleta periódica;
- Acesso à Internet (ADSL / Wi-fi).

Dependências

- 16 de 16 salas de aulas utilizadas;
- 108 funcionários;
- Sala de diretoria;
- Sala de professores;
- Laboratório de informática;
- Sala de recursos multifuncionais para Atendimento Educacional Especializado;
- Alimentação escolar para os alunos;
- Cozinha;
- Banheiros e Banheiro adequado aos alunos com mobilidade reduzida;
- Dependências e vias adequadas a alunos com deficiência ou mobilidade reduzida;
- Sala de secretaria;
- Banheiro com chuveiro;
- Despensa;
- Pátio coberto.

Equipamentos

- Computadores administrativos;
- Computadores para alunos;
- TVs e DVDs;
- Copiadoras;
- Equipamentos de som;

- Impressoras;
- Equipamentos de multimídia;
- Câmeras fotográficas/filmadoras.

1.2. Histórico da Empresa (Unidade de Ensino)

A Escola Normal Estadual Professora Maria do Carmo de Miranda (hoje Escola Normal Estadual de Ensino Fundamental, Médio, EJA e Profissionalizante Professora Maria do Carmo de Miranda) recebeu este nome em homenagem a professora chamada Maria do Carmo de Miranda, que durante toda sua vida se dedicou inteiramente à educação.

MARIA DO CARMO DE MIRANDA nasceu em Macau - RN, no dia 7 de Junho de 1942, filha de Luiz de Souza Miranda e Izaura Martins de Miranda. Fixou residência junto com a família na cidade de Cabedelo - PB em 1952, onde concluiu o Ensino Primário. Para prosseguir os estudos, mudou-se para a cidade de João Pessoa, onde passou a estudar no Colégio Lins de Vasconcelos; nesta fase começou a demonstrar interesse pela Educação, ministrando aulas de Reforço Escolar a domicílio com apenas 16 anos.

Sua primeira experiência de Docência foi proporcionada por uma vaga que surgiu na Prefeitura de João Pessoa, cujo ensino era oferecido na Igreja de Nossa Senhora da Conceição no Varadouro. Nesse período, inexistia, formalmente, Rede de Ensino Municipal, sendo este realizado em locais como Igrejas ou mesmo pela própria Comunidade, em salas com turmas multisseriadas. Concluindo o Ginásio, estudou Pedagógico no Instituto de Educação da Paraíba (IEP), terminado em 1962. Recebeu do Governador do Estado, Pedro Moreno Gondim, como presente de Formatura, a nomeação de Diretora da Rede Ferroviária Engenheiro Wanderley, na cidade de Cabedelo – PB.

Quando a escola foi desativada, MARIA DO CARMO DE MIRANDA foi transferida para o Grupo Escolar João XXIII, também em Cabedelo - PB. Ainda na mesma cidade, fundou o Externato Nossa Senhora do Carmo, que oferecia Educação Infantil (antigo maternal, jardim e alfabetização); este Externato foi a realização de um sonho que perseguiu durante toda a sua vida. Licenciou-se em Pedagogia pela Faculdade de Filosofia e Letras da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) em 1967.

Na Escola Normal de Santa Rita, em 1969, foi convidada a ministrar a disciplina de Psicologia da Educação. Em 1971, foi admitida para exercer a função de Professora de Prática de Ensino (Didática) na mesma Instituição. Dez anos depois, foi nomeada para exercer, de

forma comissionada, o cargo de Administradora da Escola Normal Aluísio Pereira Borges, também em Santa Rita.

Em 1986, foi convidada a responder pelo cargo de Administradora Escolar da Escola Normal Estadual Ministro Pereira Lira em João Pessoa, hoje denominada de ESCOLA NORMAL ESTADUAL PROFESSORA MARIA DO CARMO DE MIRANDA. Foi fundadora da Faculdade de Ciências e Letras de Guarabira (FAFIG), hoje, o Campus III da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), empregando enorme empenho para que a mesma fosse estadualizada. Faleceu no dia 7 de setembro de 1988, em João Pessoa, vítima de um Aneurisma Cerebral no Hospital São Vicente de Paula, deixando dois filhos e uma história de paixão e dedicação completa à Educação.

1.3. Organograma Geral da Unidade de Ensino

A organização de uma instituição (empresa) é representada por várias unidades (setores / núcleos) e a estrutura respeitando uma hierarquia. Assim, as empresas representam suas estruturas organizacionais através do organograma definido por Oliveira (2010, p. 101) como “a representação gráfica de determinados aspectos da estrutura organizacional”.

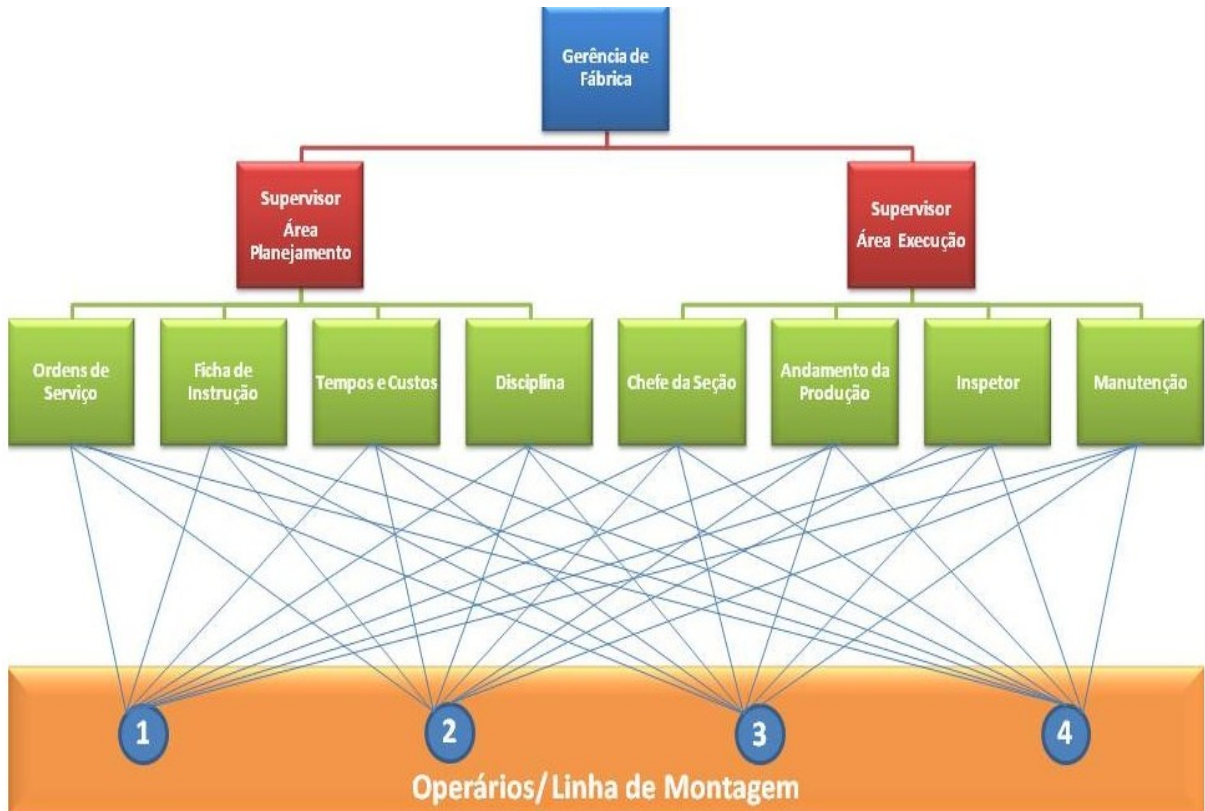
Um organograma permite uma perfeita visualização das diversas unidades da empresa, as funções que estas desenvolvem, a subordinação entre ambas e a hierarquia existente. Existem vários tipos de organogramas, alguns simples, outros complexos. Oliveira (2010) cita dois tipos, o vertical e o linear, contudo, temos em Cury (2009, p.227) os organogramas: linear ou militar, funcional, staff-and-line e comissão ou colegiada, os quais estão descritos a seguir.

Imagem 01: Estrutura linear ou militar



Fonte: Adaptado de CURY, Antônio, 2009, p. 227

Imagem 02: Estrutura Funcional



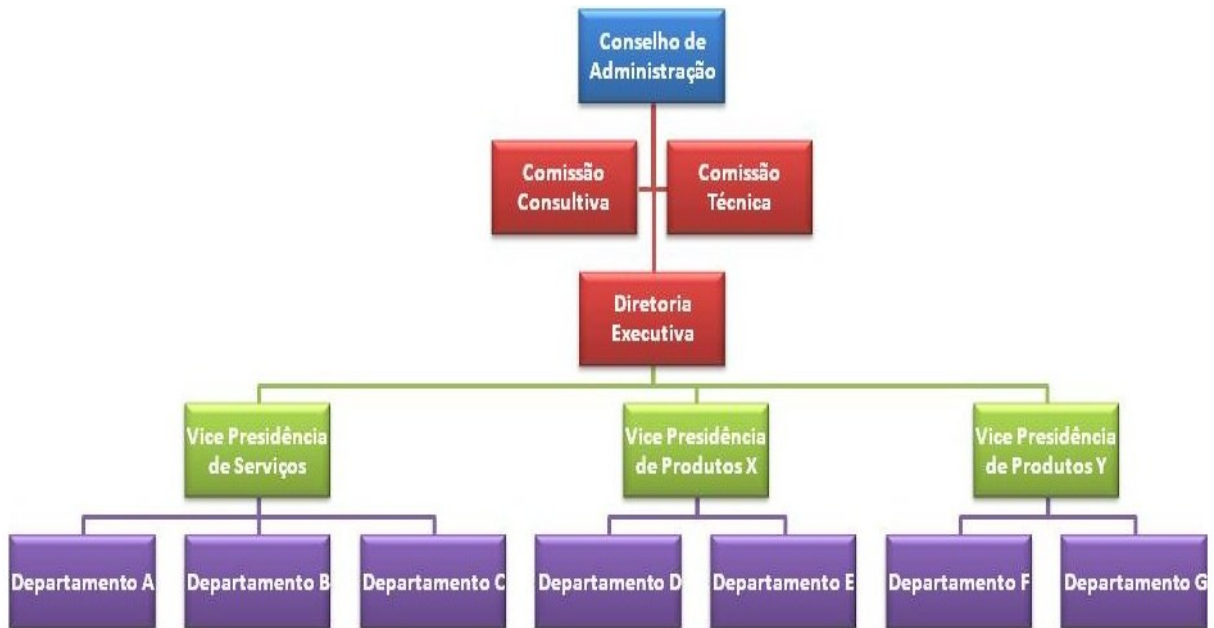
Fonte: Adaptado de CURY, Antônio, 2009, p. 229

Imagem 03: Estrutura Staff-and-Line



Fonte: Adaptado de CURY, Antônio, 2009, p. 234

Imagem 04: Estrutura Comissões ou Colegiados



Fonte: Adaptado de CURY, Antônio, 2009, p. 234

A E.N.E.E.F.M. Professora Maria do Carmo de Miranda não possui um organograma oficial, entretanto, com base na experiência de trabalho adquirida e analisando as características contidas nas imagens anteriores, pode-se dizer que as estruturas linear ou militar e a staff-and-line são as que melhor representam a unidade escolar, tendo em vista que tem-se a diretora como única fonte de autoridade dentro da unidade de ensino, para a qual todos os funcionários se reportam e possui o Conselho Escolar como órgão de assessoramento junto a esta. Pode-se ter como organograma para a representação, de certa forma, como oficial da estrutura organizacional da escola a seguinte estrutura.

Imagem 05: Estrutura Escolar



Fonte: Do autor, 2016

Ao se analisar a estrutura da unidade escolar, temos que na posição mais elevada da estrutura está a função de diretor, a qual é assessorada pelo Conselho Escolar, formado pela diretora, vice-diretora, supervisora pedagógica, três representantes dos funcionários, sendo um por turno (manhã, tarde e noite), três representantes dos professores, sendo um por turno, três representantes dos estudantes, sendo um por turno e três representantes dos pais dos alunos, sendo um por turno.

O Conselho Escolar tem por função assessorar a Direção na tomada de decisão, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação referente aos aspectos administrativo, pedagógico e financeiro. Com base nas Diretrizes Operacionais da Secretaria de Estado da Educação da Paraíba, este Conselho pode: analisar e aprovar o Plano Anual da Escola; promover sessões de estudo, envolvendo os conselheiros, a partir de suas necessidades, visando proporcionar um melhor entendimento dos assuntos educacionais; participar da adoção de medidas que disciplinem a avaliação da aprendizagem dos estudantes; tomar decisões ou medidas junto com a Escola, no sentido de reduzir as taxas de repetência e abandono escolar; comunicar ao órgão competente sobre a adoção de medidas de emergência, em casos de irregularidades graves na escola; avaliar, periodicamente, o desempenho do Conselho, conjuntamente com seus membros.

Na seqüência após o diretor, encontra-se o vice-diretor, que pode resolver diversos assuntos e situações no âmbito escolar, porém em determinadas situações e que envolve tomada de decisão, tem que se reportar ao diretor geral. Em seguida, tem-se a Secretária Escolar e a Supervisora Pedagógica, onde a secretária acompanha os técnicos administrativos, os quais exercem suas atividades na secretaria da escola. Já a supervisora pedagógica tem por função acompanhar os professores e funciona como um “elo” de comunicação entre professores, alunos e direção escolar.

Abaixo destas duas, tem-se o chamado nível operacional, que é composto pelos auxiliares de serviço (merendeiras e auxiliares responsáveis pela limpeza), inspetores, professores, vigilantes, porteiros, técnicos administrativos. Os auxiliares de serviço, inspetores, vigilantes e porteiros se reportam diretamente à direção da unidade de ensino.

1.4. Setor Econômico de Atuação e Segmento de Mercado

A E.N.E.E.F.M. Professora Maria do Carmo de Miranda está inserida no setor terciário da economia em razão da prestação de serviços à comunidade, à medida que através

dos serviços prestados pela direção escolar, professores e demais funcionários. Como toda escola, sua essência é a de que deve fornecer um ensino de qualidade, contribuindo para a formação de cidadãos críticos e conscientes capazes de transformar a sociedade.

Neste contexto de prestação de serviços a determinado grupo de consumidores (alunos), pode ser inserido o conceito de segmentação de mercado, a qual possibilita a adaptação dos produtos e serviços às necessidades, expectativas e desejos de cada grupo ou segmento.

Segundo Kotler (1998), segmento de mercado é um grande grupo de consumidores identificável em um mercado que tem em comum as mesmas preferências, complementando este conceito, Cobra (2009, p. 123) afirma que “a segmentação de mercado é a ação de identificar e classificar grupos distintos de compradores que apresentem comportamentos de compra relativamente homogêneos”.

Kotler; Fox (1994, p. 204) afirmam que “nem todas as instituições segmentam o mercado e dirigem seus esforços em um segmento ou segmentos específicos”. Isto acontece com a E.N.E.E.F.M. Professora Maria do Carmo de Miranda, ela não pratica segmentação de mercado, pois está orientada para o marketing de massa, que, na visão de Kotler; Keller (2006) é a produção, distribuição e promoção em massa de um produto ou serviço que atraem todas as pessoas aptas a usá-lo. Assim, a Escola distribui o ensino fundamental I, ensino fundamental II, o ensino médio regular, o ensino profissionalizante (secretariado) para toda a comunidade do bairro Jaguaribe, além do EJA semipresencial, que é oferecido aos alunos que desejam cursar esta modalidade de ensino, que residam ou não em João Pessoa – PB.

1.5. Concorrência de Outras Unidades de Ensino

Com a concorrência cada vez mais acentuada no atual cenário mundial, efeito este devido a globalização, leva as organizações a terem um maior aperfeiçoamento ao oferecerem seus produtos e serviços, por estarem a visar a satisfação de seus clientes, onde estes desejam alcançar o sucesso absoluto via o chamado melhor custo x benefício. É necessário que as organizações permaneçam precavidas às oscilações que ocorrem diariamente no mercado, assim como as movimentações de suas concorrentes, levando em consideração que para Kotler; Keller (2006, p. 340) “concorrentes são empresas que atendem às mesmas necessidades dos clientes” e também pode-se citar em Chiavenato (2007) que os concorrentes

são as empresas que disputam os mesmos clientes e fornecedores dentro de um mercado local, nacional ou internacional.

Para tanto se tem em Drucker (2002) o conceito de que o cliente tem a livre escolha de qual serviço ou produto ele pode comprar e isso é o que vai definir a concorrência, sendo necessário, portanto, incluir a concorrência direta e indireta, onde a concorrência direta, de acordo com Kotler; Lee (2008) é aquela que se vai negociar alguns produtos ou serviços para um público alvo, e o concorrente indireto é aquele que vende produtos ou serviços diferentes do seu, mas que atinge o seu público alvo através de um elemento que o faça ser diferente daquele que foi oferecido e este diferencial é o que atrai o interesse destes clientes.

Segundo Kotler; Keller (2006), estes sinalizam com alguns níveis de concorrência, tais como: a concorrência de marcas; a concorrência industrial; a concorrência de forma; e a concorrência genérica. Abordar a descrição da concorrência no âmbito educacional, leva-se ao que Kotler; Fox (1994) afirmam, de que os educadores não distinguem a concorrência como um assunto relacionado à área da educação e desta forma, as escolas optavam focar em si próprias, porém, esta idéia está sendo alterada e as escolas estão se capacitando / aperfeiçoando e se tornando mais conscientes em relação a não ignorarem a concorrência existente no cenário atual.

A E.N.E.E.F.M. Professora Maria do Carmo de Miranda considera as outras escolas estaduais que produzem e oferecem o mesmo serviço (o ensino fundamental II e o ensino médio regular e EJA) como concorrentes diretas. Assim, também é possível identificar dois níveis de concorrência, a concorrência de marcas e a industrial, representadas pelas escolas estaduais e particulares localizadas na cidade de João Pessoa – PB, em especial na região central da cidade.

A existência de várias opções, no que se refere à educação, encoraja as instituições a oferecerem programas atraentes e da melhor qualidade possível e, em alguns casos, a se especializar em obter vantagem de forças e circunstâncias exclusivas (KOTLER; FOX, 1994).

Diante disso, a E.N.E.E.F.M. Professora Maria do Carmo de Miranda oferece o Ensino de Jovens e Adultos, na modalidade semipresencial, o qual atrai alunos fora da faixa de idade ideal para estar no ensino regular, representando um diferencial da escola em meio às demais escolas concorrentes do bairro, tendo em vista que é a única escola de ensino fundamental e médio de Jaguaribe que oferta este programa aos alunos e por estar em uma área central da cidade, favorece em muito aos alunos que trabalham em lojas e shopping situados na área central de João Pessoa - PB. As outras escolas que oferecem a mesma modalidade de ensino estão situadas nos Bairros do Cristo Redentor e dos Funcionários II.

1.6. Organização e Principais Fornecedores

A E.N.E.E.F.M. Professora Maria do Carmo de Miranda diferentemente de uma instituição privada, sendo uma organização pública, realiza seu processo de compras com base na Lei nº. 8.666/93, que determina normas para licitações e contratos da Administração Pública. As modalidades de licitação da Administração Pública apresentadas pela Lei nº. 8.666/93, no art. 22 é a concorrência, a tomada de preço, o convite, o leilão e o concurso.

Desta forma, o provimento de produtos e serviços para atender a escola, ocorre de acordo com as diretrizes da referida Lei e a modalidade de licitação mais empregada pela Escola é a concorrência, seguida pela tomada de preços e convite.

Com base na Lei nº. 8.666/93, em seu art. 22, diz que concorrência é “a modalidade de licitação entre quaisquer interessados que, na fase inicial de habilitação preliminar, comprovem possuir os requisitos mínimos de qualificação exigidos no edital para execução de seu objeto”. Já a tomada de preços é “a modalidade de licitação entre interessados devidamente cadastrados ou que atenderem a todas as condições exigidas para cadastramento até o terceiro dia anterior à data do recebimento das propostas, observada a necessária qualificação” e por fim, o convite que é a modalidade de licitação entre interessados, cadastrados ou não, que são convidados para apresentarem suas propostas.

Quando se trata de produtos alimentícios necessários para a merenda escolar ou materiais de expediente e limpeza, estes são solicitadas à empresa vencedora do processo de concorrência realizado anteriormente, tendo prazo para a entrega em até dois dias após a solicitação. Já quando a necessidade se refere aos móveis, como cadeiras, mesas, birôs, armários, computadores, quadro branco, etc., estes são solicitados através de ofício encaminhado à 1ª Gerência Regional de Ensino (1ª GRE), situada na Avenida João Machado, 230, Jaguaribe, situada a menos de 200 metros da escola.

1.7. Relacionamento Organização - Clientes

A concorrência no cenário atual é cada vez mais acirrada, fazendo com que as organizações almejem conquistar e fidelizar seus clientes, os quais são extremamente exigentes, buscando a excelência nos produtos e na qualidade dos serviços. Desta forma se faz necessário conhecer os clientes para que as organizações consigam satisfazer as necessidades

e atender as expectativas destes. Neste sentido, para Bogmann (2002), o cliente é a pessoa que compra os produtos ou serviços de uma organização para consumi-los ou então distribuí-los.

Os dois principais tipos de clientes existentes são o interno e o externo. Segundo Marques (1997) *apud* Labadessa et. al. (2012), o externo não faz parte da estrutura administrativa da organização, mas apenas compra os produtos e utiliza os serviços oferecidos pela organização, já o cliente interno trabalha ou presta serviços na empresa.

As organizações que gerenciam o relacionamento com seus clientes de forma eficaz conseguem adquirir vantagem competitiva, onde uma ferramenta importante para que isto aconteça é o Marketing de Relacionamento, que de acordo com Lovelock; Wright (2001), envolve atividades estratégicas que procuram desenvolver ligações eficazes entre uma organização e seus clientes, gerando benefícios entre as duas partes.

Desta forma, pensando na unidade de ensino, temos que professores, alunos e funcionários, além dos fornecedores são clientes internos, e que os pais dos alunos são os clientes externos. Quanto ao relacionamento entre a escola e os seus clientes, a instituição procura desenvolver ações que os beneficiem, de modo que se sintam satisfeitos com o serviço, como por exemplo, o atendimento pontual, o comunicado prévio sobre uma eventual lista de espera no início do ano letivo, onde os funcionários da secretaria verificam tais disponibilidades de vagas e assim entram em contato com os responsáveis pelo aluno comunicando para que vá até a escola e realize a matrícula, fato este que somente ocorre no ensino regular, pois no ensino semipresencial, o procedimento é diferente por haver matrículas diariamente.

Tendo como base as Diretrizes Operacionais da Secretaria de Estado da Educação da Paraíba (SEE), o planejamento pedagógico que é realizado no início do ano letivo (janeiro) é uma atividade que fortalece o relacionamento dos funcionários e professores por estarem reunidos para definirem o planejamento dos 200 dias letivos do ano escolar que se inicia e ao mesmo tempo buscar uma atualização do Projeto Político Pedagógico (PPP), documento que norteia os caminhos da escola para conseguir atingir seus objetivos. Também há a questão de que projetos para recebimento de recursos financeiros ou materiais, propostos via editais, seja da própria Secretaria de Educação, do Ministério da Educação ou de outra Instituição Financiadora, deixam claro em seus critérios de análise para escolha dos melhores projetos, que a escola obrigatoriamente deve ter o seu Projeto Político Pedagógico (PPP).

1.8. Procedimentos Administrativos e suas Divisões

O nível estratégico da Escola é basicamente igual a qualquer outra escolar pública, onde a composição na referida escolar é a diretora e diretor adjunto; já o chamado nível tático é formado pelas supervisoras pedagógicas e pela secretária escolar, e o nível operacional é formado pelos professores, técnicos administrativos, inspetores, auxiliares de serviços gerais, porteiros e vigias, padrão este que praticamente é único em todas as escolas estaduais.

Com base em Chiavenato (2014), a estrutura organizacional é a interligação entre responsabilidades, autoridades, comunicações e decisões dos órgãos de uma empresa. Os níveis administrativos da estrutura organizacional de uma empresa são: estratégico, tático e operacional, conforme descritos anteriormente.

1.8.1. Área de Recursos Humanos

As mudanças econômicas, tecnológicas, sociais, culturais, legais e políticas tem ocasionado um forte impacto para as organizações. Desta forma, quando se fala em Recursos Humanos, esta é, segundo Chiavenato (2014, p. 1) “uma das áreas empresariais que mais sofre mudanças é a área de recursos humanos (RH)”.

Para Chiavenato (2014), os auxiliares ou colaboradores podem ser tratados como recursos ou então como parceiros da organização. Como recursos, estes são padronizados e considerados sujeitos passivos da ação organizacional, já como parceiros, constituem o capital humano e intelectual, já que provêem de habilidades, informações e aptidões e assim ajudam continuamente a instituição.

Ainda com base em Chiavenato (2014), este pondera seis processos de gestão de pessoas: 1) agregar pessoas; 2) aplicar pessoas; 3) recompensar pessoas; 4) desenvolver pessoas; 5) manter pessoas; 6) monitorar pessoas.

A Escola em estudo, como a grande maioria, não possui o setor de Recursos Humanos, mas alinhando os processos de gestão de pessoas mencionados em conjunto com as atividades desenvolvidas na escola, pode-se dizer que o recrutamento e a seleção dos funcionários é realizado através de concurso público, mas também ocorre a designação de funcionários que não pertencem ao quadro efetivo, chamados de prestadores de serviço, feito pela 1ª Gerência Regional de Ensino.

A função de diretor e diretor adjunto, secretária e técnico administrativo que exerce função na secretaria escolar estão sempre mais expostos a todo tipo de situações e sempre devem estar prontos para contornarem situações que necessitem de intervenções; onde se tem que a direção escolar, dentre as suas atividades desempenhadas no dia a dia estão a solução de conflitos entre alunos, professores ou funcionários; definir reuniões com objetivo de comunicar decisões sobre a rotina de trabalho; horário de trabalho dos funcionários; participação em reuniões seja na escola ou na Secretaria da Educação; acompanhamento dos projetos institucionais; assinatura de documentos (declarações, certificados, ofícios, históricos, suspensão de alunos e comunicado aos pais).

Já a secretária escolar e o técnico administrativo ficam responsáveis por recepcionar e atendem o público externo, fornecendo informações necessárias, organizar documentos dos alunos, professores e funcionários em pastas específicas e locais adequados, de digitarem declarações, certificados, históricos, boletins, ofícios, de solicitarem a merenda escolar através do e-mail da escola; de enviarem e-mails de resposta a outros departamentos da Secretaria de Estado da Educação, quando for necessário e autorizado pela direção escolar; elaborarem atas quando ocorrem as reuniões; realizarem matrículas dos alunos do ensino regular e do semipresencial; preenchem as fichas individuais e os boletins dos alunos com as notas bimestrais, médias finais e frequência escolar, bem como, entregam os boletins a cada final de bimestre; elaborarem e expor avisos, conforme solicitado pela direção escolar, em locais de fácil visualização; prepararem e controlarem a frequência dos professores e funcionários da escola; elaborarem a escala de férias anuais dos funcionários, submetendo-a ao parecer da direção escolar; receberem e organizarem o material de expediente, além de preencherem os diários de classe dos professores com os nomes dos alunos em ordem alfabética, controlando a qualidade da aparência durante o ano letivo (sujeira, rasgos).

Quando se fala em remuneração financeira, esta é creditada pelo Governo do Estado via Secretaria de Administração, com o depósito mensal do salário em conta do Banco do Brasil ou em outra conta a qual o servidor deseje receber, além da remuneração do terço de férias e também ajuda de custo (diárias), quando o servidor viaja a trabalho para desenvolver atividade dentro do Estado ou então para representar a Instituição em outra localidade.

Como foi relatado anteriormente sobre cada Escola ter seu Projeto Político Pedagógico (PPP) a fim de participar de projetos financeiros, há o projeto da Secretaria de Estado da Educação, Prêmio Escola de Valor e Prêmio Mestre em Educação, edital este lançado no mês de abril do corrente ano em que premia com um décimo quarto salário (Escola de Valor) apenas os funcionários e professores da escola que tive o projeto submetido

à devida análise e tendo atingido a pontuação necessária para aprovação. Também se tem o décimo quinto salário (Mestre em Educação) que premia o professor que teve seu projeto aprovado, mediante comprovação dos pré-requisitos estabelecidos em Edital.

Segundo o edital lançado, o “Projeto Escola de Valor e Mestre em Educação”, é uma iniciativa do Governo Estadual, que por meio da Secretaria de Estado da Educação, consiste em fomentar, selecionar, valorizar e premiar as experiências administrativas e práticas pedagógicas exitosas, que foram resultantes de ações integradas e executadas por profissionais de educação, em exercício nas escolas públicas estaduais de educação básica, e que, comprovadas através de fotos, vídeos, redações, obtiveram sucesso no desafio de fazer a diferença no processo ensino-aprendizagem.

Quando analisado o ambiente, a higiene, a segurança e a qualidade de vida, estas apresentam características como: salas pequenas e desconfortáveis; iluminação e temperatura inadequadas; possibilidade de desenvolvimento de stress em razão do ambiente desagradável; ausência de instalações e ferramentas apropriadas aos funcionários, que pudessem proporcionar maior conforto durante a realização do trabalho, levando às vezes o próprio funcionário a adquirir equipamento com recurso próprio, a fim de que este proporcione uma melhora no ambiente de trabalho. Além disso, a instituição não oferece oportunidades de crescimento e desenvolvimento pessoal, pois não há Plano de Cargos e Carreira (PCC), ou seja, não existe a expectativa da ascensão funcional. Já no que se refere a treinamento, este normalmente é realizado pelo funcionário com mais tempo de serviço na Unidade de Ensino.

Como a escola ainda não possui um sistema de informação (em implementação), o processo de acompanhamento das pessoas é identificado através de pastas em ordem alfabéticas, onde ficam arquivados os dados de cada funcionário existente na escola.

1.8.2. Área de Marketing

O Marketing, conforme Kotler e Keller (2006, p. 4), “envolve a identificação e a satisfação das necessidades humanas e sociais”. O atual mercado competitivo tem levado as organizações a aperfeiçoarem seus produtos e serviços visando satisfazer cada vez mais seus clientes em busca do sucesso desejado. Ainda segundo os autores citados anteriormente, estes afirmam que as organizações têm enfrentado dificuldades para diferenciar seus produtos, assim, estão se voltando para a diferenciação em serviços.

Como os serviços são trocas complexas, é necessário que as organizações adotem uma perspectiva de marketing que seja o holístico, por este ser uma expressão criada Kotler e Keller que consiste na integração de várias vertentes do marketing, como o marketing de relacionamento, endomarketing, marketing socialmente responsável, webmarketing, marketing integrado, marketing social, marketing interno, branding, etc. Segundo ambos os autores citados anteriormente, existe o marketing externo (processo de determinação de preço, distribuição e promoção de um serviço aos clientes); o interno (processo de treinamento e motivação dos funcionários para que atendam bem os clientes), e o interativo (que pode ser entendido como a habilidade dos funcionários em atender ao cliente).

O marketing tem se tornado um fator importante para as instituições modernas. “As instituições educacionais se tornaram realmente conscientes de marketing quando seus mercados passaram a sofrer mudanças” (KOTLER; FOX, 1994, p. 25).

Uma unidade de ensino que responde ao mercado se interessa em saber como seu público-alvo a visualiza, tendo em vista que as pessoas incluem a qualidade nos serviços prestados à imagem que esta possui. Desta forma, para Kotler; Fox (1994), mesmo as instituições que possuem uma ótima qualidade em seus serviços, não serão reconhecidas e nem mesmo terão prestígio se o público possuir uma imagem desagradável sobre a mesma.

A E.N.E.E.F.M. Professora Maria do Carmo de Miranda, como 99,9% das unidades de ensino públicas, não possui setor de marketing, mas se observa que há uma relação entre as pessoas da comunidade escolar, que necessitam ter acesso ao conhecimento para adquirir uma excelente formação e a escola, que possui recursos e almeja possibilitar o alcance desse objetivo, sendo que desta forma tem-se o marketing, que compreende a identificação e a satisfação das necessidades destes consumidores, por procurarem a unidade de ensino por alguma qualidade que a mesma demonstrou em determinado momento e que chamou a atenção deste potencial consumidor.

Ao se falar do marketing holístico, este é identificado de forma tácita na Unidade Escolar em estudo através de inúmeras ações ocorridas. O marketing externo pode ser concebido através da veiculação de informações à comunidade sobre vagas disponibilizadas para matrículas seja no Ensino Regular ou no Ensino de Jovens e Adultos. Já o marketing interno pode ser identificado através das reuniões com os funcionários e professores, com o objetivo de haver diálogos sobre melhorias que possam ser desenvolvidas a fim de garantir um maior bem estar de todos que fazem parte da unidade escolar e que o marketing interativo, é visualizado pela qualidade, atenção e rapidez no atendimento prestado pelo funcionário aos usuários da escola, seja pais, alunos ou outra pessoa da comunidade em geral.

Quanto à imagem da instituição, a Escola Estadual de Ensino Fundamental, Médio e Profissionalizante Professora Maria do Carmo de Miranda possui uma imagem bastante positiva, visto que é reconhecida no bairro e muito procurada pela comunidade. Isso pode ser evidenciado através da grande procura, dos diversos comentários e elogios citados pelos que nela frequentam, chamado de marketing boca-a-boca e que por ser uma das poucas escolas públicas na região central que oferece o ensino médio, técnico e Ensino de Jovens e Adultos na modalidade semipresencial, preza pelo atendimento a estes “consumidores”.

A propaganda da escola pode ser identificada através do perfil do facebook (<https://www.facebook.com/normal.mariadocarmo>), onde são postadas as informações sobre a escola, eventos e outras atividades, assim como comentários e opiniões das pessoas que fazem parte da comunidade escolar.

As notícias visualizadas em sua página da rede social Facebook comprova que mesmo não tendo um setor de marketing, esta tem sua imagem amplamente divulgada ao público de forma positiva, na medida em que desenvolve atividades sempre voltadas à comunidade, as quais são noticiadas pelo Governo da Paraíba, através de matérias pautadas pela Secretaria de Estado da Educação, a ser citado como exemplo a contemplação com os serviços de revisão da coberta, substituição das esquadrias, piso granilite em todas as salas de aula, substituição das instalações hidrossanitárias, elétricas, troca da rede lógica dos laboratórios, colocação de forro PVC, jardinagem e pintura, que é visualizado em “<http://paraiba.pb.gov.br/ricardo-entrega-reforma-e-ampliacao-da-escola-maria-do-carmo-miranda-que-vai-atender-mais-de-1400-alunos/>” e por outros sites acessados pelo público em geral, como por exemplo, o site nordeste 1, disponível em “<http://www.nordeste1.com/ricardo-entrega-reforma-e-ampliacao-da-escola-maria-do-carmo-miranda-que-vai-atender-mais-de1400-alunos/>”, o que leva haver um marketing da referida unidade de ensino.

1.8.3. Área de Finanças

Quando se fala na área de finanças, esta organiza uma empresa para a leve a garantir a sobrevivência da mesma, ao tempo em que fornece uma base as suas decisões de gerencia em um curto, médio ou longo prazo. Segundo Assaf Neto; Lima (2009), a administração financeira tem por objetivo, garantir uma perfeita captura e destinação de recursos.

A contabilidade e a finança, apesar de serem sempre confundidas, apresentam inúmeras diferenças entre suas responsabilidades, que conforme Gitman (2010), relata que a contabilidade está relacionada a uma ênfase em fluxos de caixa, e a finanças, está relacionada à tomada de decisões.

Quando se fala em finanças, a administração pública tem sua gestão das finanças e recursos públicos regulada por Leis Federais de Direito Financeiro (4.320/64) e de Licitações (8.666/93) e também pela Lei Complementar de Responsabilidade Fiscal (101/2000), o que faz o gestor público ser o responsável pelo planejamento, coordenação, execução e também ser aquele que irá prestar contas dos recursos que foram utilizados.

A Escola Estadual de Ensino Fundamental, Médio e Profissionalizante Professora Maria do Carmo de Miranda possui como responsável pela gestão financeira, a diretora escolar e, não possui um setor específico de finanças, porém, as atividades relacionadas à administração financeira podem ser identificadas de diversas formas, abaixo descritas.

Os recursos financeiros que são destinados as unidades escolares possuem diversas rubricas e em sua maioria é destinada via convênios com o Governo Federal através do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE) pelo Programa Dinheiro Direto na Escola (PDDE), o qual possui algumas linhas de financiamento como o PDDE Escola Sustentável e o PDDE Acessibilidade; onde os recursos são depositados diretamente em uma conta bancária vinculada à escola, para que as necessidades básicas de manutenção, aquisição de material didático e formação da escola sejam supridas, conforme relatado em projeto anteriormente encaminhado ao Ministério da Educação.

Já os recursos provenientes do Governo do Estado são administrados pela Secretaria de Educação, que providencia itens a fim de haver sempre uma melhoria na estrutura física e pagamento de funcionários, através da Secretaria de Administração, onde se tem o repasse pelo Governo Federal, de recursos destinados para a educação via PDDE, facilmente consultado em “<http://www.transparencia.gov.br>”, na aba convênios.

O Programa Dinheiro Direto na Escola (PDDE), criado em 1995 que até 2008 só contemplava apenas as escolas públicas de ensino fundamental e que em 2009, com a edição da Medida Provisória nº 455, de 28 de janeiro de 2009 (transformada posteriormente na Lei nº 11.947, de 16 de junho de 2009), foi ampliado para toda a educação básica, passando a abranger as escolas de ensino médio e da educação infantil, tem por finalidade prestar assistência financeira, em caráter suplementar, às escolas públicas da educação básica das redes estaduais, municipais e do Distrito Federal e às escolas privadas de educação especial mantidas por entidades sem fins lucrativos, registradas no Conselho Nacional de Assistência

Social (CNAS) como beneficentes de assistência social, ou outras similares de atendimento direto e gratuito ao público.

Os recursos financeiros destinados através do PDDE possuem dois tipos de rubrica, um chamado de Capital e o outro chamado de Custeio, onde são empregados na aquisição de materiais permanentes ou então na manutenção, conservação e pequenos reparos da unidade escolar; na aquisição de material de consumo necessário ao funcionamento da escola; na avaliação de aprendizagem; na implementação do PPP, e no desenvolvimento de atividades educacionais, respeitando sempre o tipo da rubrica a ser utilizado na aquisição do bem.

Cada unidade escolar tem por obrigação, utilizar os recursos recebidos dentro do exercício em que o mesmo foi creditado e assim prestar contas até o último dia do ano em vigência (31 de dezembro), mas caso ainda exista recursos não utilizados até esta data, este poderá ser reprogramado e utilizado no exercício seguinte, mas esta reprogramação leva a ter uma redução do valor a ser destinado no próximo ano, a exemplificar que se houve reprogramação de R\$ 1.000,00, e a escola deveria receber R\$ 30.000,00 no próximo ano, a mesma receberá apenas R\$ 29.000,00, respeitando o tipo de rubrica a ser subtraída, onde se o valor reprogramado foi Capital, este será deduzido da rubrica Capital, nunca sendo da de Custeio e vice versa.

O fornecimento de produtos e serviços da escola acontece de acordo com as diretrizes da Lei nº 8.666/93 (Licitações da Administração Pública), como já foi mencionado anteriormente. A aquisição de gêneros alimentícios da escola, por exemplo, tanto obedece a Lei nº 8.666/93, como também a Lei nº 11.947/2009 e resoluções do Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE), que dispõem sobre o atendimento da alimentação escolar e do Programa Dinheiro Direto na Escola aos alunos da educação básica e que o que se deve comprar é definido através de reuniões regulares nas escolas.

Do total dos recursos financeiros repassados pelo FNDE, no âmbito do PNAE, no mínimo 30% devem ser utilizados na aquisição de gêneros alimentícios diretamente da Agricultura Familiar (produtos orgânicos de preferência) e do empreendedor familiar rural ou de suas organizações (cooperativas), sempre priorizando assentamentos rurais, constituído através da reforma agrária existente no País e também nas comunidades quilombolas (Art. 14 da Lei nº 11.947/2009) e/ou comunidades indígenas.

A diretora escolar tem por obrigação cumprir as normas e prazos previstos nas Resoluções existentes do PDDE e PNAE, quanto as suas atividades e aos repasses financeiros, no âmbito da execução e prestação de contas, onde se houver inadimplência qualificada, prevista no Estatuto do Servidor Público Estadual (Lei Complementar 58 de 30

de dezembro de 2003, artigo 106 e 111), estará sujeito às penalidades previstas nos artigos 116 a 130 e que é publicado em forma de comunicado sobre tal fato na página “Edital de Convocação” do Diário Oficial do Estado da Paraíba.

Depois de realizada a prestação de contas da Alimentação Escolar, esta é encaminhada à Gerência Regional de Educação (existem 14 no Estado da Paraíba), a qual encaminha para a Gerência de Planejamento Orçamento e Finanças – GPOF, e em que se pese a não prestação de contas, esta vai implicar em ato de irresponsabilidade, sendo sujeita às penalidades legais.

A escola também presta contas de seus gastos à Secretaria de Educação e à comunidade. A comunidade é informada de todas as aplicações realizadas em benefício da escola, através do orçamento democrático realizado sempre de três em três meses, conforme decisão tomada em reunião em cada unidade escolar.

1.8.4. Área de Produção

Em uma empresa, a área de produção é responsável por desenvolver produtos ou serviços a partir de insumos (materiais, informações, consumidores) através de um sistema lógico criado racionalmente para realizar essa transformação. Slack (1999, p. 25) simplifica o conceito de administração da produção dizendo que se “trata da maneira pela qual as organizações produzem bens e serviços”.

Um modelo de transformação é composto por input, processo de transformação e output. Os inputs são os recursos de entrada geralmente classificados recursos a serem transformados e recursos de transformação. Os recursos a serem transformados são materiais, informações e consumidores. Os recursos de transformação são compostos por instalações (prédios, equipamentos, tecnologia) e funcionários (pessoas que operam as instalações).

Na produção de serviços, diferentemente da produção de bens, o cliente tem elevado contato com as operações de produção. Outras características que os serviços apresentam foram descritas por Urdan (1993) e adaptadas por Normann (1993) e Grönroos (1995): intangibilidade; não pode ser transportado nem revendido e estocado; não pode ser efetivamente demonstrado antes da aquisição; são produzidos e consumidos simultaneamente; o cliente é parte da produção e muitas vezes é necessário o contato direto, e o valor principal é produzido nas interações entre vendedor e cliente.

Diversas organizações produzem exclusivamente bens, outras apenas serviços, mas há também aquelas que produzem ambos. Slack et. al. (2009, p. 30) ressalta que “a administração da produção trata a maneira pela qual as organizações produzem bens e serviços”. Para o mesmo autor, independentemente do tamanho, segmento ou foco, o desenvolvimento de produtos e serviços é a razão fundamental de uma organização e também classifica as operações de produção segundo volume de output, variedade de output, variação da demanda do output e grau de contato com o consumidor envolvido na produção do output.

Pode-se definir a produção em três termos: função produção, gerentes de produção e administração da produção. A função produção se encarrega de reunir os recursos para a produção de bens e serviços. Os gerentes de produção se encarregam de controlar os recursos envolvidos pela função produção. Administração da produção é a ferramenta do gerente de produção para gerir a função produção de maneira eficiente.

A Escola Estadual de Ensino Fundamental, Médio e Profissionalizante Professora Maria do Carmo de Miranda é uma organização que produz serviços, enquadrando-se no último tipo de serviço mencionado, o de administração pública, tendo em vista que se trata de uma instituição pública que oferece educação. Quanto aos inputs (entradas de insumos), transformação e outputs (saídas), o quadro 01 apresenta este processo de produção de serviço que ocorre na escola.

Quadro 01 - Processo de produção de serviço da Escola Prof^a. Maria do Carmo

Inputs	Transformação	Outputs
Alunos matriculados	Transmitir conhecimentos e habilidades	Alunos concluintes (Ensino Fundamental I, Ensino Médio, Ensino Médio-Técnico, EJA Semipresencial)
Professores		
Transporte escolar		
Salas de aula		
Material didático		
Projeto escolar		

Fonte: Elaboração própria (2016)

Esse processo de produção de serviço pôde ser embasado na missão e visão da escola, visto que esta almeja fornecer um ensino de qualidade, tornando-se uma escola de referência em João Pessoa pela maneira como atende os alunos e pela competência profissional da equipe, contribuindo assim para a formação de cidadãos críticos e conscientes. Portanto, os inputs (entradas) são os que auxiliam e permitem o processo de transmissão do

conhecimento aos alunos, fornecendo maior qualidade de ensino para que assim os alunos concluam o ensino médio e se tornem cidadãos críticos e conscientes (outputs /saídas).

1.8.5. Área de Materiais e Patrimônio

Segundo Francischini e Gurgel (2002), esta é uma atividade que planeja, executa e controla, nas condições mais eficientes e econômicas, o fluxo de material, partindo das especificações dos artigos e comprar até a entrega do produto terminado para o cliente e é um sistema integrado com a finalidade de prover a administração, de forma contínua, recursos, equipamentos e informações essenciais para a execução de todas as atividades da Organização.

A área de materiais é um componente indispensável para proporcionar às empresas o alcance dos resultados almejados, tendo em vista que a administração de materiais propicia uma gestão eficiente e otimiza recursos financeiros. A administração de materiais pode ser definida como “planejamento, coordenação, direção e controle de todas as atividades ligadas à aquisição de materiais para a formação de estoques, desde o momento de sua concepção até seu consumo final” (VIANA, 2000, p. 41).

A área de Administração de Materiais é responsável pelo abastecimento, planejamento e reaproveitamento de materiais e produtos. Dessa forma, compreende-se a importância de um responsável que saiba aproveitar ao máximo os recursos a serem produtivos para a organização, como também, administrar de forma eficiente o equilíbrio econômico e financeiro (FRANCISCHINI e GURGEL, 2002).

No que concerne ao patrimônio, Pozo (2010) o assegura que são os elementos necessários para que a empresa opere, desenvolva-se e proporcione satisfação ao cliente, como instalações, máquinas, equipamentos e veículos. Já para Filho (2006), são os elementos necessários no processo produtivo, como as matérias-primas, insumos e materiais auxiliares e, também, materiais de expediente, higiene e limpeza.

Abordando um pouco sobre cada uma destas funções, Viana (2000) assegura que a classificação de materiais é dividida quanto: ao tipo de demanda, à perecibilidade, à periculosidade, à possibilidade de fazer ou comprar, ao tipo de estocagem, à dificuldade de aquisição e ao mercado fornecedor. A gestão de estoques objetiva atender plenamente as necessidade da empresa com a máxima eficiência, o menor custo e o maior giro para o capital investido em materiais, assim, visa o equilíbrio entre estoque e consumo baseado em regras e

critérios, como: determinar as quantidades a comprar para cada material; impedir entrada de materiais desnecessários à empresa; fazer com que os materiais obsoletos e inservíveis sejam retirados do estoque, dentre outras regras e critérios.

No que se refere a compra de materiais, no serviço público, diferentemente da iniciativa privada, as aquisições de materiais obedecem à Lei nº 8.666 de 21 de março de 1993, portanto, o serviço público utiliza a licitação, que é definida como:

o procedimento administrativo pelo qual a Administração Pública, em qualquer de seus níveis, prevendo comprar materiais e serviços, realizar obras, alienar ou locar bens, segundo condições estipuladas previamente, convoca interessados para apresentação de propostas, a fim de selecionar a que se revele mais conveniente em função de parâmetros preestabelecidos e divulgados (VIANA, 2000, p. 250).

A atividade de recebimento tem por objetivo a conferência dos materiais destinados à empresa. Viana (2000) afirma que a atividade de recebimento possui as seguintes atribuições básicas: coordenar e controlar recebimento e devolução de materiais; analisar a documentação recebida; conferir as condições de embalagem das cargas transportadas; verificar se as quantidades declaradas na nota fiscal estão de acordo com os volumes a serem recebidos; realizar a conferência da quantidade e qualidade dos materiais recebidos e decidir se procede com recusa ou se aceita ou então aceita alguns e devolve outros materiais e afinal do processo, libera o material para ser destinado ao Almoxarifado.

Esta atividade de armazenamento tem como objetivo utilizar o espaço da maneira mais eficiente possível. Para Viana (2000), as instalações devem proporcionar a movimentação rápida e fácil de suprimentos, assim, são necessários alguns cuidados: definir o layout adequado; determinar um local para armazenamento; estabelecer embalagens que sejam convenientes aos materiais; sempre manter a ordem, arrumação e limpeza e, segurança contra furtos, incêndios, etc.

É essencial movimentar adequadamente os materiais no ambiente interno da empresa, assim, Dias (2009) assegura que a movimentação consiste em movimentos internos de produtos de uma posição para outra, com o auxílio de equipamentos apropriados. Na visão de Gonçalves (2010, p. 321), o objetivo primordial da movimentação dos materiais tem por princípios:

[...] reduzir custos; aumentar a produtividade; aumentar a capacidade de utilização do armazém; melhorar a segurança com a redução dos riscos de acidentes e utilização de critérios de ergonomia com a finalidade de reduzir a fadiga dos trabalhadores; melhorar o fluxo dos materiais no armazém, envolvendo o recebimento, a movimentação e a expedição.

Em relação à última função mencionada (Administração de materiais), o controle dos materiais excedentes, obsoletos e inservíveis, Viana (2000) define o material excedente como

aquele em que a quantidade existente é superior à quantidade necessária à empresa; já os obsoletos, são aqueles que mesmo em condições de utilização não atendem mais às necessidades da empresa e, os inservíveis são aqueles que devido ao tempo de utilização, se tornaram inúteis e/ou economicamente inviáveis. Ainda de acordo com o mesmo autor, os materiais excedentes, obsoletos e inservíveis podem levar a alienação, que é o ato de liberar qualquer material para outras aplicações, como sucata ou venda.

A Escola Estadual de Ensino Fundamental, Médio e Profissionalizante Professora Maria do Carmo de Miranda, como muitas, não possui um setor de administração de materiais e patrimônio, porém são percebíveis que existem atividades realizadas pertinentes à área de materiais. Os materiais da escola podem ser classificados, quanto ao tipo de demanda, em materiais de estoque, visto que, com base na demanda prevista e na necessidade da instituição, determinados materiais devem existir no estoque e ocorrer o abastecimento frequente, a exemplo de papéis e cartuchos de tinta e toner para as impressoras. As demais classificações também podem ser visualizadas no âmbito escolar, com exceção da classificação quanto à periculosidade, pois não há materiais que ofereçam riscos à segurança.

Quanto à questão de ser perecível, este fator pode ser observado nos alimentos utilizados para a merenda escolar, que possuem prazo de validade definido e são armazenados na despensa, e quanto à possibilidade de fazer ou comprar, tem-se nos materiais utilizados para os projetos escolares, os quais são reaproveitados após uso.

A escola não possui um estoque definido, com um ambiente específico para estocagem, mas há atividades similares a uma gestão de estoque, como exemplos: são determinadas as quantidades de cada material a serem compradas; não são solicitados materiais desnecessários à instituição e, é realizada uma destinação adequada dos materiais obsoletos e inservíveis.

A E.N.E.E.F.M. Professora Maria do Carmo de Miranda sendo uma organização pública, realiza seu processo de compras fundamentando-se na Lei 8.666 de 1993 que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública. Conforme já mencionado no item 1.6, as modalidades de licitação mais utilizadas pela escola são a concorrência, a tomada de preços e o convite.

As atividades de recebimento também podem ser visualizadas da seguinte forma: no momento de receber materiais da merenda, é verificado se as quantidades declaradas na nota fiscal estão de acordo com o que foi solicitado pela instituição e então é realizada a conferência quantitativa e qualitativa dos materiais recebidos. Estes mesmos procedimentos

são realizados no recebimento dos demais materiais (fardamento, materiais de expediente, livros, kits escolares, entre outros) e, posteriormente encaminhados aos locais apropriados.

As atividades de armazenamento e movimentação são identificadas através da despensa (armazenamento dos alimentos), do arquivo escolar (armazenamento de documentos de todos os alunos ativos, evadidos, concluídos, transferidos) e dos armários da secretaria e da direção escolar, onde se localizam os materiais de expediente, pastas com documentos dos alunos e referentes à escola (ofícios, notas fiscais, etc). Com base na análise visual, se tem que o layout não é totalmente adequado, pois há dificuldades para movimentação dos materiais devido ao tamanho reduzido dos locais em que estão acondicionados e a limpeza é realizada frequentemente, mas nem sempre se mantêm uma adequada organização ao se retirar qualquer material do local.

A escola geralmente apresenta materiais obsoletos e inservíveis e quando estes são identificados, são então separados, feito um comunicado a 1ª Regional de Ensino e então providenciado um caminhão para o transporte destes materiais e destinados ao Núcleo de Materiais e Patrimônio do Governo da Paraíba, no bairro Mangabeira VII em João Pessoa-PB, juntamente com um ofício, o qual lista os referidos materiais com o número de seus respectivos tombamentos ou pregão. Após certo tempo, a Secretaria de Administração lança edital, tornando público os locais, datas e horários que será realizada a alienação, sob a modalidade de Leilão dos bens móveis pertencentes ao patrimônio do Estado e em conjunto com a Comissão de avaliação, o Núcleo de Materiais e Patrimônio (NUMAP) e um leiloeiro, é realizado o leilão.

1.8.6. Área de Sistemas de Informação

Para entender melhor a administração de sistemas de informação, é importante conhecer a sua terminologia, as características da área e os seus principais conceitos. Nos dias atuais, a grande maioria das pessoas envolvidas com a área ressalta sobre a importância da mesma para os administradores e empreendedores, principalmente, tendo em vista que grande parte das empresas necessitam de sistemas para prosperar.

A área de Sistemas de Informação tem expandido e evoluído em razão do atual cenário globalizado que provoca profundas mudanças nas empresas, exigindo destas, uma maior rapidez na evolução da tecnologia da informação. Segundo O'Brien (2010), os sistemas de informação e tecnologias de informação são componentes essenciais para as organizações

que buscam alcançar o sucesso. Os sistemas de informação, quando utilizados de maneira correta, proporcionam melhorias nas tomadas de decisões, nos serviços realizados e oferecidos pela organização e na disponibilização de informações apropriadas às necessidades dos usuários (OLIVEIRA, 2003).

Imagem 06: Fluxo do Sistema de Informação



Fonte: Elaboração própria (2016)

Sistema de informação, segundo Rezende; Abreu (2010, p. 40), “pode ser definido como o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa e que proporcionam a sustentação administrativa, visando à otimização dos resultados esperados”. É comum o uso dos termos “dados” e “informação” como sinônimos, porém, segundo Cortês (2008), dados são sucessões de fatos brutos, ainda não processados ou interpretados; já a informação, de acordo com Rezende; Abreu (2010, p. 38) “é todo o dado trabalhado, útil, tratado, com valor significativo atribuído ou agregado a ele e com uma importante finalidade para quem usa a informação”.

Nesse processo de transformação de dados em informações, estão envolvidos os principais recursos e atividades dos sistemas de informação, que segundo O’Brian (2010), são: pessoas, hardware, software, dados e redes. Os recursos humanos (pessoas) abrangem os usuários finais e especialistas em SI. Os recursos de hardware consistem em computadores, impressoras e mídias de entrada e saídas. Recursos de software referem-se a programas e procedimentos. Os recursos de dados consistem em bancos de dados e bases de conhecimento e, por fim, os recursos de redes, composto por todos os elementos que constituem redes de comunicação e suporte de rede.

As diferentes necessidades dos setores e níveis hierárquicos das organizações faz com que os sistemas de informações possam ser entendidos sob aspectos diferentes. Uma das classificações dos sistemas de informação é apresentada por Laudon; Laudon (2001) *apud*

Cortês (2008), que os dividem em quatro tipos principais: sistemas de nível operacional (utilizados como suporte a transações da organização, como controle de materiais em estoque, elaboração da folha de pagamento, etc); sistemas de nível de conhecimento (permitem a empresa ter controle do fluxo dos documentos e integrar novos conhecimentos); sistemas de nível gerencial (utilizados como suporte na tomada de decisões e para monitorar atividades), e sistemas de nível estratégico (auxiliam a direção da empresa nas questões de longo prazo).

Silva et. al. (2010) assegura que os problemas e soluções são identificados de forma eficaz dentro da organização quando os sistemas de informação estão direcionados para as diferentes funções dos setores da empresa. Assim, os sistemas de informação podem ser considerados como soluções gerenciais e tecnológicas para a organização, tornando-se importante que sejam analisados e/ou desenvolvidos de forma que ocorra uma harmonização entre a tecnologia e a organização.

A Escola Estadual de Ensino Fundamental, Médio e Profissionalizante Professora Maria do Carmo de Miranda ainda não possui em sua totalidade a utilização definida de Sistema de Informação, onde as informações referentes aos alunos, ex-alunos, funcionários e a escola de um modo geral são arquivadas em pastas localizadas nos armários da direção e da secretaria e no arquivo escolar, apenas as informações sobre os alunos que concluem o sistema de ensino de jovens e adultos (EJA Semipresencial) tem um banco de dados digital com todas as informações de notas e dados pessoais.

A maioria das atividades (com exceção do sistema de ensino de jovens e adultos - EJA Semipresencial que tem banco de dados eletrônico), como elaboração do histórico escolar, certificado, declaração, atas de reuniões e matrículas são realizadas de forma manual; apenas os ofícios, solicitações de merenda escolar, contato com departamentos externos, como a 1ª Gerência Regional de Ensino ou então a Secretaria da Administração são realizados no computador, através de programas como Word, Excel e também com o uso da internet.

Recentemente, alguns históricos escolares e declarações foram editados e arquivados no computador, deixando de ser atividades manuais, mas diante a existência de funcionários que não buscam se capacitarem para utilização de computadores ou não tem interesse de tal, a maioria destes documentos continuam sendo elaborados manualmente, ocasionando aumento do tempo para realização da atividade, maior mão-de-obra e atrasos frequentes na entrega dos mesmos. Assim, apesar de não possuir sistema de informação, pode-se identificar alguns recursos presentes na escola, como os recursos de hardware (computadores e impressoras) e mídias (formulários em papel); recursos de software (sistemas operacionais) e, os recursos de redes (modem e roteadores para conexão a internet, sistemas operacionais).

CAPÍTULO II

A Área de Realização do Estágio

2.1. Caracterização da Área de Desenvolvimento do Estágio

O estágio foi desenvolvido na secretaria do anexo da E.E.E.F.M.P. Prof.^a Maria do Carmo de Miranda (EJA semipresencial), no período de 20/07/2015 à 19/10/2015. A secretaria do anexo da escola é composta por um funcionário que exerce ao mesmo tempo a função de secretário escolar e técnico administrativo, tendo este a responsabilidade de proceder com todos os encaminhamentos necessários para atender de forma satisfatória os alunos, professores e demais funcionários.

Dentre as atividades desempenhadas no setor estão: recepcionar e atender o público externo, fornecendo informações necessárias e precisas para os alunos do sistema regular e do semipresencial; realizar as matrículas dos alunos do ensino semipresencial; organizar os documentos dos alunos, professores e funcionários em pastas específicas e locais adequados; expedir declarações, certificados, históricos e ofícios; verificar as fichas individuais dos alunos do ensino semipresencial com as devidas notas e a média final, assim como, entregar os boletins ao término de cada bimestre; elaborar atas quando há reuniões; elaborar e expor avisos e comunicados importantes em locais de grande visualização.

2.2. Aspectos Estratégicos da Organização

A escola possui como aspectos estratégicos missão, visão e valores definidos.

Quadro 02: Missão e Visão da Escola

MISSÃO

Orientar as crianças, jovens e adultos para o exercício pleno da cidadania, fundamentado nos princípios morais e éticos, preparando-os para a vida e para o mercado de trabalho enquanto Instituição de Ensino Fundamental I, Ensino Médio Regular, Ensino Médio na Modalidade Normal, do Curso Técnico em Secretariado, Integrado ao Ensino Médio e Ensino de Jovens e Adultos na Modalidade Semipresencial.

Fonte: Quadro fixado na secretaria escolar (2016).

Quadro 03: Visão da Escola

VISÃO
Ampliar o atendimento dos Cursos Profissionalizantes, ofertando uma educação de qualidade, a partir da valorização da vida profissional, enquanto cidadãos para atender as exigências de uma sociedade globalizada, onde as tecnologias da informação e da comunicação são alvos para o sucesso no mercado de trabalho.

Fonte: Quadro fixado na secretaria escolar (2016).

Quadro 04: Visão da Escola

VALORES
ÉTICOS: autonomia, responsabilidade e respeito.
SOCIAIS: solidariedade, dignidade e união.
POLÍTICOS: competência, compromisso e conscientização.

Fonte: Quadro fixado na secretaria escolar (2016).

De acordo com a missão, visão e valores, pode-se perceber que as pessoas constituem uma das partes fundamentais envolvidas na visão estratégica da escola, pois o desempenho das atividades e o alcance dos objetivos da escola dependem totalmente da participação e competência profissional das pessoas.

2.3. Atividades Desempenhadas – Fluxograma de Atividades

O fluxograma é o gráfico mais indicado para trabalhos de análise administrativa, pois através de símbolos convencionais representa a sequência de qualquer atividade. Segundo Oliveira (2011, p. 264), “fluxograma é a representação gráfica que apresenta a sequência de trabalho de forma analítica, caracterizando as operações, os responsáveis e/ou unidades organizacionais envolvidos no processo”.

O fluxograma objetiva, de acordo com Oliveira (2011), a padronização dos métodos e procedimentos administrativos, gerando uma maior rapidez na descrição destes e um melhor entendimento sobre a realização das atividades, assim como, maior flexibilidade e grau de análise.

Os símbolos utilizados nos fluxogramas têm por objetivo evidenciar origem, processo e destino da informação escrita e/ou verbal componente de um sistema ou método

administrativo (OLIVEIRA, 2011, p. 268). Oliveira (2011) afirma que os principais tipos de fluxogramas são o vertical, parcial ou descritivo e global ou de colunas. O vertical é destinado à representação de rotinas simples, pode ser impresso como formulário padronizado, o preenchimento é rápido e é fácil de ser lido pelos usuários.

O fluxograma parcial é mais utilizado para levantamentos, apresenta maior dificuldade de elaboração e é utilizado em rotinas que envolvem poucas unidades organizacionais. O global ou de colunas é o mais utilizado nas organizações em levantamentos e descrição de rotinas, pois demonstra com maior clareza o fluxo de informações e de documentos.

Como já mencionado anteriormente, a secretaria escolar executa diversas atividades, mas a experiência de trabalho no setor permitiu destacar as atividades realizadas com maior frequência e de maior importância, as quais serão descritas e apresentadas através de fluxogramas.

2.3.1. Realização da matrícula do aluno – Atividade A

A matrícula para os alunos veteranos é realizada em dezembro, onde é feita apenas a renovação da matrícula. O período de matrícula dos novatos acontece no início do ano (janeiro), dependendo do período estipulado pela Secretaria de Estado da Educação para a realização das matrículas nas escolas estaduais; e quando restam vagas, mesmo após este período estipulado, ocorrem matrículas de forma esporádica durante o ano.

No dia que as matrículas se iniciam, a diretora distribui senhas de acordo com a ordem de chegada de cada pessoa da comunidade e o número de vagas disponíveis na escola. Logo após é iniciado o ato da matrícula seguindo a ordem das senhas distribuídas; a matrícula só é autorizada quando o aluno está acompanhado por um responsável para que este assine a ficha de matrícula (modelo apresentado no Anexo) ou caso o aluno seja maior de idade, podendo ele mesmo assinar.

No ato da matrícula é necessário a apresentação dos seguintes documentos: duas fotos 3x4, certidão de nascimento (original e cópia), identidade (original e cópia), CPF (original e cópia), comprovante de residência (original e cópia), declaração ou histórico escolar (original) e, se possuir, uma cópia do cartão do Bolsa Família e para os alunos maiores de idade, documento de reservista.

O funcionário da secretaria escolar verifica todos os documentos e se estiver tudo conforme o solicitado, a ficha de matrícula é preenchida de imediato. Caso esteja faltando as cópias de alguns documentos ou as fotos, o aluno maior de idade ou responsável, assina um termo comprometendo-se a deixar os documentos que faltam na secretaria no prazo de quinze dias. A ficha é preenchida e, por fim, assinada pelo responsável ou pelo próprio aluno (caso for maior de idade).

Já em relação ao Ensino de Jovens e Adultos (modalidade semipresencial) não há distribuição de senhas, pois as vagas são contínuas (diárias) por não haver aula de certa forma, por ser um ensino semipresencial, onde os alunos após realização da matrícula, recebem o material de estudo de acordo com a série/tipo de ensino (fundamental II ou médio) a qual necessita concluir.

Logo após é iniciado o ato da matrícula, esta só é realizada se o aluno possui no mínimo 16 anos para se matricular no ensino fundamental II ou de 18 anos para o ensino médio, sendo os mesmos os responsáveis por assinarem a ficha de matrícula exclusiva para esta modalidade (modelo apresentado no Anexo).

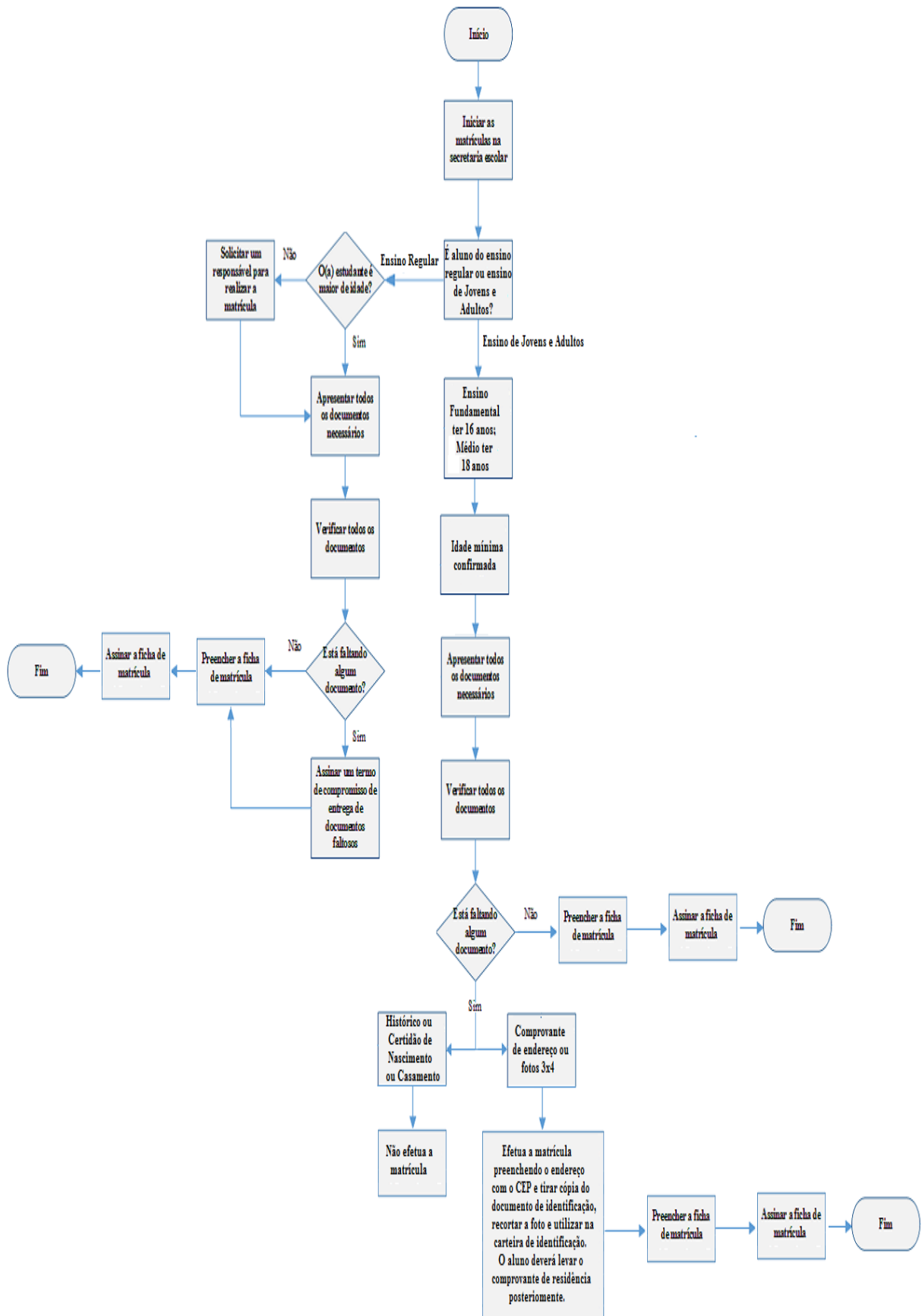
No ato da matrícula, é necessário a apresentação dos seguintes documentos: duas fotos 3x4, certidão de nascimento (original e cópia), RG e CPF (original e cópia), comprovante de residência (original e cópia), declaração ou histórico escolar (original e cópia).

O funcionário da secretaria escolar verifica todos os documentos e estando tudo conforme o solicitado, a ficha de matrícula é preenchida de imediato. Caso esteja faltando cópias de algum dos documentos ou as fotos, o aluno assina um termo comprometendo-se a deixar os documentos que faltam na secretaria no prazo de cinco dias.

A ficha de matrícula só não é preenchida se o documento que esteja faltando for o histórico ou a declaração escolar.

Todo o processo para realização dessa atividade pode ser visualizado na figura 02.

Imagem 07: Fluxograma de realização da matrícula do aluno - Atividade de matrícula



Fonte: do autor (2016).

2.3.2. Emissão do histórico/transferência escolar – Atividade B

O histórico escolar é feito quando o estudante deseja se transferir da escola para outra e é necessário informar a um dos técnicos administrativos da secretaria, que trabalhe de preferência no turno em que o mesmo estuda, para que seja anotado o nome e a solicitação de transferência no caderno de protocolo. Para que essa solicitação seja válida deve ser assinada pelo responsável (estudante seja menor de idade) ou pelo aluno, se for maior de idade.

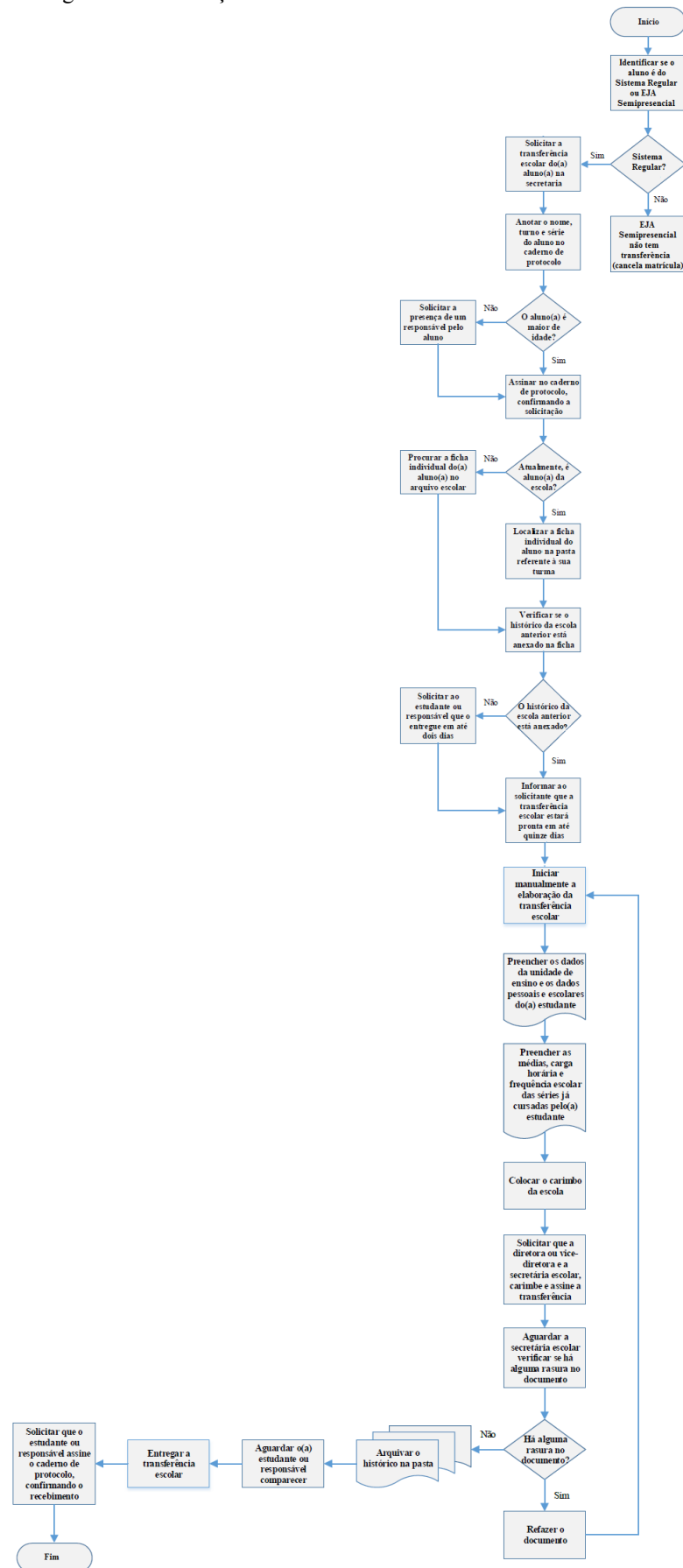
Ocorrem situações em que o estudante não está frequentando a escola no ano corrente e quando isso acontece, antes de iniciar a elaboração da transferência, o técnico dirige-se ao arquivo escolar para procurar a ficha individual do aluno. Quando o mesmo está estudando ativamente na escola, a ficha individual não fica no arquivo, mas sim na pasta referente à turma a qual está devidamente matriculado.

Após a localização da ficha, o técnico confere se o histórico da escola anterior está anexado na ficha, se o histórico da escola anterior não estiver, é solicitado ao estudante ou responsável que o traga no prazo máximo de dois dias, para que a transferência escolar seja feita. Caso esteja, o técnico informa ao solicitante que o prazo máximo de entrega é de 30 dias, e então a transferência escolar (modelo apresentado no Anexo) começa a ser feita manualmente, preenchendo os dados da escola, os dados de identificação e os dados escolares do estudante (período, ano letivo, modalidade, unidades de ensino frequentadas, município, unidade federal e cidade), colocando as médias, carga horária e frequência anual de cada série cursada pelo estudante.

Após estes procedimentos é colocado o carimbo da escola e as assinaturas e carimbos da diretora ou diretor adjunto e da secretária escolar, a qual verifica se há alguma irregularidade (rasura, nomes ou dados errados) e se não houver, o histórico é colocado na pasta de transferências prontas até que o estudante ou responsável compareça na secretaria para pegá-lo. Ao pegar o documento, o estudante ou responsável assina novamente o caderno de protocolo, confirmando, desta vez, o recebimento da transferência escolar. A emissão da transferência escolar é realizada frequentemente na escola e exige do colaborador que está a fazendo, bastante atenção e cuidado, pois contêm dados importantes, como várias informações da unidade de ensino e do estudante.

Para o aluno matriculado no sistema EJA Semipresencial, este não solicita transferência, pois todos os documentos entregues no ato da matrícula são cópias e o procedimento adotado é somente o cancelamento da matrícula, feito pelo aluno ao assinar uma ficha confirmando tal situação (modelo apresentado no Anexo).

Imagem 08: Fluxograma de realização da transferência escolar



Fonte: do autor (2016).

2.3.3. Emissão de declaração para o aluno – Atividade C

A declaração escolar pode ser solicitada pelo próprio estudante ou seu responsável, a qualquer dia e horário, a um dos técnicos administrativos ou a secretária escolar. Existem três tipos de declaração:

I. Declaração de Frequência Escolar: afirma o ano e turno que o aluno está cursando, é o tipo de declaração mais solicitada (modelo apresentado no Anexo);

II. Declaração de Transferência: a que declara o ano que o aluno está apto a cursar e a situação escolar do mesmo (modelo apresentado no Anexo). Geralmente, quando o aluno solicita o histórico/transferência escolar, também requer uma declaração de transferência para levar à escola a qual irá estudar, enquanto o histórico não fica pronto.

III. Declaração de Frequência EJA: afirma o ano, série e matrícula que o aluno está cursando (modelo apresentado no Anexo).

O técnico administrativo pergunta ao aluno ou responsável (no caso de ser aluno do ensino regular) o motivo da solicitação e dependendo do motivo, já se sabe de imediato qual o tipo de declaração a ser elaborada. Posteriormente, solicita o nome, turno e série do estudante, verifica-se a situação escolar dele através de alguns diários de classe (se for aluno do sistema regular) ou verifica o histórico de provas realizadas (se for aluno do sistema semipresencial) e dirige-se ao computador da secretaria a fim de localizar a pasta “DECLARAÇÃO”, abrir a pasta e imprimir o referido tipo de declaração solicitada, a qual é preenchida, recebe o carimbo da escola, é assinada e carimbada pela diretora ou vice-diretor e então entregue ao solicitante (modelo apresentado no Anexo).

A emissão da declaração escolar é uma das atividades realizadas com maior frequência na escola, praticamente todos os dias, porém é simples e demanda curto tempo para realização.

2.3.4. Preparação da folha de ponto dos professores e funcionários – Atividade D

A folha de ponto (frequência) dos professores e funcionários (modelo apresentado em Anexo) é preparada ao fim de cada mês por um dos colaboradores da secretaria. O processo inicia-se com o acesso à pasta “FREQUÊNCIAS” no computador da secretaria, abre-se a pasta do mês em questão (os meses são diagramados no início do ano letivo) e então os dados referentes ao mês, número de dias (28, 29, 30 ou 31 dias) são confirmados; os nomes

“SÁBADO” e “DOMINGO” são verificados se estão nos respectivos dias correspondentes ao mês e quando há algum feriado, o nome “FERIADO” também é confirmado ou então acrescentado ao correspondente dia. Se ocorrer paralisação por motivos de convocação de Sindicato, este também é acrescentado na folha de ponto.

Antes de serem impressas, as folhas de ponto são inspecionadas novamente a fim de evitar erros e se o conteúdo estiver sem falhas, são impressas. Posteriormente, separa-se a frequência dos professores e dos funcionários, coloca-se as folhas de ponto dos professores e dos funcionários em suas respectivas pastas, sendo sempre em ordem alfabética na sequência em relação ao mês anterior (exemplo: terminou agosto, insere-se setembro) e ficam na secretaria da escola para que estes assinem diariamente. E, então, as folhas de ponto, tanto dos professores quanto dos funcionários, após o término do ano letivo, são arquivadas em sua respectiva pastas no arquivo geral da escola.

Todo o processo para realização dessa atividade descrita pode ser visualizado na figura no anexo. Essa atividade é essencial, pois através das folhas de ponto sabe-se o número de faltas de cada professor e funcionário e as respectivas justificativas, proporcionando um melhor controle.

2.4. Relacionamento da Área de Estágio com Outras Áreas da Empresa

As áreas de maior relacionamento com a secretaria são a Direção e a Supervisão Pedagógica. A diretora e o vice-diretor estabelecem comunicação frequente com a secretária escolar e os técnicos administrativos. Essa comunicação pode ser identificada no dia-a-dia de trabalho, através das seguintes ações: quando declarações, certificados e históricos são confeccionados, é necessário se dirigir à direção para que estes documentos sejam assinados; quando é necessário redigir algum ofício, a direção solicita que um dos técnicos o elabore; quando a direção escolar solicita que seja enviado algum e-mail de resposta a outro departamento da Secretaria de Estado da Educação; quando há reuniões com professores, funcionários e a comunidade, é necessário a presença da secretária escolar e/ou dos técnicos para que um destes elabore a ata da reunião; quando a direção solicita a um dos técnicos ou a secretária escolar que digite e exponha um aviso em determinados locais da escola; quando é preciso solicitar a merenda escolar, a direção entrega a lista dos alimentos necessários para que seja digitada e enviada por e-mail à empresa e, quando é elaborada a escala de férias dos funcionários, esta deve ser apresentada à direção para que seja aprovada.

A Supervisão Pedagógica tem contato direto com os professores e com a secretaria, à medida que os responsáveis pela supervisão analisam os diários de classe (existem um professor readaptado auxiliando nesta função) para certificarem de que os professores estão registrando as notas e aulas corretamente, a fim de facilitar o trabalho da secretaria, fazendo com a entrega dos boletins ocorra dentro do prazo previsto. Também vale informar que esses diários são guardados em um armário da secretaria para que ao término de cada bimestre, os técnicos administrativos transcrevam as notas, médias e frequência dos alunos tanto para a ficha individual quanto para o boletim.

Geralmente, alguns professores deixam de registrar suas aulas e de informar as notas de alguns alunos, atrasando o trabalho da secretaria; nesta situação, a supervisora funciona como um elo de comunicação entre os professores e a secretaria exigindo de ambos os lados para que os diários sejam atualizados o mais rápido possível e as notas, médias e frequências sejam transcritas com maior rapidez.

Outras ações que mostram o relacionamento da supervisão pedagógica com a secretaria são:

- * os responsáveis pela supervisão mantêm uma comunicação frequente com a secretaria, monitorando se os diários de classe estão sendo preenchidos corretamente com os nomes dos alunos em ordem alfabética, objetivando que estes fiquem prontos dentro do prazo previsto;

- * examinam a frequência escolar dos alunos com o auxílio dos membros da secretaria e, caso seja constatado alunos infrequentes, é mantido contato com o responsável para saber o motivo da ausência do aluno à sala de aula;

- * a supervisora solicita a cada ano aos membros da secretaria que separem as fichas dos alunos novatos que possuem o cartão do Bolsa Família (cópia do cartão é solicitada no ato de matrícula), para que posteriormente, possa ser elaborada a lista com o nome desses alunos, a filiação, a data de nascimento e o número de inscrição social (NIS). Essa lista é feita em duas vias e entregue juntamente com o código do Censo da Escola ao Programa Bolsa Família. Uma das vias fica no arquivo da escola, para comprovar o registro de frequência encaminhado ao Programa.

Já no sistema do EJA Semipresencial, não há diário, pois as notas dos alunos são inseridas pelos professores em ficha específica por disciplina após a realização de cada prova pelo aluno (modelo apresentado no Anexo).

CAPÍTULO III

Levantamento Diagnóstico

3.1. Identificação de Problemas na Área de Estágio

As organizações estão buscando cada dia mais o desenvolvimento, principalmente dos seus recursos humanos, considerando que segundo Chiavenato (2014), as pessoas constituem o elemento básico do sucesso empresarial.

Segundo Robbins (2010), as organizações estão se transformando, tornando-se mais flexíveis e suscetíveis a seus ambientes. Esse processo de transformação é um pouco mais complexo quando se trata de organizações públicas, visto que estas são sistemas complexos e apresentam alto índice de burocracia. Como afirma Guimarães (2000, p. 127) "(...) no setor público, o desafio que se coloca para a nova administração pública é como transformar estruturas burocráticas, hierarquizadas e que tendem a um processo de isolamento em organizações flexíveis e empreendedoras".

Portanto, os entraves burocráticos têm dificultado a resolução de muitos problemas, impedindo um maior desenvolvimento e uma maior eficiência nas organizações públicas. Entretanto, Dias (1998) afirma que o objetivo dessas organizações é prestar serviços à sociedade e, para isto, devem realizar processos de desburocratização, proporcionando uma atuação mais eficiente e uma melhor prestação de serviços à sociedade.

Diante do exposto, foi possível observar, durante a realização do estágio, alguns problemas na secretaria da escola pública analisada, além da observação das salas de aulas que não oferecem uma qualidade de vida adequada para o exercício da profissão. A identificação desses problemas podem auxiliar a escola na implementação de melhorias e, conseqüentemente, no desenvolvimento e maior eficiência de prestação de serviços.

Inúmeros problemas foram observados, tais como:

I) A comunicação entre técnicos administrativos, direção e professores, ou seja, entre os diferentes níveis da empresa parece comprometida na medida em que foi observado o repasse de informações errôneas, incompletas e até mesmo, a inexistência de informações, ocasionando conflitos e atrasos no cumprimento de atividades, muitas vezes causados pela não capacitação dos mesmos ou pela não vontade do funcionário em ter a capacitação.

II) Não é realizado adequadamente o trabalho em equipe no cotidiano das atividades, à medida que foi percebido que alguns colaboradores exercem um maior número de atividades do que os demais.

III) Ausência de um melhor trabalho em equipe, quando ocorrem projetos escolares (Mestre em Educação) e comemorações (datas comemorativas), pois não há total interação entre todos os funcionários, professores e direção, ocorrendo determinados conflitos.

IV) Salas de aula inadequadas para exercício das atividades docentes (layout).

V) A direção da escola não é totalmente aberta a ideias e opiniões advindas dos funcionários e professores. Há diálogo nas reuniões realizadas, porém, a direção sempre toma as decisões finais ou com base em pessoas que não conhecem determinado assunto.

VI) O clima organizacional parece desfavorável, devido a evidências de tensões no ambiente de trabalho; desuniões; conflitos; certo desinteresse em cumprir tarefas por parte de alguns funcionários mais antigos (falta de capacitação); entre outros.

VII) Algumas pessoas demonstram insatisfação pelo ambiente físico de trabalho, reclamando que este é pequeno e inadequado para realização das atividades de trabalho.

VIII) Ocorre absenteísmo por motivos de problemas de saúde, conforme verificado através da frequência mensal dos funcionários, a qual apresenta faltas e vários atestados em anexo e avisos de licenças médicas, chamando a atenção por serem normalmente os mesmo funcionários e de certa forma, com a mesma frequência de tempo (apresenta atestado médico sempre com número determinado de dias em determinadas semanas de alguns meses).

IX) Ocorrem desaparecimento e desorganização de documentos e materiais de expediente, em razão de em cada turno possuir diferentes técnicos administrativos na secretaria, assim como, devido a falhas na comunicação entre essas pessoas.

X) Não há equipamentos (móveis, quadros) adequados para a realização das atividades docentes, fazendo com que determinadas atividades se tornem mais exaustivas ao serem realizadas, à medida que demandam um maior tempo para serem cumpridas. Além disso, esse problema também pode gerar desconfortos físicos, afetando o bem estar.

Diante os inúmeros problemas observados, tem-se que os de maior relevância são os relatados nos itens IV, VII e X.

3.2. Problema de Estudo

O bem-estar é considerado um aspecto importante da saúde e da qualidade de vida do professor, pois problemas no local de trabalho faz com que ocorram implicações relevantes no processo ensino-aprendizagem.

Estudos recentes sugerem que a relação entre saúde e trabalho, no ambiente escolar, requer uma compreensão abrangente do professor e do seu processo saúde-doença, bem como das condições e organização do trabalho docente. Para isso, há que se buscar caminhos metodológicos que possibilitem evidenciar os sentidos latentes e a pluralidade de sentidos no

trabalho, ou seja, ver o mundo pelos olhos dos próprios trabalhadores e colocar-se no lugar do outro a fim de procurar, pelos motivos do outro, compreender as suas razões, possibilidades de ação, critérios de decisão e compromissos entre objetivos conflitantes.

Apesar dos avanços nas pesquisas e adequações dos ambientes de trabalho, ainda são poucos os estudos que se propõem ao aprofundamento da investigação dos aspectos subjetivos, como as percepções e as construções de sentidos de professores acerca do tema.

Tendo em vista contribuir para reflexões e propostas de ações voltadas para a promoção da qualidade de vida do professor, faz-se necessário compreender as maneiras pelas quais a sociedade, por meio das relações de trabalho influencia o processo saúde-doença-cuidado dos docentes e, para tanto, deve-se conhecer as percepções que estes têm acerca dos cuidados com o ambiente de trabalho e as maneiras de interpretarem e de lidarem com os problemas no dia a dia.

Considerando a dimensão de dificuldades relacionadas com questões da rouquidão, falha na voz, necessidade de readaptações funcionais e queixas em decorrência de desgaste físico e mental, as quais foram observadas no ambiente de estágio (com maior importância nos itens IV, VII e X, citados anteriormente), foi possível estabelecer uma relação com a temática qualidade de vida no trabalho, uma vez que as condições de trabalho no que se relaciona com o ambiente físico, equipamentos e materiais é um fator determinante para promoção do bem-estar dos colaboradores, propósito da qualidade de vida no ambiente de trabalho enquanto estratégia organizacional que busca garantir a competitividade e sobrevivência da empresa.

Diante do exposto, esta pesquisa tem como pretensão responder à seguinte questão-problema: De que forma as condições de trabalho dos professores de uma Escola Estadual em João Pessoa-PB influenciam na qualidade de vida no trabalho?

3.3. Características do Problema de Estudo

A temática Qualidade de Vida no Trabalho envolve distintos aspectos do comportamento organizacional como a comunicação, os conflitos interpessoais, o trabalho em equipe e o ambiente de trabalho.

Nas organizações é complexo interagir e conviver com os outros no ambiente de trabalho sem compreender o comportamento humano, as pessoas nem sempre fazem ou dizem o que é esperado. É nesse contexto que também pode ser abordada a qualidade de vida no

trabalho, pois segundo Fernandes e Gutierrez (1998) *apud* Limongi-França (2010, p. 34), a QVT também “é afetada por questões comportamentais que dizem respeito às necessidades humanas e aos tipos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho”.

Assim, a Qualidade de Vida no Trabalho pode gerar trabalho cooperativo, em equipe, com integração de esforços, ou também gerar conflitos, levando à desintegração de esforços, ao mesmo tempo em que pode afetar a vida dos que ali estão envolvidos, causando danos físicos e/ou mentais. Em razão disso, esse trabalho aborda como problema de estudo, a influência do ambiente na falta de uma adequada Qualidade de Vida no exercício da atividade do docente na escola pública analisada, restringindo apenas a uma análise das condições de trabalho.

CAPÍTULO IV

Proposta de Trabalho

4.1. Objetivos

4.1.1. Objetivo Geral

✓ Analisar as condições de trabalho dos professores de uma Escola Estadual em João Pessoa-PB e como isso afeta a e qualidade de vida no trabalho.

4.1.2. Objetivos Específicos

- ❖ Verificar a qualidade de vida no trabalho e a sua influência no exercício docente;
- ❖ Identificar os fatores ambientais (iluminação, ruído, climatização, espaço físico, equipamentos e materiais) que interferem na realização da atividade docente.
- ❖ Relacionar os fatores ambientais que interferem na atividade docente com a qualidade de vida no trabalho.

4.2. Justificativa

Muitas alterações vêm ocorrendo no campo do trabalho docente. São mudanças nas relações de trabalho dos educadores, influenciadas, principalmente, pelos avanços nos campos tecnológico, econômico, social, político, ambiental e demográfico. Onde a adoção de novas políticas públicas centrada na cultura do desempenho vem influenciando a criação de outros valores e interesses, o que tem modificado a relação entre os colaboradores do ensino, seu trabalho e sua identidade profissional, seja ele homem ou mulher.

Desta forma podemos descrever que o estudo é proeminente prática e academicamente e as contribuições serão significativas para escola em estudo, pois temos que a educação ambiental cumpre papel importante quando se consideram processos de transformação socioambientais capazes de ressignificar tempos e espaços escolares, mudando hábitos, proporcionando melhorias locais e que elevem a qualidade de vida daqueles que estão presentes no local. Ela favorece a participação de múltiplos atores no processo educativo e aponta outros percursos possíveis a serem trilhados pela escola e comunidade com a adoção de princípios e práticas sociais sustentáveis. Nesse sentido, podemos dizer que os encaminhamentos contidos no Programa Nacional de Educação Ambiental – PRONEA de

2005 e mais recentemente a Resolução CD/FNDE nº. 18 de 21 de maio de 2013 que trata do “Programa Escola Sustentável”, podem se tornar referência para a sua comunidade, promovendo uma gestão mais democrática e participativa, reorganizando o currículo, propondo melhorias para o ambiente que levem a ter uma melhor qualidade de vida para aqueles que fazem a escola, sejam alunos, professores, técnicos, auxiliares e demais que estão presentes no dia a dia.

Sendo a escola um local onde há um grande número de pessoas, acredita-se que isto é um fator que contribuiu na disseminação de ideias que ajudarão na preservação do meio ambiente e assim melhorar a qualidade de vida. Portanto, é de fundamental importância para a formação do estudante que este tenha acesso a novas informações técnicas e crie novos hábitos voltados para o cuidado com o meio ambiente, o qual ele é sujeito integrante deste sistema e assim melhorando o local onde permanece por pelo menos 04 horas ao dia.

Assim faculta dizer que podemos ter espaços educadores sustentáveis que são aqueles que têm a intencionalidade pedagógica de se constituir em referências de sustentabilidade socioambiental, isto é, espaços que mantenham uma relação cuidadosa com o meio ambiente e compensem seus impactos com o desenvolvimento de tecnologias apropriadas, permitindo qualidade de vida para as gerações presentes e futuras.

Na escola sustentável, o currículo cuida e educa, pois é orientado por um projeto político-pedagógico que valoriza a diversidade e estabelece conexões entre a sala de aula e os diversos saberes: os científicos, aqueles gerados no cotidiano das comunidades e os que se originam de povos tradicionais. E, sobretudo, incentiva a cidadania ambiental, estimulando a responsabilidade e o engajamento individual e coletivo na transformação local e global e o principal, ter materiais e desenhos arquitetônicos adaptados às condições locais (bioma, cultura), conforto térmico e acústico para que seja um dos fatores que leve a uma melhor qualidade de vida na escola.

Diante estas considerações, a qualidade de vida no trabalho hoje pode ser definida como um a forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organizações, onde se destacam dois aspectos importantes: a preocupação como bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho.

Muito se tem falado sobre a qualidade de vida no trabalho, mas a satisfação no trabalho não pode estar isolada da vida do indivíduo como um todo. 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, as sociais”. Assim, o trabalho assume dimensões enormes na vida do homem.

A qualidade de vida no trabalho tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e do grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. Qualidade de vida implica um profundo respeito pelas pessoas para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas, que participam ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições.

Com fins de buscar por adoção de medidas que ajudem ao profissional a obter melhorias no seu ambiente de trabalho, deve-se investigar tais problemas embasado por algumas Leis Municipais ou Estaduais que são dirigidas aos docentes de todos os níveis de ensino formal e não formal, de maneira permanente, com vista à prevenção da saúde, como exemplo as alterações da voz (tais como rouquidão, dor ou cansaço ao falar, falhas na voz, falta de projeção vocal e dificuldade para falar) que são responsáveis por um número significativo de queixas, licenças médicas, afastamentos e readaptações funcionais, representando prejuízos para o profissional, para a comunidade escolar e toda a sociedade.

Diante do que foi exposto, após a investigação por um embasamento que permitisse ter maior conhecimento sobre a qualidade de vida no trabalho, temos que, na atualidade existe uma grande preocupação em ofertar uma educação voltada para a preservação do meio ambiente e de acordo com Minini apud Dias (1992), a Educação Ambiental deve propiciar às pessoas uma compreensão crítica e global do ambiente, esclarecendo valores e desenvolvendo atitudes que lhes permitam adotar uma posição consciente e participativa dos recursos naturais, para a melhoria da qualidade de vida no ambiente do trabalho.

Este projeto vem de encontro a esta necessidade, visto que segundo Vasconcellos (1997), a presença, em todas as práticas educativas, da reflexão sobre as relações dos seres entre si, do ser humano com ele mesmo e do ser humano com seus semelhantes é condição imprescindível para que a Educação Ambiental ocorra. Então é evidente que é preciso criar formas de sensibilizar as pessoas para que ajam de modo responsável e com consciência, conservando o ambiente saudável no presente e para o futuro. Desse modo, a escola é um ambiente ideal para prepararmos a futura geração como seres humanos conscientes, preocupados com o seu bem estar e do próximo, agindo para que esta se torne um local que proporcione uma qualidade de vida que é desejável a todos, sendo de relevância para a instituição, para o docente (vida social) e científica, pois pode ser utilizado como fonte de pesquisa.

CAPÍTULO V

Fundamentação Teórica

5.1. Condições de Trabalho e Qualidade de Vida

O bem-estar é considerado o objetivo central da qualidade de vida do professor, pois problemas no local de trabalho fazem com que ocorram implicações relevantes no processo ensino-aprendizagem. Segundo Heckert (2001), o processo de mudança pelo qual a sociedade passa leva a um ritmo acelerado da produção tecnológica e altera de maneira profunda as relações desenvolvidas no mundo do trabalho, provocando, por consequência, queda crescente na qualidade de vida da população trabalhadora.

Toda empresa, em sua essência, busca alcançar seus propósitos, ultrapassar as metas estabelecidas anteriormente e se manter competitiva em um mercado cada vez mais incontestável. Desta forma, para que a qualidade de vida no trabalho seja alcançada é preciso conhecer o profissional e também compreender suas necessidades e expectativas.

Neste sentido, tem-se a preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), por ser um tema atual e a cada dia se tornar uma ferramenta importante para as organizações, pois é a partir do bem-estar do indivíduo em seu ambiente de trabalho que é possível obter melhores resultados, satisfação e motivação dos funcionários.

Muitos fatores relacionados à qualidade de vida interferem nas atividades desempenhadas pelas pessoas dentro das organizações. Devido a isto e à necessidade emergente de proporcionar condições mais satisfatórias à realização do trabalho, a disseminação deste assunto vem se ampliando e, gradativamente, elevando a sua preponderância dentro do sistema organizacional (MACEDO; MATOS, 2007). Através desta probabilidade, pode-se dizer que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é considerada um tema fortemente discutido em quaisquer estudos sobre a relação entre indivíduos e empresas e que, através das décadas, demonstra a sua importância, o que contribuiu para haver a criação de inúmeras abordagens sobre essa temática, tais como: proporcionar o bem-estar ao trabalhador, aliado à melhoria do desempenho organizacional.

Com o crescimento significativo da globalização cada vez mais acentuado, ao qual passamos a conviver diariamente nas últimas décadas, levou a impor um ritmo acelerado de produção tecnológica e alterar de maneira profunda as relações desenvolvidas no mundo do trabalho, provocando, por consequência, queda significativa na qualidade de vida da população trabalhadora. As unidades de ensino se constituem em um importante ambiente para que tal problemática esteja presente, levando a sofrer os impactos das mudanças dos avanços tecnológicos, políticos e econômicos decorrentes desta globalização.

Nesse contexto, o ambiente escolar não foge à regra capitalista e pode-se ver que a relação entre saúde e trabalho, no ambiente escolar, requer uma compreensão abrangente do professor e do seu processo saúde-doença, bem como das condições e organização do trabalho docente. Para isso, há que se buscar caminhos que possibilitem evidenciar os sentidos latentes e a pluralidade de sentidos no trabalho, ou seja, ver o mundo pelos olhos dos trabalhadores e colocar-se no lugar do outro a fim de procurar, pelos motivos do outro, compreender as suas razões, possibilidades de ação, critérios de decisão e acordos entre objetivos conflitantes.

Sendo a escola um local onde há um grande número de pessoas, acredita-se que isso é um fator que contribuiu na disseminação de idéias que ajudarão na conservação do meio ambiente e assim melhorar a qualidade de vida. Portanto, é de fundamental importância para a formação do estudante que o professor tenha acesso a novas informações técnicas e crie novos hábitos voltados para o cuidado com o meio ambiente, pois ele é sujeito integrante deste sistema, e assim melhorar o local onde permanece por pelo menos 04 horas diárias.

Com uma organização do trabalho com etapas repetitivas e monótonas, o docente tem a obrigação de manter o ritmo acelerado no trabalho ou nos trabalhos, pois muitos docentes lecionam em duas ou até três escolas, excedendo as horas trabalhadas, sem pausas para um mínimo descanso, levando-o ao desgaste físico e mental. Todo esse dinamismo tem afetado diretamente a vida particular do docente.

A pressão do dia a dia aliada à longa jornada de trabalho, a necessidade constante de qualificação e à insegurança profissional associadas a outros fatores têm acarretado uma série de problemas na saúde física, mental e social desses profissionais, sobretudo por não haver estrutura de trabalho adequada.

Levando em consideração as problemáticas citadas anteriormente, também se tem o excesso de tarefas burocráticas, a falta de infraestrutura do ambiente escolar, a baixa remuneração, as relações conflitantes com familiares de alunos e, principalmente, tornando evidente o quadro crônico de depreciação e desqualificação social, psicológica e biológica dos professores. Desta forma, emerge dessa situação um ambiente com efeitos adversos, proporcionando aos docentes um conjunto de mal-estares, em muitos casos desestabilizando a economia psicossomática e gerando doenças diversas, que influenciam fortemente na qualidade de vida destes profissionais.

Considerando as mudanças feitas no ambiente de trabalho do docente e o processo de adaptação humana às exigências da organização, podendo apresentar uma conotação positiva e negativa, e que conseqüentemente pode afetar a sua vida profissional e pessoal, o presente estudo buscou responder aos seguintes questionamentos: quais os efeitos para o professor, se

no espaço da produção do ensino não lhe são garantidas as condições adequadas de trabalho para atingir as metas que orientam as reformas educacionais recentes?

Assim o presente estudo buscou analisar as condições de trabalho dos professores que atendem a Educação de Jovens e Adultos (semipresencial) da Escola Estadual de Ensino Fundamental, Médio e Profissionalizante Professora Maria do Carmo de Miranda, em João Pessoa-PB e como isso afeta a qualidade de vida. E, para tanto, teve como objetivos específicos delinear o perfil sócio demográfico dos pesquisados; verificar a compreensão dos docentes sobre a qualidade de vida no exercício da função; investigar os fatores ambientais (iluminação, ruído, climatização, espaço físico, equipamentos e materiais) que interferem na realização da atividade docente. Esses objetivos serão associados à qualidade de vida dos docentes, tendo a intenção de analisá-los, a partir da abordagem biopsicossocial e organizacional.

5.2. Compreendendo a Qualidade de Vida no Trabalho

No cenário empresarial, a QVT tem ganhado um espaço cada vez maior incorporada na gestão de pessoas, tendo em vista que segundo Limongi-França et. al. (2002, p. 305) almeja “aprofundar o reconhecimento da dimensão essencial do compromisso do ser humano com as organizações e gerar melhores condições de vida”.

As organizações têm necessitado proporcionar um ambiente de trabalho agradável, para que a qualidade de vida no trabalho aumente e, conseqüentemente, a produtividade da instituição também. Afinal, como afirma Limongi-França et. al. (2002, p. 302), a QVT e a produtividade possuem uma forte conexão, visto que estratégias para aumentar a QVT contribuem também para a melhora da produtividade, “uma vez que estão relacionadas com a qualidade de experiências humanas no ambiente de trabalho que envolvem o trabalho em si, o ambiente de trabalho e a personalidade do empregado”.

5.2.1. Qualidade de vida no trabalho

De acordo com o conceito de Limongi-França (1997), a QVT é um conjunto de ações criadas pela empresa com o objetivo de implantar melhorias e inovações a nível gerencial, tecnológico e estrutural em todo o ambiente de trabalho. Para Auquier et al. (1997), qualidade

de vida no trabalho é um conceito equívoco como de inteligência, ambos dotados de um senso comum variável de um indivíduo ao outro. Martin & Stockler (1998) sugerem que qualidade de vida seja definida em termos da distância entre expectativas individuais e a realidade (sendo que quanto menor a sua distância, melhor).

A Qualidade de Vida no Trabalho - QVT pode ser definida como uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organizações, em que pode se destacar aspectos importantes como: preocupação com o bem-estar, eficácia organizacional, participação dos indivíduos nas decisões e problemas do trabalho (ARAÚJO; FURTADO; BRANCO, 2012).

Muitos fatores estão relacionados à qualidade de vida no trabalho e interferem nas atividades desempenhadas pelas pessoas dentro das organizações. Assim, à necessidade emergente de proporcionar condições mais satisfatórias à realização do trabalho, a disseminação deste assunto vem se ampliando e, gradativamente, elevando a sua preponderância dentro do sistema organizacional a partir dos estudos acerca da Qualidade de Vida no Trabalho (MACEDO; MATOS, 2007).

A qualidade de vida deve ser uma preocupação compreendida e incorporada ao discurso daqueles que buscam a qualidade total. Neste momento, cabe registrar que a conceituação de Qualidade de Vida do Trabalhador (QVT) é bastante ampla e proporciona várias interpretações. Auquier et al. (1997) consideram que três correntes orientam a construção dos instrumentos que estão disponíveis quando se fala em QVT: O Funcionalismo, que define um estado normal para certa idade e função social e seu desvio, ou morbidade, caracterizado por indicadores individuais de capacidade de execução de atividades; A Teoria do bem-estar, que explora as reações subjetivas das experiências de vida, buscando a competência do indivíduo para minimizar sofrimentos e aumentar a satisfação pessoal e de seu entorno e a Teoria da utilidade, de base econômica, que pressupõe a escolha dos indivíduos ao compararem um determinado estado de saúde a outro.

A noção de qualidade de vida transita em um campo semântico polissêmico: de um lado, está relacionada a modo, condições e estilos de vida e de outro, inclui as idéias de desenvolvimento sustentável e ecologia humana (Castellanos, 1997).

Para Guimarães (1998, p. 79):

Uma interpretação restrita trata a QVT apenas como um método de assepsia ambiental (melhorias somente no ambiente físico), ou de engenharia de segurança (redução de riscos). Também limitadas são as interpretações que se restringem aos aspectos ergonômicos do trabalho, ou exclusivamente correlatos à saúde física e ocupacional dos empregados, ou ainda, aos aspectos psicológicos / comportamentais do trabalho (exploração do potencial criativo do empregado, perspectivas de crescimento profissional, informações sobre o seu desempenho, incentivos salariais).

Guimarães (1995) ainda sugere uma concepção ampla de QVT relacionada com a qualidade de vida em geral, o que inclui a conquista da cidadania por parte do trabalhador, mantendo uma relação direta e atávica com a democratização industrial, enquanto compartilhamento do poder de decisão entre gerências e trabalhadores, assumindo-se uma forma de participação plena em todos os níveis decisórios.

Assim, desde o princípio da relação entre empregado e empregador, de alguma forma, sempre houve características da atividade administrativa de recursos humanos, mesmo que os mais antigos gestores não percebessem que faziam uso desse ramo administrativo, este já existia e era adotado. Para Marques (2007), tudo começou com a necessidade de contabilizar os registros dos trabalhadores, com ênfase, obviamente, nas horas trabalhadas, faltas e atrasos para efeitos de pagamento ou de desconto.

Nesse período e sob tal influência nasceu a função de chefe de pessoal propriamente dita. Para o empresário, o trabalhador era tão somente um instrumento a mais na busca dos resultados da empresa. O que importava era que o trabalhador tivesse boa saúde física e a maior dedicação possível ao trabalho em jornadas que podiam estabelecer-se até 18 horas diárias. (MARQUES, 2007, p. 338)

Esse período, durante muito tempo, significava erro e não cumprimento por parte do empregado das tarefas organizacionais esperadas pela direção geral, ou seja, o departamento pessoal mostrava interesse apenas em punições geradas por infrações. Já para Gil (2001, p. 19), “O movimento de valorização das relações humanas no trabalho surgiu da constatação da necessidade de considerar a relevância dos fatores psicológicos e sociais na produtividade”.

A partir disso, perdeu-se totalmente a visão do trabalhador formado apenas por componentes biológicos, movidos pela necessidade de trabalhar e benefícios monetários, para dar lugar ao trabalhador formado por valores e sentimentos, este hoje indiretamente movido por vários tipos de motivação e valorização. De acordo com essa afirmação, é de suma importância ressaltar a relevância de fatores psicológicos e sociais na produção, segundo Marques:

Nesse novo modelo administrativo de gerir a relação entre empregados e empregadores, a função de chefe de pessoal sofre uma pressão muito forte, com uma inversão radical de seu papel. A ordem agora é se preocupar como indivíduo, com suas necessidades e outras variáveis com as quais até esse momento ninguém estava absolutamente preparado. (MARQUES, 2007, p.216).

Não foi apenas por indução de gestores que o setor de Recurso Humano evoluiu dessa forma, pois o fortalecimento de movimentos sindicais, que surgiram como instrumentos de defesa dos trabalhadores às situações negativas, de ordem econômica e social, contribuíram para o desenvolvimento da administração de pessoas naquela época. Essa nova

perspectiva do modelo atualizado de RH já não é sinônimo de controle ou padronização de capital humano; significa, estimular a inclusão, comunicação e progresso dos RH, ou seja, cuidar e motivar os componentes do ponto mais alto até o mais baixo da pirâmide hierárquica.

Conforme Gil (2001, p. 24), “a gestão de pessoas abrange amplo leque de atividades, como recrutamento de pessoal, descrição de cargos, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho, etc.”. Esse autor acredita que se torna mais fácil alcançar os objetivos almejados quando a organização adota o enfoque sistêmico, que é uma abordagem global dos problemas ou sistemas. O enfoque baseia-se no desenvolvimento e na maximização de resultados e está preocupado com o crescimento e desenvolvimento do grupo como um todo no sentido de atingir níveis altos de competência, criatividade e realização.

Os estudiosos tentam compreender os fatores que influenciam o desempenho do fator humano no ambiente de trabalho. Isso se deve ao fato de que tudo que a organização é capaz de realizar depende, em última análise, das pessoas com quem conta e exemplo disso é: planejamento, controle do financeiro da empresa, arrecadação de lucro, liderança, execução das atividades organizacionais, enfim, tudo está relacionado diretamente com os conhecimentos, atitudes, habilidades e capacidade que as pessoas trazem e desenvolvem ao longo da sua vida, seja ela pessoal ou profissional.

Para Gil (2001), gestão de pessoas visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais. De fato, a gestão de recursos humanos baseia-se no fato do desempenho das organizações dependerem da contribuição das pessoas que a compõem, da forma como estão organizadas e do investimento que é realizado ao nível do desenvolvimento.

Milkovich e Boudreau (2000, p.112), destacam que sem a presença de pessoas e sua genialidade no desempenhar das suas funções é impossível para qualquer empresa atingir seus objetivos. A vantagem competitiva e a maximização, nas chances do alcance da excelência na qualidade total de uma organização, se concentram na eficácia e no talento humano.

Chiavenato (2004) diz que os colaboradores não devem ser vistos apenas como parceiros da organização, pois eles são os fornecedores de conhecimentos, competências, múltiplas habilidades, etc. O homem é o principal fornecedor do mais importante, a inteligência, que possibilita a tomada de decisões rápidas, racionais e eficientes.

Mesmo tendo apresentado nos parágrafos anteriores algumas definições sobre qualidade de vida no trabalho, é pertinente a organização dos principais conceitos propostos por estudiosos sobre este tema, como demonstrado no quadro a seguir.

Quadro 05 - Conceitos de qualidade de vida no trabalho.

Autor	Definição	Ênfase
Walton, 1973	Atendimento de necessidades e aspirações humanas, calcado na idéia de humanização e responsabilidade social da empresa.	Humanização e responsabilidade social, com foco no poder da empresa.
Drucker, 1981	Avaliação qualitativa, relativa das condições de vida, incluindo-se atenção aos agentes poluidores, barulho, estética, complexidade, etc.	Responsabilidade social da empresa nos movimentos sociais, culturais e políticos.
Nadler e Lawler, 1983	Maneira de pensar a respeito das pessoas, participação na resolução de problemas, enriquecimento do trabalho, melhorias do ambiente do trabalho.	Visão humanista no ambiente de trabalho.
Werter & Davis, 1983	Esforços para melhorar a qualidade de vida, procurando tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios.	Valorização dos cargos, mediante análise de elementos organizacionais, ambientais e comportamentais.
Belanger, 1992	Melhorar as condições de trabalho de modo a proporcionar aos indivíduos melhores condições de vida e cargos mais satisfatórios para a própria pessoa, com reflexos na produtividade.	Condições de vida e cargos mais satisfatórios.
Fernandes, 1992	Conjunto de fatores que, quando presentes numa situação de trabalho, tornam os cargos mais satisfatórios e produtivos, incluindo atendimento de necessidades e aspirações humanas.	Humanização do cargo
Neri, 1992	Atendimento de expectativas quanto a se pensar a respeito das pessoas, trabalho e organização de forma simultânea e abrangente.	Visão holística
Camacho, 1995	Classificação de programas: orientação familiar, saúde, ambiente, contato e convívio, evolução/desenvolvimento, cultura e desligamento.	Foco motivacional: sobrevivência com dignidade, segurança, participação, auto-realização e perspectiva de futuro.
Dantas, 1996	Gerência pela Qualidade de Vida Total: utilização de 5S, diagrama de causa e efeito e procedimentos da qualidade total nos programas de saúde.	Foco: promoção da saúde, controle de colesterol, capacidade física e aeróbica, doenças coronárias.

Fonte: Adaptado de Limongi-França (1996, p. 16-17)

Como pode ser observado, através dos diversos conceitos apresentados no quadro, a qualidade de vida no trabalho - QVT sempre foi um tema de estudo e como afirmado por Gomes (2003) uma preocupação constante do homem desde o início de sua existência, porém a evolução social e econômica mundial deixou, em vários momentos, esse assunto de lado em prol da busca constante pela maior riqueza e estável acumulação de capital.

Porém, a Qualidade de Vida no Trabalho vem para mostrar que somente fatores como segurança no trabalho, remuneração, salário e ambiente deixaram de ser motivos de importância única para a satisfação do trabalhador. Pode-se considerar a citação anterior como um conceito estritamente relacionado à satisfação do fator humano quanto a sua capacidade

produtiva e motivacional em um ambiente de trabalho seguro e aprendizagem e com o equipamento e facilidades adequadas para o desempenho das atividades organizacionais.

De acordo com Chiavenato (2005, p. 448):

A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potencializados sobre a produtividade e a qualidade. A questão é: trabalho humanizado é mais vantajoso quando viabiliza as possibilidades de melhorias e ajustamentos entre empregados, tarefas, o ambiente organizacional em que trabalham e a tecnologia.

Não basta a pessoa estar bem fisicamente, é bem mais do que isso, envolve autoestima, trabalho, estresse. Todos esses fatores bem abordados e explorados podem afetar positivamente a vida dos funcionários, tanto dentro quanto fora da organização e, portanto, é inadmissível que situações desagradáveis e indesejáveis como o estresse e a fadiga mental e física continuem a acontecer e a se reproduzir.

Para o funcionário atender bem o público externo, primeiramente a empresa tem que atender o público interno, por isso, segundo Chiavenato (2005, p. 225), “as empresas públicas ou privadas, que investem diretamente no fator humano da empresa, estão na realidade investindo indiretamente no seu público externo, o cliente”. Um ambiente que cause bem-estar faz com que aumente a produção devido ao estado de motivação que os funcionários se encontram, pois, este não motivado, não causará mudança e melhoramento de seu desenvolvimento, o que influi no progresso da empresa.

A definição de Qualidade de vida no trabalho é extensa e atinge diversos aspectos, sendo arriscado atribuir uma definição que tenha o consenso dos estudiosos. O conceito faz a união das legislações que protegem o trabalhador, aspirações humanas e o atendimento a necessidades, com base na filosofia da humanização do trabalho e na responsabilidade social da unidade empregadora. Como os conceitos de Qualidade de vida no trabalho tiveram uma evolução ao longo dos anos, tem-se que esta evolução é apresentada em diversos conceitos, assim como, na abordagem biopsicossocial e organizacional.

5.2.2. Abordagem Biopsicossocial e Organizacional – BPSO

A abordagem biopsicossocial tem origem na medicina psicossomática, que classifica o homem por meio de uma visão integrada. Esta visão atua sob a ótica de que cada indivíduo é um complexo psicossomático, com potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que

respondem respectivamente as condições da vida, os quais contribuem para uma formação integral do ser humano (LIMONGI-FRANÇA, 1996). Desta forma, no ambiente de trabalho, a abordagem visa compreender o ser humano por completo, revelando suas condições de vida e marcas das experiências vivenciadas e desejadas (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

As dimensões da abordagem biopsicossocial possuem contínua interação e interdependência que são vivenciadas e então desencadeadas de forma simultânea. Ao se ter uma visão holística do processo, possibilita ter a análise da expansão de estratégias voltadas à satisfação do capital humano na construção de uma cultura organizacional direcionada ao acolhimento e da busca das necessidades humanas (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

De acordo com esta abordagem de avaliação da QVT, o indivíduo é entendido e visto como parte do todo, envolvendo suas potencialidades, os fatores psicológicos, sociais e biológicos, fatores esses que contribuem para a formação integral do ser humano. Partindo dessa visão biopsicossocial, Limongi-França (1996) afirma que esses três níveis se relacionam entre si. Nesta relação, a autora disserta que o **nível biológico** diz respeito às características físicas do ser humano, herdadas ao nascer ou adquiridas ao longo de sua vida. Neste nível estão incluídos o metabolismo, as resistências e vulnerabilidades dos seres humanos.

Já o **nível psicológico** se refere ao interior do indivíduo levando em consideração os seus processos afetivos, emocionais e de raciocínio, fatores estes que contribuem para a formação da personalidade de cada um, interferindo no modo de perceber e se posicionar diante dos semelhantes e das circunstâncias da vida. Por último, está o **nível social** que diz respeito ao papel que cada pessoa desempenha na sociedade incluindo suas crenças, seus valores e sua relação na família, no trabalho e no ambiente em que vive.

Nas organizações, os três níveis - biológico, psicológico e social – interagem e modelam as relações de trabalho. Neste ponto, ressalta-se a importância da QVT, pois “a compreensão e aplicação deste conceito e a proporção de um ambiente seguro, harmonioso e saudável pode propiciar maiores condições para o trabalhador desenvolver seus potenciais e aumentar a eficácia de suas contribuições e êxitos em seus resultados” (ODEBRECH; PEDROSO, 2010, pág. 135-136).

Ao se ter uma construção da qualidade de vida no trabalho, esta ocorre a partir do momento em que se passa a analisar as pessoas como um conjunto e que os potenciais biológicos estão ligados à condição física do ser humano. Ainda que o ser humano seja definido como um ser biopsicossocial, se pode distinguir cada potencial de modo que seja possível haver um entendimento sobre este.

Com a abordagem **Biopsicossocial e Organizacional** pode-se identificar que através de um indivíduo que é profissional, antes de tudo, tem-se uma pessoa com valores, família e um contexto que o constitui como ser humano. Há de se enfatizar que tais fatores interferem também em seu ambiente de trabalho e na forma como ele se comporta.

A abordagem Biopsicossocial no ambiente organizacional leva a se ter um maior suporte para atitudes éticas com relação às exigências da condição humana:

A visão biopsicossocial integrada no trabalho norteia os padrões de relações de trabalho, carga física e mental requeridos para cada atividade. Do ponto de vista social, ela desperta maior clareza nas questões políticas e ideológicas, nos processos de liderança empresarial e de poder formal ou informal. Enfim, atinge desde o significado do trabalho em si até o relacionamento e satisfação das pessoas no seu dia-a-dia. (LIMONGI-FRANÇA, 2008, pág. 5-6)

A partir da abordagem biopsicossocial e organizacional, se deve ter um plano predominantemente social que torne possível e necessário pensar a Qualidade de vida no trabalho como um novo modo de gestão que requer iniciativas que alterem de forma positiva todas as condições que se pode levar ao mal-estar físico, psicológico e social do trabalhador no ambiente de trabalho. Tem-se que as principais ações de um programa de Qualidade de vida no trabalho devem ser todas e quaisquer que sejam voltadas às mudanças culturais capazes de promover a melhor relação entre a produtividade e o bem-estar dos funcionários.

Na visão de Limongi-França (2003) exigências de natureza psicossocial como aumento da expectativa de vida, aumento do tempo despendido em atividades produtivas, consciência do direito à saúde, apelos a novos hábitos e estilos comportamentais, responsabilidade social e consolidação do compromisso de desenvolvimento sustentável, geraram uma nova realidade social.

Essas exigências modelam tanto instituições dos mais variados tipos quanto às pessoas que nela trabalham, sendo que seus efeitos no bem-estar a médio e longo prazo são pouco conhecidos, entretanto, a curto prazo pode ser verificado a incidência de um dos temas do momento no que diz respeito às relações de trabalho e seguindo a mesma autora, os novos modelos de gestão das empresas foram construídos sob valores de sobrevivência das organizações e do sacrifício moral e econômico das pessoas, havendo manifestações de necessidade de cuidados com a vida.

De acordo com a autora, é possível introduzir um novo paradigma nas organizações, dentro do qual é necessário compatibilizar competência e qualidade de vida no trabalho; lucros e bem-estar pessoal e organizacional; e produtividade e satisfação no trabalho.

5.2.3. A saúde no ambiente de trabalho

Quando se procura falar em trabalho, este é considerado como algo indispensável e necessário na vida das pessoas. Entretanto, este pode ser contextualizado de forma a ter influência direta na integridade física, psíquica e social do indivíduo. Partindo deste pensamento, Petroski (2005, p.8) relata que “o ser humano e o trabalho vêm mantendo uma relação íntima e antagônica de amor e ódio”.

Ao mesmo tempo em que uma pessoa busca em seu trabalho a sua identidade profissional e satisfação, assumindo assim papel essencial para a saúde do trabalhador, o trabalho, dependendo da situação em que está inserido, pode ser caracterizado pela incerteza de suas condições e pela falta de incentivos ao desenvolvimento profissional, ocasionando com isso, possíveis adoecimentos dos trabalhadores.

O ser humano está sempre em movimento e este movimento é determinado, em tese, pelo conjunto das necessidades inconscientes, pelas rápidas transformações ocorridas no mundo e pelas exigências da cultura. Conforme Mello Filho (1992, p.44) “um bom exemplo disto é o trabalho, que pode ser fonte de satisfação e criador de condições para a satisfação das necessidades (inclusive as instintivas)”.

O trabalho deve ser interessante e ao mesmo tempo proporcionar um valor significativo a quem o executa. Esse valor pode ser obtido através da percepção da relação entre as atividades desempenhadas pelo indivíduo e o processo da organização como um todo, assim como através das relações interpessoais com os demais trabalhadores. As pressões impostas pelas organizações e até mesmo pelo mercado, têm deixado os trabalhadores em posição delicada, onde cada vez mais são exigidos novos conhecimentos, respostas rápidas frente às mudanças, qualidade no atendimento aos clientes e metas a serem atingidas.

Sigismundo Schlomo Freud, mais conhecido como Sigmund Freud, médico neurologista e criador da Psicanálise, foi através de suas teorias, um dos precursores a relacionar trabalho com satisfação, prazer e bem-estar, contribuindo com a idéia que o trabalho influenciava positivamente a vida das pessoas, desde que fosse livremente escolhido. Atualmente, o trabalho é visto como uma necessidade latente, onde muitas vezes as pessoas o realizam por obrigação e somente em troca da remuneração. (TAMAYO, 2004).

O trabalho, de uma forma geral, vista pela óptica de que é uma obrigação, uma forma de sobrevivência e uma busca de remuneração, pode levar a acarretar diversos problemas na vida dos trabalhadores, provocando enormes custos para as empresas. Neste sentido, as organizações devem estar atentas à saúde de seus funcionários, oferecendo ambientes

adaptados e aprazíveis para a realização das atividades e também para a interação de todos dentro da empresa.

A lógica que se tem de que saúde-doença pode ser entendida como um procedimento social, influenciado direta ou indiretamente pelos problemas do meio em que o indivíduo está inserido, sendo que, tanto as condições de vida do indivíduo quanto às do trabalho podem levar ao adoecimento.

O trabalhador pode adoecer por causas genéticas e hereditárias, do mesmo modo que devido à forma em que organiza e realiza o trabalho. Mello Filho (1992, p.47) acredita que “a falta ou perturbação da saúde é sentida e sofrida de maneira pessoal, variável de acordo com as vivências anteriores, de enfermidades na família ou no grupo de relações”.

No ponto de vista de Limongi-França (2008), o indivíduo se manifesta de maneira psicossomática, tendo potenciais e reações biológicas, psicológicas e sociais que respondem a sua condição e estilo de vida. No ambiente de trabalho, essa abordagem integrada, conforme dito por Limongi-França (2008, p. 6), “norteia os padrões de relações de trabalho, carga física e mental requeridos para cada atividade”, levando a atingir o significado do trabalho em si, até o relacionamento e a satisfação das pessoas no seu dia-a-dia.

Autores como Facchini (1994), Greco, Oliveira e Gomes (1996) e Laurell e Noriega (1989) completam a idéia exposta ao relatarem que as cargas psíquicas do trabalho se relacionam com a forma que o indivíduo vivencia e enfrenta situações de tensão psicológica no ambiente em que está trabalhando, sendo que essa intranquilidade pode ser originada pelo grau da responsabilidade assumida, pela satisfação com a remuneração recebida, da forma como foi feita a divisão do trabalho, pelo índice de dificuldade da atividade (compensação pela periculosidade existente), ritmos de trabalho e pressão imposta, interação entre os membros da equipe, probabilidade de tomar iniciativas e decisões relativas ao seu trabalho, monotonia e de atividades repetitivas.

Limongi-França (2008) ainda acrescenta que quando a dinâmica biopsicossocial é afetada por impactos, especialmente na dimensão psíquica, o organismo reage através de respostas psicossomáticas ou somatizações, que pode ser entendido como manifestações e ou respostas do organismo frente a um fato gerador, que pode levar a um medo de perder o emprego, ou ter fadiga, estresse, sintomas como dores e mal-estar diversos.

O estudo do Ministério da Saúde - MS/OPAS complementa ao exposto informando que entre os determinantes da saúde do trabalhador estão compreendidos os condicionantes econômicos, tecnológicos, sociais e organizacionais responsáveis pelas condições de vida e os

fatores de risco ocupacionais – físicos, químicos, biológicos, mecânicos e aqueles decorrentes da organização laboral – presentes nos processos de trabalho. (MS/OPAS, 2001, p. 17).

Desta forma, conforme Mello Filho (1992, p. 93) “as questões da promoção da saúde não decorrem somente de fatores meramente individuais, mas também de manifestações em dimensões coletivas”. No Brasil, é atribuído ao Sistema Único de Saúde o cumprimento das ações voltadas à saúde do trabalhador conforme disposto na Lei Orgânica da Saúde e na Constituição Federal de 1988.

Para um melhor embasamento teórico, podemos extrair o conceito de saúde do trabalhador da Lei Orgânica da Saúde em seu o parágrafo 3.º, artigo 6.º, sendo definida como:

Um conjunto de atividades que se destina, por meio das ações de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, à promoção e proteção da saúde do trabalhador, assim como visa à recuperação e à reabilitação dos trabalhadores submetidos aos riscos e agravos advindos das condições de trabalho. (BRASIL, 1990).

Com base em Tamayo (2004), a saúde organizacional está basicamente conectada entre a estrutura da organização e seu funcionamento e o bem-estar físico e psíquico de seus funcionários. Deste modo, se tem que “acidentes e doenças atribuídos às condições de trabalho, podem ainda, ter efeitos acentuados no moral dos funcionários e afetar a imagem institucional da empresa na comunidade e no mundo empresarial”. (BOHLANDER; SNELL; SHERMAN, 2008, p. 338).

As inquietações com a saúde do trabalhador começaram, na visão de Limongi-França e Rodrigues (1996), na Revolução Industrial por surgir para buscar uma regulamentação das condições de higiene no ambiente de trabalho, entretanto conforme os autores citados, os estudos que remetem à época, informam que o trabalhador somente seria considerado pessoa doente, quando fosse exposto a agentes físicos, químicos e biológicos.

Segundo Dejourn (1992), este divide a história da saúde do trabalhador ao longo do tempo em três momentos. O primeiro abrange todo século XIX até o início da Primeira Guerra Mundial; o segundo vai da Primeira Guerra Mundial até o ano de 1968 e o terceiro inicia após 1968 e é caracterizado pela heterogeneidade das organizações, dos processos de trabalho e das condições de trabalho, impedindo uma análise global da relação saúde-trabalho.

Ainda hoje, mesmo tendo a evolução da área de saúde do trabalhador desde o século XIX, muitas empresas renunciam essa questão devido à busca pela produtividade, pelo lucro crescente e o posicionamento no mercado, desperdiçando um trabalho efetivo na detecção,

conhecimento e análise dos fatores determinantes da saúde-doença relacionados ao ambiente de trabalho e seus processos (BASINELLO; GONÇALVES; MANCINI, 2008).

Com base no exposto, Mello Filho (1992, p. 105) destaca que “os critérios de saúde nas empresas sofrem influência das práticas administrativas e do modo de conceber as pessoas para o trabalho organizado”, o que pode levar ao aparecimento de doenças como: estresse, doença ósteo-muscular, hipertensão, doença respiratória e circulatória, entre inúmeras outras.

5.2.4. Fatores ambientais que interferem no desempenho docente

A Qualidade de Vida no Trabalho é mais do que a segurança e saúde no trabalho; é necessário associá-la à qualidade total e à melhoria do clima organizacional, dar condições adequadas, respeitar e ser respeitado como profissional.

Segundo Michel (2001, p.89), para que possa haver mudanças referentes à qualidade de vida no trabalho, têm que estar garantidas as seguintes condições:

- Reconhecimento da necessidade de mudança - sem haver uma vontade expressa de mudar, as condições de trabalho não são possíveis;
- Cooperação nas relações profissionais inter-hierárquicas - a informação, bem essencial de qualquer organização, deve ocorrer no nível horizontal e vertical;
- Implicação dos trabalhadores no processo de melhoria contínua - a empresa passa a ser vista como um bem comum e não uma entidade abstrata;
- Permanente controle dos resultados – não basta elaborar um diagnóstico e fazer uma proposta de melhorias, há que testá-las e adaptá-las ao ambiente de trabalho.

A construção da Qualidade de Vida para todos só é possível com a participação coletiva, pois ela tem relação com a sociedade, suas culturas, seus hábitos e, sobretudo, com a forma como essa sociedade se apropria das riquezas. Por isso, é importante que o indivíduo esteja atento às questões relativas ao ambiente e tenha percepção da importância de sua atuação no meio, tanto para garantir boa condição de vida como para não degradar esse meio.

Essa sensibilização deve ser responsável pelo estímulo à participação, na esfera individual, mas, sobretudo, na esfera coletiva. Isso decorre da convicção de que, no que se refere à relação entre qualidade de vida e meio ambiente, todas as decisões relevantes possuem uma dimensão política, sendo, portanto, fundamental a participação da população nesses processos, a fim de defender seus direitos e garantir que as necessidades do coletivo

sejam consideradas. Neste aspecto, a Educação Ambiental, tida como uma filosofia de vida e, conseqüentemente, também de educação, se relaciona fortemente com a Qualidade de Vida.

Apesar das dificuldades existentes para o desenvolvimento da Educação Ambiental nas escolas, pode-se afirmar que ela continua sendo um influente instrumento para a formação de indivíduos, capazes de atuar na busca de melhorias para a Qualidade de Vida local. A escola possui papel importante nesse processo, pois crianças, jovens e adultos são formados por essa instituição social. Sendo assim, ela deve se preocupar em formar indivíduos politizados e com uma percepção mais abrangente do meio, o que pode induzir à formação de agentes promotores da Qualidade de Vida em seus locais de vivência.

A Educação Ambiental deve sempre trabalhar o lado racional, a fim de propiciar oportunidades mais significativas que possam ampliar o interesse, a autoconfiança, o engajamento e a participação de indivíduos em promover benefícios socioambientais.

Fazendo uso do modelo proposto por Chiavenato (2005), que envolve e molda a qualidade de vida no trabalho, que afeta diretamente as atitudes e comportamentos das pessoas dentro do ambiente organizacional, temos os seguintes fatores:

01. Os benefícios oferecidos;
02. O salário merecido pelos serviços prestados;
03. A importância do reconhecimento pelos serviços prestados e resultados alcançados;
04. O relacionamento do fator humano em meio ao grupo de colaboradores e dentro do ambiente organizacional;
05. O ambiente psicológico e físico de trabalho.

Cabe ressaltar que este último fator, ou seja, o ambiente físico e psicológica, é o objeto de pesquisa deste estudo, aspecto também abordado por outros modelos que objetivam analisar a qualidade de vida no trabalho, como por exemplo o de Walton (1973), Werther e Davis (1983), Huse e Cummings (1985), entre outros.

No Brasil, o interesse pelo tema é recente, porém a busca pela readaptação de modelos estrangeiros no intuito de encontrar um modelo próprio a partir das características culturais locais é crescente. É válido ressaltar que a qualidade de vida não é composta única e somente dos fatores que dizem respeito diretamente à saúde física e psicológica, tais como bem-estar físico, funcional, emocional, mas, também, está relacionada aos elementos como trabalho, amigos e outras circunstâncias impostas tanto pela vida pessoal quanto profissional.

Considerando os aspectos por elemento de maior importância para os funcionários, melhorar sua qualidade de vida dentro da empresa é o mais importante para eles; a

importância para a empresa é ver trabalhos bem feitos, proporcionando lucratividade e melhor relacionamento entre empresa e funcionários. Entretanto, deve-se monitorar constantemente os fatores que contribuem para o desgaste no trabalho, tais como as condições ambientais, como a má iluminação, temperatura inadequada e ruídos; tudo isso tem influência direta na saúde física e mental do profissional.

As condições de trabalho, ou seja, as circunstâncias sob as quais os profissionais mobilizam as suas capacidades físicas, cognitivas e afetivas para atingir os objetivos da organização podem gerar desgastes de suas funções psicofisiológicas. Se não há tempo para a recuperação, são desencadeados ou precipitados os sintomas clínicos que explicariam os índices de afastamento do trabalho por transtornos mentais.

Qualidade nos processos, produtos e serviços é uma variável dependente do desempenho do ser humano e determinada pela sua qualidade pessoal. Afirma-se, portanto, haver íntima correlação entre melhoria da qualidade de vida das pessoas, nas condições ambientais com relação à saúde e o impacto na produtividade dos indivíduos em seu trabalho.

Walton (1973) propõe um modelo de QVT com algumas categorias, com destaque para as condições de trabalho que se reportam à preservação da saúde e ao bem-estar do trabalhador. Essa categoria apresenta os seguintes indicadores: a) Ambiente físico: local de trabalho e suas condições de bem-estar e organização para o desempenho do trabalho; b) Jornada de trabalho: número de horas trabalhadas e sua relação com as tarefas desempenhadas; c) Saúde ocupacional: é a saúde no trabalho. Refere-se ao bem-estar físico e mental do trabalhador; d) Salubridade: condições ambientais propícias à saúde; e) Recursos materiais: quantidade e qualidade de materiais disponíveis para a execução do trabalho.

Conforme o artigo 20, incisos I e II da Lei nº 8.213 de 24 de julho de 1991, doença profissional e doença do trabalho podem ser conceituadas da seguinte forma:

- I - doença profissional, assim entendida a produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho peculiar a determinada atividade e constante da respectiva relação elaborada pelo Ministério do Trabalho e da Previdência Social;
- II - doença do trabalho, assim entendida a adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e com ele se relacione diretamente, constante da relação mencionada no inciso I. (BRASIL, 1991).

Pode se afirmar que as doenças profissionais acontecem quando o trabalhador é exposto a agentes físicos, químicos e biológicos, como a exposição prolongada com o bagaço de cana-de-açúcar, amianto, ruídos ou doenças osteomusculares denominadas LER/DORT. Em compensação, as doenças do trabalho são causadas por condições especiais de trabalho, e

para as quais se torna necessária a comprovação de que foram adquiridas em decorrência do trabalho (estresse, doença respiratória).

O aparecimento de diversos tipos de doenças dentro das organizações deve-se ao fato de o ambiente de trabalho não estar apropriado às características e ao funcionamento do indivíduo. Conforme Bergamini (1997), o ritmo acelerado das mudanças que ocorrem numa empresa, faz com que os funcionários tenham que se adaptar na mesma velocidade, provoca muitas vezes um ambiente interno agitado, no qual a adequação se torna difícil para todos.

Diante do exposto, a investigação que permitisse ter maior conhecimento sobre a qualidade de vida no ambiente escolar sob a ótica dos professores, se reveste de significativa relevância, uma vez que deve propiciar uma concepção crítica e global do ambiente, esclarecendo e identificando as condições básicas necessárias ao enfrentamento das necessidades de atualização e de valores e atitudes que lhes permitam adotar uma posição consciente e participativa para a melhoria dos seus trabalhos e, conseqüentemente, da qualidade de vida.

Assim este estudo vem ao encontro dessa necessidade, visto que, além de investigar sobre as condições ambientais necessárias ao trabalho, busca estudar o aspecto humano pois como afirma Vasconcellos (1997), a presença, em todas as práticas educativas, da reflexão sobre as relações dos seres entre si, do ser humano com ele mesmo e do ser humano com seus semelhantes é condição imprescindível para que se promova uma relação prazerosa e de bem-estar para si próprio e do próximo, agindo em busca de uma qualidade de vida é desejável.

5.3.. Metodologia

Nesta etapa do estudo, a análise e interpretação da amostra foram desenvolvidas através dos resultados da extração dos dados junto aos participantes da pesquisa, possibilitando a exploração dos objetivos da pesquisa, no intuito de obter maior aprofundamento das questões relacionadas ao tema. Deve-se salientar que para definir a estrutura da segunda análise da pesquisa foi possível constatar que os entrevistados detinham conhecimento sobre o tema Qualidade de Vida.

Este estudo possui um caráter exploratório-descritivo com uma abordagem quantitativa, utilizando-se do instrumento de coleta de dados, o questionário. Quanto à classificação dos objetivos, é caracterizada como descritiva, visto que se preocupa em descrever o comportamento dos colaboradores de uma escola pública e a assim analisar a

influência do ambiente na qualidade de vida no trabalho. Conforme afirma Barbosa et al. (2012, p. 42), a pesquisa descritiva “apresenta as características de determinada população ou fenômeno, ou, ainda, estabelece relações entre variáveis”.

Com a pesquisa descritiva, procura-se realizar o estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador. São exemplos de pesquisa descritiva as pesquisas mercadológicas e de opinião. A finalidade é observar, registrar e analisar os fenômenos ou sistemas técnicos, sem, contudo, entrar no mérito dos conteúdos.

Nesse tipo de pesquisa não pode haver interferência do pesquisador, que deverá apenas descobrir a frequência com que o fenômeno acontece ou como se estrutura e funciona um sistema, método, processo ou realidade operacional.

O processo descritivo visa à identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo. Esse tipo de pesquisa pode ser entendida como um estudo de caso onde, após a coleta de dados, é realizada uma análise das relações entre as variáveis para uma posterior determinação do efeitos resultantes em uma empresa, sistema de produção ou produto (Perovano, 2014).

Em relação aos procedimentos técnicos, é uma pesquisa de campo (*survey*) porque faz uso de informações e/ou conhecimentos do levantamento de dados para solucionar atuais problemas referentes à influência do ambiente da sala de aula na qualidade de vida no trabalho, além de que também é bibliográfica, porque as fontes utilizadas para consultas são materiais e/ou documentos já publicados, como artigos, livros, revistas e periódicos.

Quanto à forma de abordagem é uma pesquisa quanti-qualitativa. As informações foram coletadas de uma amostra, em que se utilizou números como quantificadores de informações, assim como uma linguagem em forma de texto para descrição e interpretação de conceitos sobre as relações interpessoais e sua influência na qualidade de vida no trabalho. O método utilizado foi dedutivo, baseado na razão, com resultados por meio de uma cadeia lógica de raciocínio.

A escola em estudo oferece de forma presencial o Ensino Fundamental I (3º ao 5º ano), Ensino Fundamental II (6º ao 9º ano), Ensino Médio, Magistério e Técnico em Secretariado e de forma semipresencial o Ensino Fundamental II (6º ao 9º ano) e o Ensino Médio nos períodos da manhã, tarde e noite, sendo estes o objeto de estudo e está situada na Rua Luís Ribeiro de Moraes, 279, Jaguaribe, João Pessoa-PB.

Para atender especificamente o total de alunos matriculados no Ensino de Jovens e Adultos, a escola possui 25 professores que lecionam no Ensino Fundamental II e Ensino

Médio, além de 02 auxiliares de limpeza, 01 psicólogo e 01 técnico administrativo, totalizando 29 funcionários.

Quanto à infraestrutura, especificamente disponibilizada para o Ensino de Jovens e Adultos na escola, esta possui água filtrada, energia elétrica, sistema de coleta de esgoto público, coleta periódica do lixo produzido, acesso à Internet (banda larga), telefones, câmeras de vigilância eletrônica, possui 04 salas de aulas em uso diário, sala de professores, laboratório de informática, biblioteca, banheiros, banheiro adequado aos alunos com deficiência ou mobilidade reduzida, sala de secretaria, despensa, almoxarifado e pátios coberto e descoberto.

Segundo Triviños (1987, p. 112), “o estudo descritivo exige do pesquisador uma delimitação precisa de técnicas, métodos, modelos e teorias que orientam a coleta e interpretação dos dados, cujo objetivo é conferir validade científica à pesquisa. A população e a amostra também devem ser delimitadas, assim como os objetivos, os termos, as variáveis, as hipóteses e as questões de pesquisa”.

De acordo com Gil (2008), as pesquisas descritivas possuem como objetivo a descrição das características de uma população, fenômeno ou de uma experiência. A pesquisa quantitativa, “que tem suas raízes no pensamento positivista lógico, tende a enfatizar o raciocínio dedutivo, as regras da lógica e os atributos mensuráveis da experiência humana” (POLIT, BECKER E HUNGLER, 2004, p. 201). Esta considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las e, para isto, requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, etc.).

Já para Minayo (2003, p. 16), pesquisa quantitativa “é o caminho do pensamento a ser seguido”, ocupando um lugar central na teoria e tratando basicamente do conjunto de técnicas a ser adotado para construir uma realidade.

Os instrumentos de pesquisa utilizados para a coleta de dados foram: observação direta sistemática, visto que observa-se as atividades importantes para o objetivo da pesquisa, através de um roteiro sistematizado; conforme afirmam Marconi; Lakatos (2010, p. 176), “na observação sistemática, o observador sabe o que procura e o que carece de importância em determinada situação”; e, um questionário seguindo a Escala de *Likert* baseada em cinco categorias de concordância (concordo totalmente, concordo, indiferente, discordo e discordo totalmente).

O questionário inicia solicitando a identificação do colaborador e apresenta posteriormente, vinte e cinco questões. As questões 01 a 05 foram elaboradas para se ter um

perfil do entrevistado, tendo cada uma delas, opções que melhor contemple a resposta do colaborador. As questões 06 a 11 seguem a Escala de *Likert* e foram elaboradas para identificar a qualidade de vida no ambiente escolar, do ponto de vista dos docentes. As questões 12 a 14 foram elaboradas com a mesma intenção das questões 06 a 11 (qualidade de vida no ambiente escolar), mas tendo cada uma delas, opções que melhor contemple a resposta do colaborador. Já as questões 15 e 16 versam sobre o layout da escola, mas a primeira segue a Escala de *Likert*, enquanto a segunda, possui opções que melhor contemple a resposta do colaborador. As questões 17 e 18 buscam saber sobre a climatização do ambiente escolar, seguindo a Escala de *Likert* e as questões 19 a 21 tratam do mobiliário do ambiente escolar, seguindo também a Escala de *Likert*. Já as questões 22 a 25 versam sobre o conforto na sala de aula, sendo que as questões 22, 23 e 25 utilizam a Escala de *Likert* e a 24 utiliza opções que melhor contemple a resposta do colaborador.

A análise dos dados foi conduzida com a utilização da distribuição de frequência e percentual, utilizando o programa Microsoft Excel para a elaboração de gráficos e também fazendo uso da teoria junto às opiniões e percepções dos pesquisados.

Esse tipo de pesquisa possui amplo alcance, permitindo um conhecimento objetivo da realidade e facilidade de sistematizar dados em tabelas, gerando informações a partir das técnicas estatísticas adotadas.

5.3.1. População e Seleção de Amostra

Neste estudo, se tem como base a observação do ambiente organizacional, a pesquisa bibliográfica e as informações do setor de Recursos Humanos da Secretaria Estadual de Educação para expor o número total de afastamento dos docentes existentes na Escola. Há duas maneiras de caracterizar os tipos de amostra, que seriam a amostra não-probabilística, onde Massukado-Nakatani (2009) afirma que “uma amostragem será não probabilística quando a probabilidade de alguns ou de todos os elementos da população de pertencer à amostra é desconhecida” e a amostra probabilística, que segundo Fonseca e Martins (1996), “os métodos de amostragem probabilística exigem que cada elemento da população possua determinada probabilidade de ser selecionado”.

Desse modo, foi utilizada uma amostra de 25 questionários, correspondente ao total de docentes (população da amostra) que lecionam no ensino fundamental II e ensino médio, obtendo uma amostra com índice de confiança aceitável.

5.3.2. Coleta de Dados

A coleta de dados foi através da observação direta extensiva do dia 23 ao dia 25 de maio de 2016, na sala dos professores, com entrevistas e aplicação de questionário estruturado com questões do tipo fechadas, chamadas de limitadas ou de alternativas, onde os 25 professores anotaram suas respostas entre as opções de respostas em alternativas de múltiplas escolhas ou então na Escala de *Likert*.

Com relação à Escala de *Likert*, tal escala, desenvolvida por Rensis Likert, tem como objetivo estabelecer uma escala numérica para a mensuração de dados intangíveis. A partir de uma avaliação de vários itens, a resposta mais favorável recebe o valor mais alto da escala e a mais desfavorável recebe o valor mais baixo e, por meio de testes estatísticos de correlação, pode-se determinar ou identificar o nível de relação entre elas.

Baseado em modelos anteriores sobre escalas, Likert (1932) reduziu o número efetivo de pontos de escolha, preservando o sistema de medida contínuo. Na escala de Likert, os respondentes escolherem somente um dos pontos fixos estipulados na linha, em um sistema de cinco categorias de resposta (pontos), partindo de “aprovo fortemente” até “desaprovo fortemente”. A escala de Likert (1932) também introduzia o caráter bidimensional da escala e com um ponto neutro no meio da escala.

Desde a publicação de sua obra, a escala formulada por Likert tem se tornou popular. As razões para isto incluem o tipo de psicometria utilizada na investigação, as dificuldades de generalizações com o uso de grande número de opções de marcação e a natureza complexa de escalas alternativas (CUMMINS; GULLONE, 2000).

Como os instrumentos de pesquisa utilizados para a coleta de dados foram a observação direta sistemática e um questionário (descrito anteriormente) seguindo a Escala de *Likert*, tendo como base cinco categorias de concordância (concordo totalmente, concordo, indiferente, discordo e discordo totalmente) e de alternativas que melhor contemple a resposta do colaborador. De acordo com Johnson (2002) *apud* Alexandre (2003), as escalas de *Likert* de quatro e cinco categorias são as mais populares, mesmo tendo as que variam entre quatro até onze categorias.

O questionário inicia com o perfil do entrevistado, sendo que as questões 01 até a 05 seguem uma escala de marcar a opção a qual se encaixa o seu perfil. A partir da questão 06 até 08, tem como base a Escala de *Likert* e foram elaboradas com o objetivo de entender o conhecimento dos entrevistados sobre qualidade de vida na escola.

Já as questões de 09 a 14, sendo algumas formuladas em escala de marcar a opção que mais se aproxima a sua opinião e outras tendo como base a Escala de *Likert* e todas tendo como objetivo a busca pelo entendimento dos entrevistados sobre qualidade de vida no trabalho – QVT. As questões 15 e 16 versão sobre o entendimento do layout existente, sendo uma formulada em alternativas e outra em Escala de *Likert*.

As questões 17 e 18 buscam obter a opinião dos entrevistados sobre a climatização do ambiente escolar, todas em Escala de *Likert*. Em relação às questões de 19 até 21, que buscam obter o conhecimento do mobiliário do ambiente de trabalho são em Escala de *Likert*. As questões de 22 até 25 têm por objetivo a busca por respostas sobre o conforto na sala de aula, com perguntas formuladas em escala de marcar a opção que mais se aproxima da opinião do entrevistado e outras tendo como base a Escala de *Likert*.

5.3.3. Análise de Dados

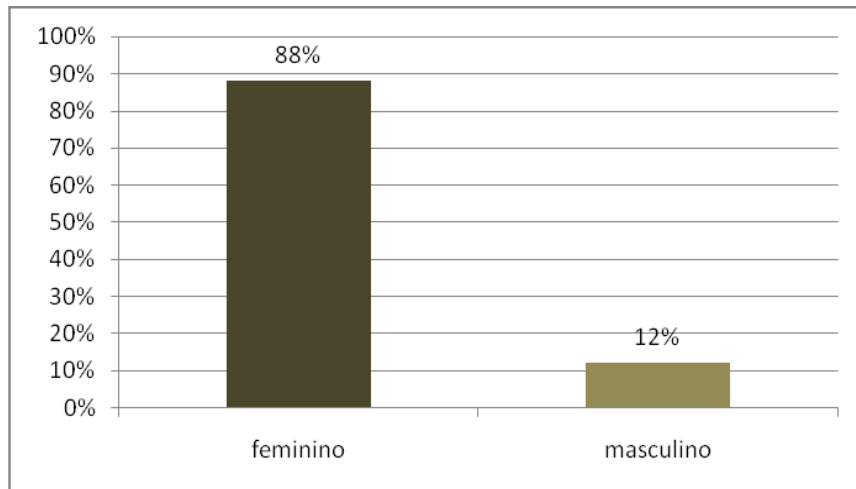
A tabulação e a análise de dados foram feitas através da utilização do Excel para a geração dos gráficos e considerou a teoria que subsidiou a fundamentação teórica deste estudo. Portanto, após a aplicação do questionário, foi feita uma análise sobre o que está ocorrendo com a qualidade de vida do professor, com base na observação do ambiente de trabalho, como agente determinante e se há realmente a intervenção do ambiente físico no exercer das funções dos profissionais da Escola.

5.4. Interpretação dos Dados / Resultados

Neste capítulo estão expostos os resultados obtidos através do questionário aplicado a 25 professores, os quais permitiram o alcance do objetivo proposto ao estudo. Para análise e interpretação das questões foram utilizados gráficos representando a frequência das respostas e o conhecimento sobre o tema Qualidade de Vida, no que se referem aos aspectos no estudo explorado. Inicialmente foram abordados aspectos relacionados com o perfil dos pesquisados e, dessa forma foram investigadas as variáveis relativas ao sexo, faixa etária, nível de escolaridade, tempo no exercício da docência, faixa salarial e ainda o conhecimento sobre o tema da qualidade de vida no trabalho e os fatores ambientais que interferem na qualidade de vida dos docentes. Essas informações estão a seguir.

5.4.1. Delinear o Perfil Sócio Demográfico dos Pesquisados

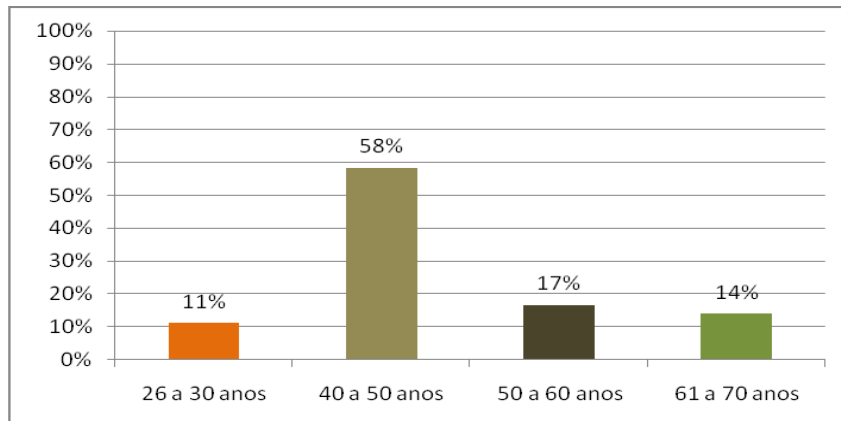
Gráfico 01 - Gênero



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Os dados revelaram que do total de docentes, 12,00% são do gênero masculino e 88,00% são do gênero feminino. Tal resultado está em conformidade com pesquisa publicada pelo Jornal Folha de São Paulo, edição de 13 de outubro de 2002, que apontou ser de quase 94,00%, o total de professores do sexo feminino lecionando em salas de aulas no Brasil.

Gráfico 02 - Faixa etária



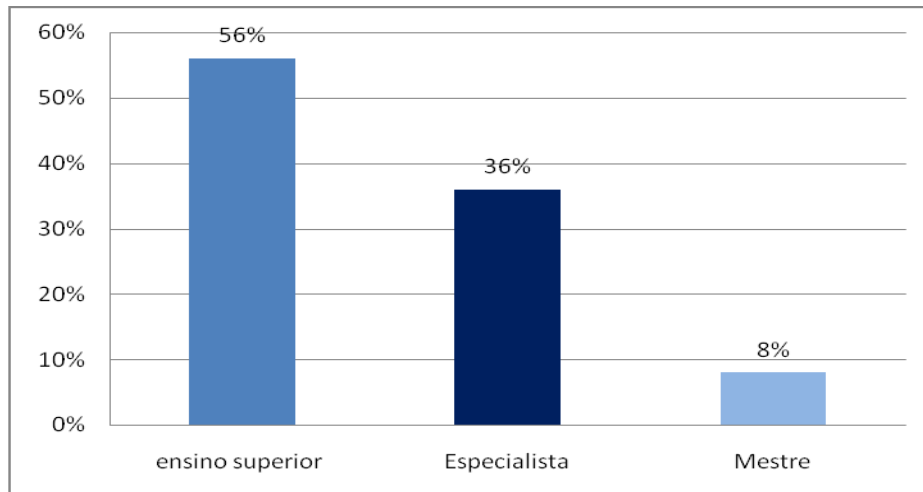
Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Quando verificado a faixa etária dos docentes, teve-se que o maior índice está na faixa que vai de 40 a 50 anos, com 58,00% dos docentes, os da faixa entre 50 a 60 anos, somam 17,00%, a faixa etária entre 26 a 30 anos, corresponde a 11,00% e a faixa entre 61 a 70 anos corresponde a 14%.

A qualidade de vida está presente em todas as faixas etárias, desde o mais jovem até o mais idoso, sendo que a necessidade destes com o passar dos anos sofrem variações devido

as suas limitações. Este fato legitima uma necessidade de intervenção para melhoria do ambiente escolar, pois se tem um percentual elevado de docentes acima dos 40 anos de idade (89,00%).

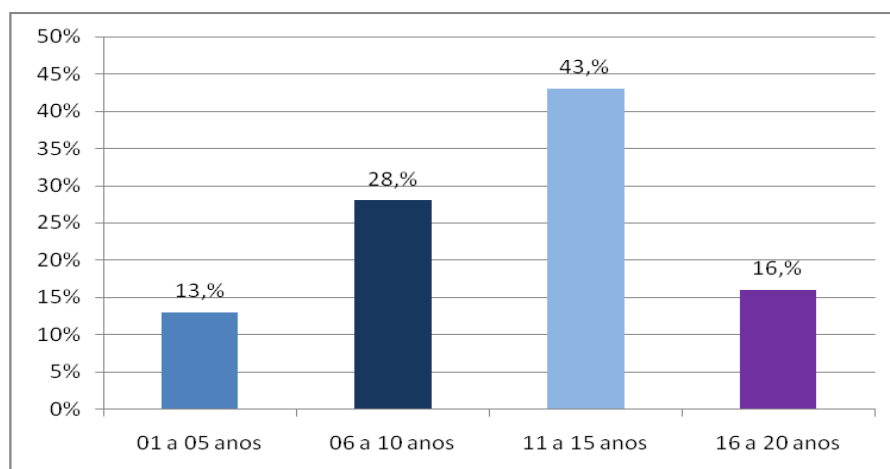
Gráfico 03 - Nível de escolaridade



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Referente ao nível de escolaridade, os docentes que tem somente o ensino superior completo representam 56,00%, já com o título de especialista, somam 36,00% e de mestre, 8,00%. Este fato pode demonstrar que a maioria dos docentes ainda não despertou para o Plano de Cargos, Carreira e Remuneração (PCCR) existente para os servidores da Educação no Estado da Paraíba, que prevê ascensão profissional e financeira para aqueles que se qualificam.

Gráfico 04 - Tempo de Docência



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Já em relação ao tempo de docência na escola, os professores que possuem de 01 a 05 anos correspondem a 13,00% do total, já entre 06 a 10 anos somam 28,00%, os que

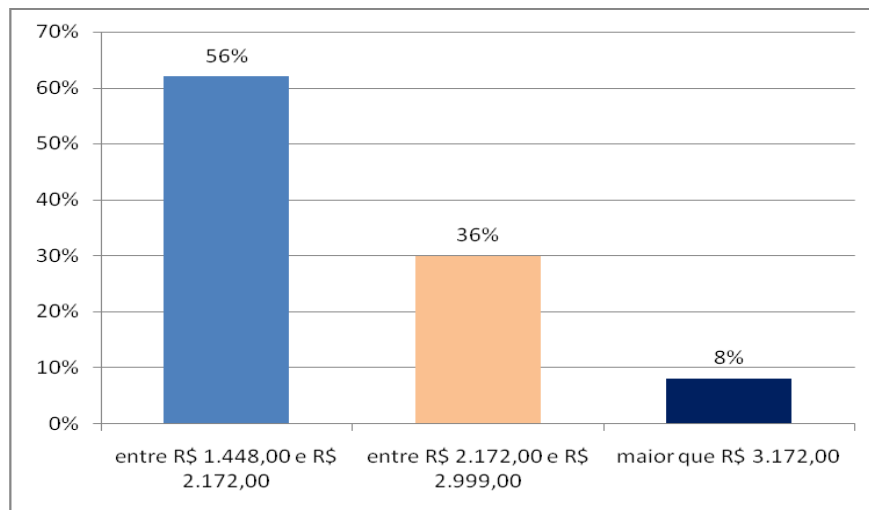
possuem entre 11 a 15 anos somam 43,00% e os docentes que possuem de 16 a 20 anos, equivalem a 16,00%.

Nos dados apresentados acima, é possível afirmar que: dos 100% entrevistados na Escola, 13,00% têm razoável experiência no serviço público como docente, equivalendo ao período de 01 a 05 anos; os outros docentes, de 06 a 10 anos (28,00%) e de 11 a 15 anos (43,00%) já com maior tempo de experiência, podem apontar os fatores negativos existentes no ambiente que estão associados a qualidade de vida no trabalho

Vale salientar que os docentes que tem entre 16 e 20 anos de docência na escola, já estiveram em processo de readaptação na biblioteca, devido a problemas de saúde, mas que nos dias atuais, apenas 01 não está em sala de aula lecionando e os demais estão lecionando com carga horária reduzida, devido aos problemas de saúde decorrentes da atividade laboral.

Quanto à faixa de renda, o valor recebido por 56,00% dos docentes está entre R\$ 1.448,00 e R\$ 2.172,00 e destes, 96,00% estão diretamente relacionados à sua capacitação, por possuírem somente o ensino superior completo.

Gráfico 05 - Renda

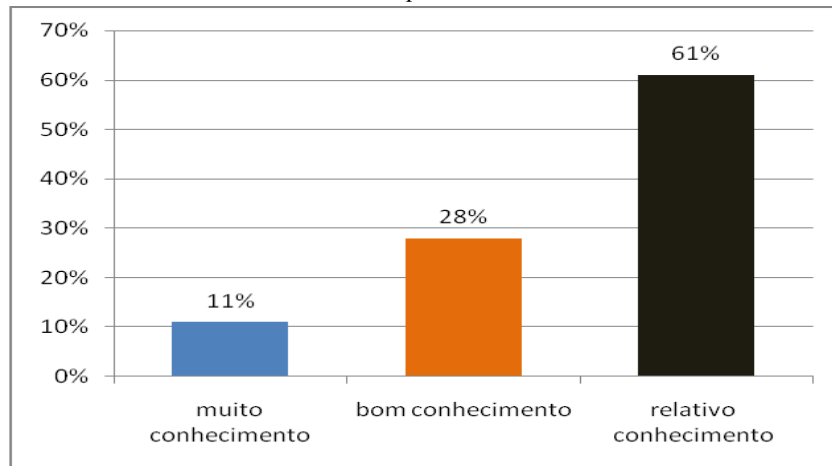


Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Faz-se necessário levar em consideração que dos docentes que atualmente recebem a faixa de renda acima citada, 01 docente (4,00%) está em processo de readaptação, possuindo especialização e não está recebendo gratificação por desempenho por não estar lecionando e foi inclusa nesta faixa e, por fim, somente 36,00% dos docentes recebem faixa de renda maior que R\$ 2.172,00, por possuírem especialização e 8% recebem acima de R\$ 3.172,00 por possuírem mestrado.

5.4.2. Verificar a compreensão dos docentes sobre a qualidade de vida no exercício da função

Gráfico 06 - Conhecimento sobre qualidade de vida

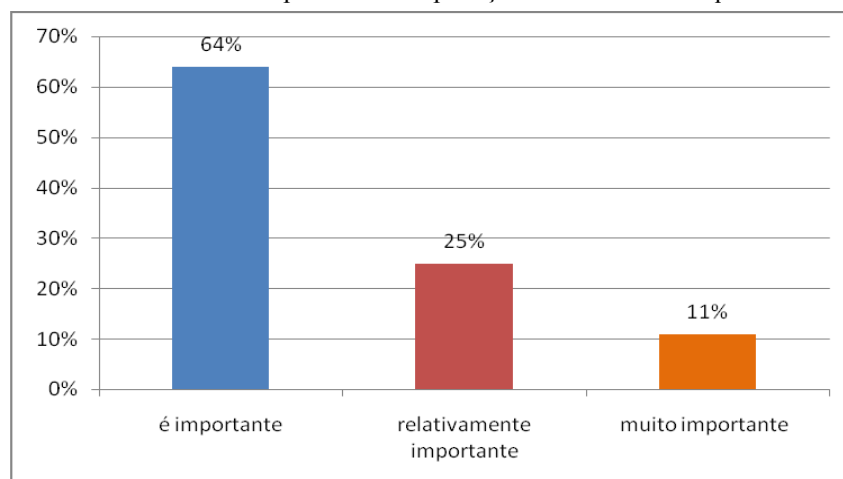


Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Ao ser questionado sobre haver um processo de melhoria em que utilizam elementos para uma melhor qualidade de vida e que é necessário haver certo conhecimento na área, tem-se que dos docentes pesquisados, 61,00% afirmam ter um relativo conhecimento sobre qualidade de vida, enquanto 28,00% disseram ter bom conhecimento e 11,00% ter muito conhecimento sobre o tema.

Os dados mostram que os professores possuem no mínimo um conhecimento relativo sobre qualidade de vida e isto se dá ao fato de que os professores buscam aprofundar o conhecimento na área e participam ativamente de ações ou projetos desenvolvidos na escola.

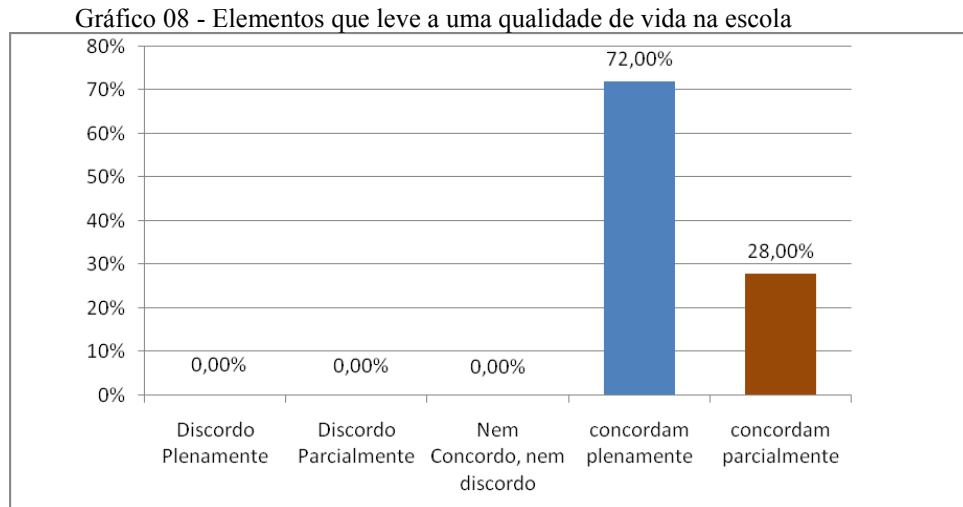
Gráfico 07 - Grau de importância da aplicação de elementos de qualidade de vida



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

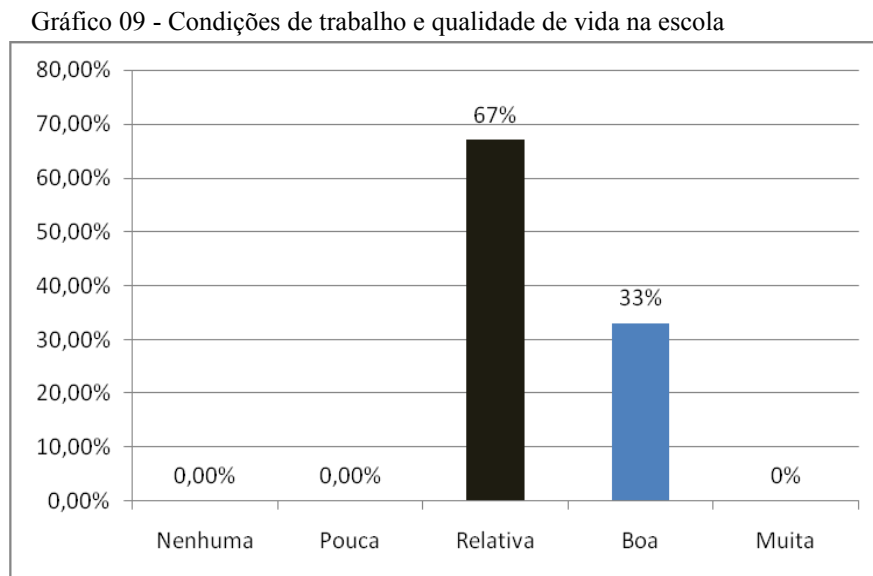
Quando perguntado sobre o grau de importância da aplicação de elementos de qualidade de vida para haver uma melhor qualidade de vida na escola, 64,00% afirmaram ser importante, enquanto que 25,00% responderam ser relativamente importante e 11,00% muito importante e os dados obtidos vem confirmar os dados do parágrafo anterior em que os

professores possuem conhecimento sobre Qualidade de Vida e que há em cada um, o saber de que é importante aplicar o tema na escola.



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

No que se refere ao uso de elementos que leve a uma qualidade de vida na escola, 72,00% dos professores afirmaram que concordam com a utilização de elementos para se obter um ambiente saudável, confortável e com melhores condições para desenvolvimento de seus trabalhos, enquanto 28,00% concordam parcialmente com a utilização de elementos que melhorem o ambiente. Observou-se que as outras três opções de respostas não foram citadas pelos entrevistados, tendo assim percentual de 0,00%.

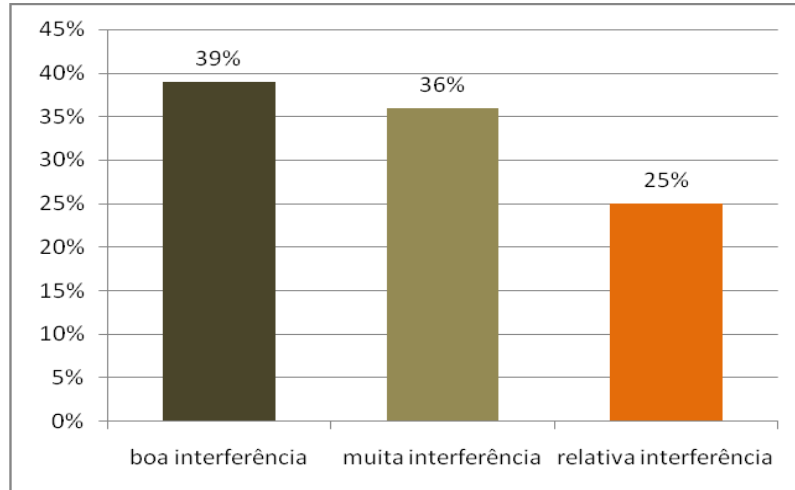


Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Quando perguntados sobre as condições de trabalho e qualidade de vida na escola, obteve-se que, 33,00% dos professores relataram que essa condição é boa devido algumas

condições existentes na escola e já 67,00% responderam ser relativa por entenderem que as condições existentes ainda não satisfazem as necessidades para haver uma QVT acolhedora.

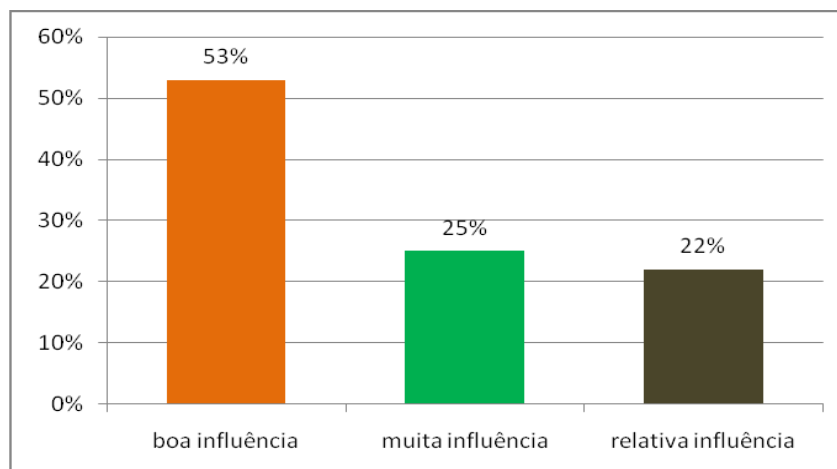
Gráfico 10 - Interferência do ambiente das condições de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Em relação à interferência das condições ambientais de trabalho no desempenho profissional, tem-se que 39,00% afirmaram ter uma boa interferência, enquanto 36,00% disseram ter muita interferência e 25,00% responderam ter relativa interferência. Pode-se dizer que 75,00% estão, de certa forma, insatisfeitos com ambiente de trabalho, colaborando para criação de condições que desmotivem os profissionais a maximizar sua produtividade, enquanto 25,00% acreditam que a interferência não afeta de forma mais intensa o seu desempenho profissional.

Gráfico 11 - Influência que a qualidade de vida no trabalho tem sobre a motivação profissional



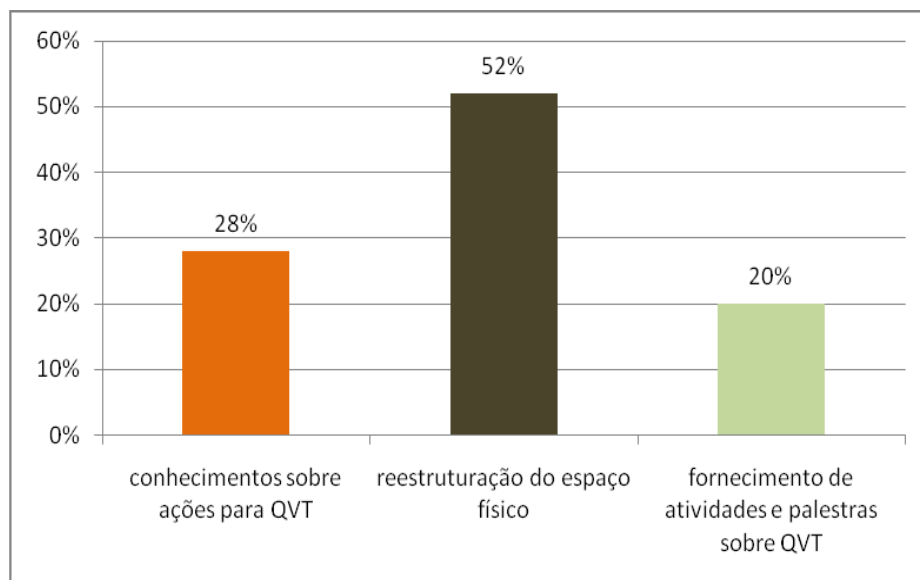
Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Quando questionado se há influência das condições de trabalho na qualidade de vida e na motivação profissional, 53,00% disseram ter boa influência e apenas 25,00% afirmam ter muita influência, enquanto 22,00% responderam que tem relativa influência.

Considerando as ideias de Guimarães (1998), a QVT está relacionada com questões relacionadas à organização, limpeza, segurança, conforto ambiental, controle da poluição física e acústica, controle da temperatura e da luminosidade, mas não se restringe exclusivamente às condições físicas, pois inclui também itens como oferecimento de benefícios sociais e, o mais importante, as relações de trabalho e o ambiente social, onde é proporcionado ao trabalhador o seu desenvolvimento como pessoa capaz de refletir e de produzir ideias.

Referente aos quesitos que a direção da escola poderia enfatizar para haver uma melhoria da QVT na escola, 52,00% dos docentes responderam que a reestruturação do espaço físico deve ser o primeiro quesito a ser trabalhado, enquanto que o segundo com 28,00%, é proporcionar aos funcionários conhecimentos sobre ações para qualidade de vida na escola e o terceiro e último, com 20,00%, é o fornecimento de atividades e palestras sobre QVT para os funcionários.

Gráfico 12 - Quesitos que a direção escolar poderia enfatizar para haver uma melhoria da QVT



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

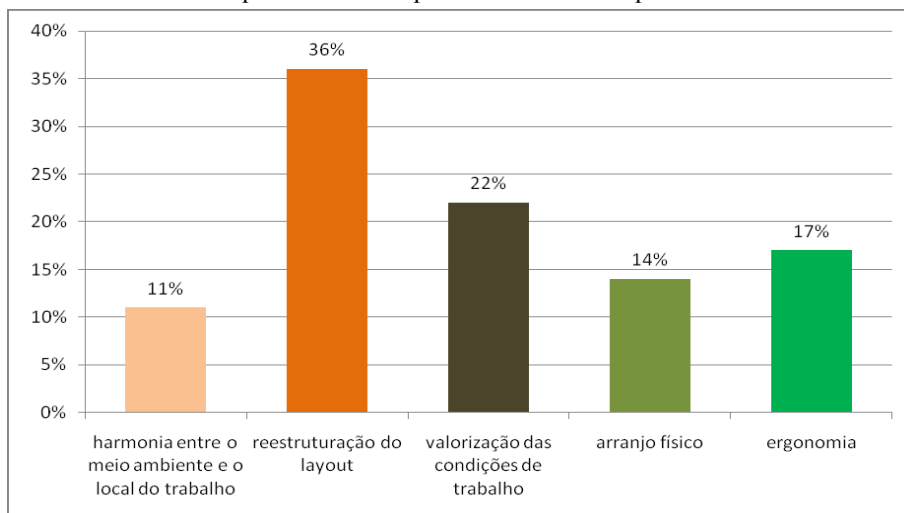
A maioria dos docentes respondeu com base que o trabalho ocupa muito tempo da vida das pessoas, tempo este, gasto em ambientes distintos do conforto de sua casa, portanto, é de grande relevância para o gestor investir em melhorias das condições ambientais da instituição, como planejar mudanças estruturais das salas (janelas, climatização, etc), tendo

em vista aumentar o nível de satisfação dos funcionários no desenvolver de suas atividades profissionais, buscando neles efetivos aliados na corrida pela sobrevivência, pois profissionais desmotivados e insatisfeitos com certeza não produzirão, comprometendo a qualidade da Instituição.

5.4.3. Investigar os fatores ambientais (iluminação, ruído, climatização, espaço físico, equipamentos e materiais) que interferem na realização da atividade docente

Referindo-se aos tipos de fatores que influenciam para se ter uma boa qualidade de vida no trabalho, 36,00% afirmaram que a reestruturação do layout e melhoria no desempenho das tarefas são fatores que para eles influenciam na sua qualidade de vida no trabalho, já para 22,00% é a valorização das condições de trabalho que influencia, enquanto que para 17,00% é a ergonomia, 14,00% responderam ser o arranjo físico e para 11,00% a harmonia entre o meio ambiente e o local do trabalho é que a influência em uma boa qualidade de vida.

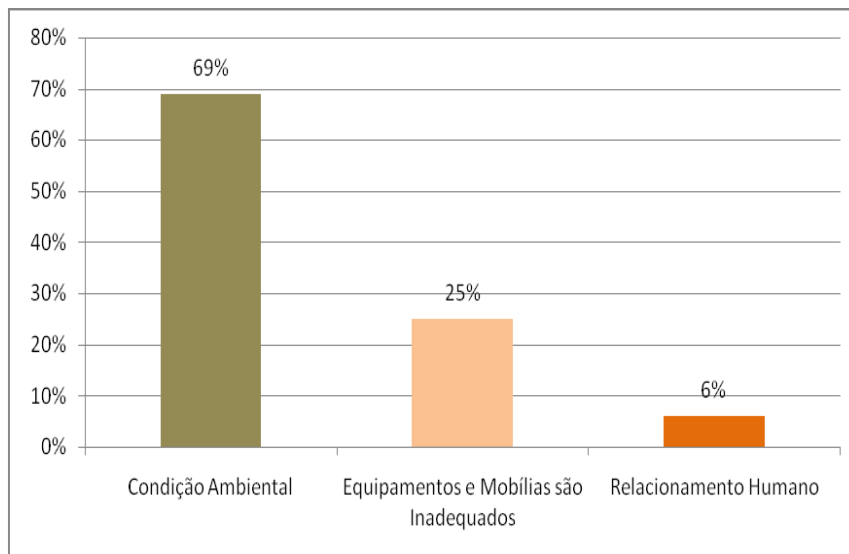
Gráfico 13 - fatores que influenciam para se ter uma boa qualidade de vida no trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Pode-se dizer que estes por sua vez, pretendem ser beneficiados com a QVT como uma perspectiva de valorização e bem-estar, tanto na vida pessoal quanto no ambiente de trabalho, como na minimização dos desgastes físicos e psicológicos, que é convertido em motivação e produtividade. De acordo com Chiavenato (2004), melhorar o ambiente de trabalho seja em condições físicas, psicológicas e sociais, implica em um ambiente agradável, produtivo e melhora substancialmente a qualidade da vida das pessoas da empresa.

Gráfico 14 - Fator que mais interfere na QVT



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

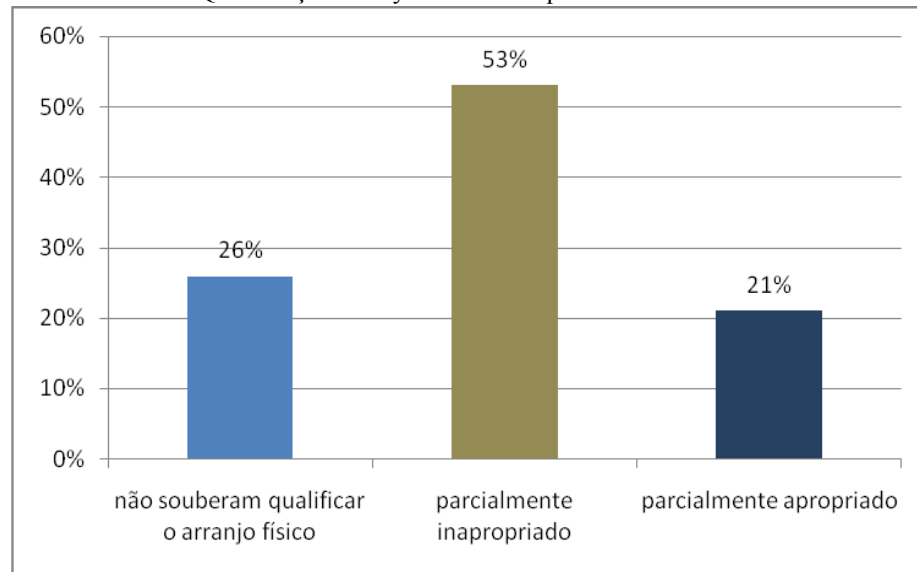
Quando questionados sobre o fator que mais interfere na QVT, 69,00% responderam ser a Condição Ambiental, enquanto 25,00% acreditam que os Equipamentos e Mobílias são inadequados e não permitem ter o máximo desempenho das tarefas e apenas 6,00% responderam que o Relacionamento Humano é fator que mais interfere na QVT. Este maior percentual é justificado pelo grande volume de atividades que os docentes têm no dia a dia.

Os fatores ambientais existentes no local de trabalho influenciam diretamente no psicológico, na motivação dos funcionários bem como no desenvolver de suas habilidades, que conseqüentemente gerará maior ou menor eficiência no desenvolvimento do trabalho e na atratividade do ambiente e ressalta Araújo (2001) que criar ambiente agradável e estético não é superfluidade. Por isso, devemos levar em conta essas características típicas do conforto.

Faculta dizer que, a qualidade de Vida no Trabalho tem fundamental papel, visto que é um dos meios que podem ser utilizados para atrair e manter os talentos humanos vitais ao funcionamento efetivo e das organizações com visão empreendedora (CHIAVENATO, 2005).

O ambiente e os elementos que o layout de uma escola forma, é um conjunto inseparável que interfere diretamente nas pessoas que nele estão inseridas. No que se refere ao projeto de escola, este é elaborado prevendo espaços para trabalhos com determinados métodos que não duram para sempre, por isso é necessária a reciclagem, o que nem sempre acontece com a velocidade do espaço construído.

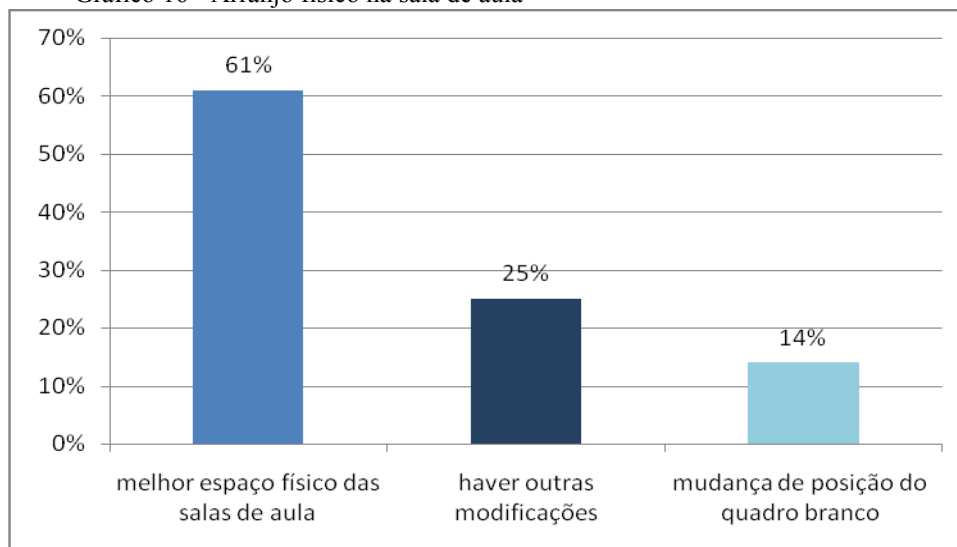
Gráfico 15 – Qualificação do layout das salas para desenvolver a atividade docente



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Assim, no tocante a qualificação do layout da sala de aula, as respostas dos professores em relação a quanto é apropriado o arranjo físico para desenvolver a atividade docente, 53,00% responderam que é parcialmente inapropriado, já 26,00% não souberam qualificar o arranjo físico e 21,00% responderam que é parcialmente apropriado.

Gráfico 16 - Arranjo físico na sala de aula



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Com as respostas obtidas, fica nítido que a escola deve atentar para o layout existente, para que se possa melhorar o arranjo físico existente, pois o layout em sua totalidade não atende as expectativas dos docentes, que para a maioria, deveria haver modificações.

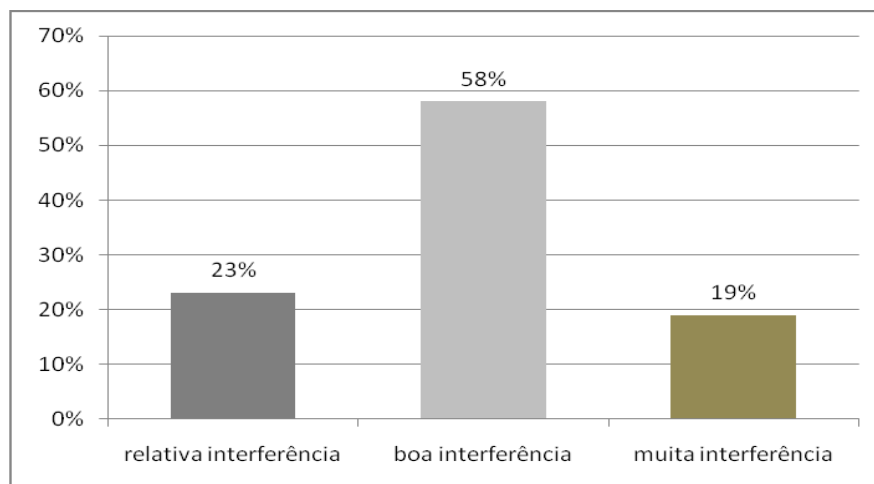
Para que se tenha um bom arranjo físico na escola é necessário haver, segundo 61,00% dos entrevistados, um melhor espaço físico das salas de aula, sendo que 25,00% disseram que deveria haver outras modificações, tais como: distribuição sequencial das salas de aula, padrão único de tráfego nas salas, mudança no arranjo da mobília; e somente 14,00% citaram que deveria ter uma mudança de posição do quadro branco nas salas de aula.

Com o percentual de 86% dos docentes que discordam do layout existente, deve-se levar em consideração que as salas de aulas deveriam estar em plena sintonia com o fator humano, bem como deveria também oferecer totais condições favoráveis para obter a eficácia nos resultados do trabalho através da melhoria da movimentação relacionada aos docentes e alunos, bem como fatores ambientais existentes (luminosidades, posição das janelas, etc.).

O espaço físico que é utilizado é de importância para os docentes, contudo, não é apenas o aspecto visual e de conforto que deve prevalecer no estudo de aproveitamento do espaço físico; mais do que isso, importa o fluxo existente entre pessoas e papéis (ARAÚJO, 2001).

Ao serem perguntados se a temperatura em sala de aula interfere no desempenho profissional, 58,00% responderam que existe uma boa interferência, já para 23,00% é uma relativa interferência e para 19,00% tem muita interferência.

Gráfico 17 - temperatura em sala de aula



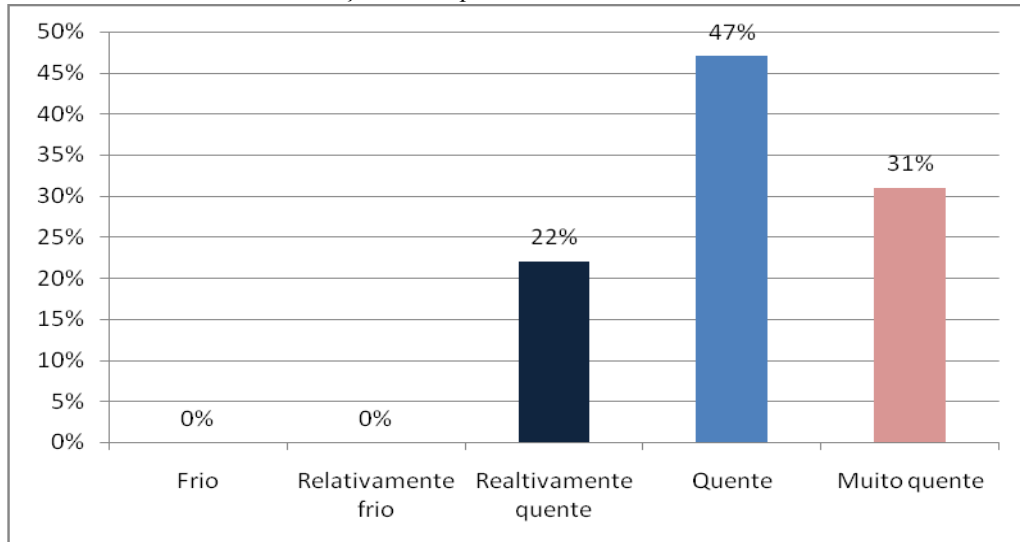
Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Já quando questionados a respeito de como classificam a temperatura do ambiente da sala de aula, 47,00% responderam que é quente, para 31,00%, muito quente e para 22,00% relativamente quente.

A elevada temperatura se deve à construção de cada sala de aula sem a devida análise do ambiente e suas características, como o nascer ou por do sol, posição das janelas, quadro

ou portas, pois construir uma sala de aula com janelas voltadas para o nascer do sol ou pôr do sol, faz com que toda a claridade incida na sala, atrapalhando a visão em relação ao quadro, bem como aumentando a temperatura interna.

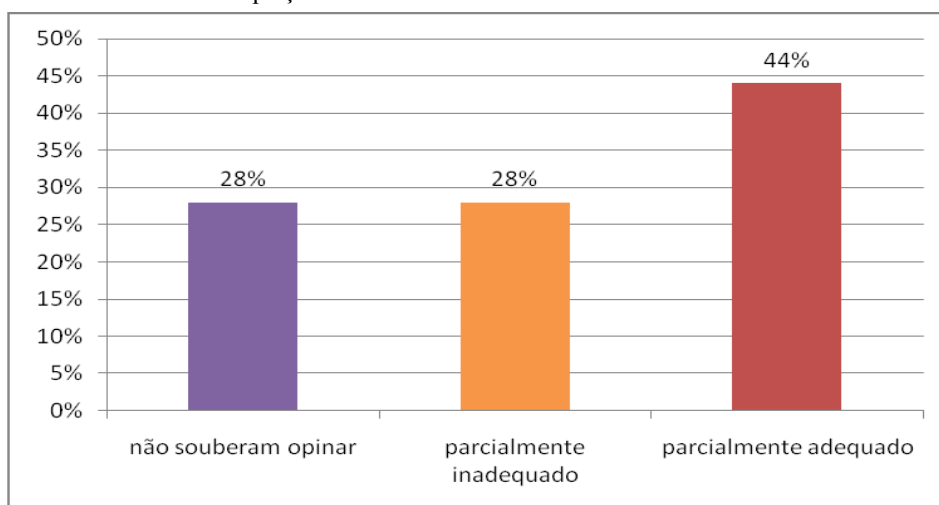
Gráfico 18 - Classificação da temperatura na sala de aula



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

As salas de aula são amplas com janelas somente na parte lateral, o que não permite uma iluminação ideal e nem ventilação cruzada, sendo necessário o uso de iluminação e ventilação artificial, que causa barulho provocado pelos equipamentos. Além da disposição das janelas não propiciar ventilação adequada na direção da frente da sala, a porta fica no início da parede, próximo ao quadro e assim não cruza ventilação com as janelas.

Gráfico 19 - Adequação da mobília



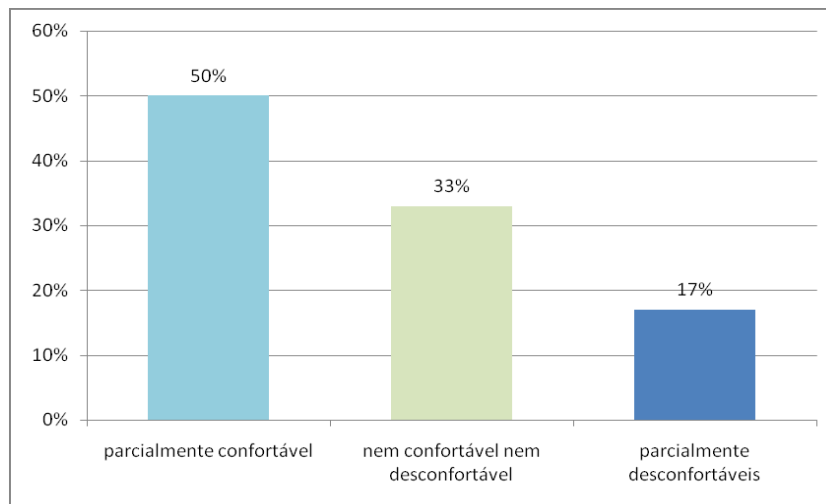
Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Quando questionados sobre o quanto é adequado o mobiliário da escola para o desenvolvimento da sua atividade, 44,00% dos docentes responderam ser parcialmente

adequado, 28,00% ser parcialmente inadequado e 28,00% não souberam opinar sobre a adequação do mobiliário. O valores encontrados diante a realização da pesquisa, estão demonstrados em gráfico a seguir.

Já quanto à avaliação do conforto das cadeiras, conforme os dados acima descritos, 50,00% afirmam ser parcialmente confortável, enquanto 33,00% disseram ser nem confortável nem desconfortável e 17,00% ser parcialmente desconfortáveis.

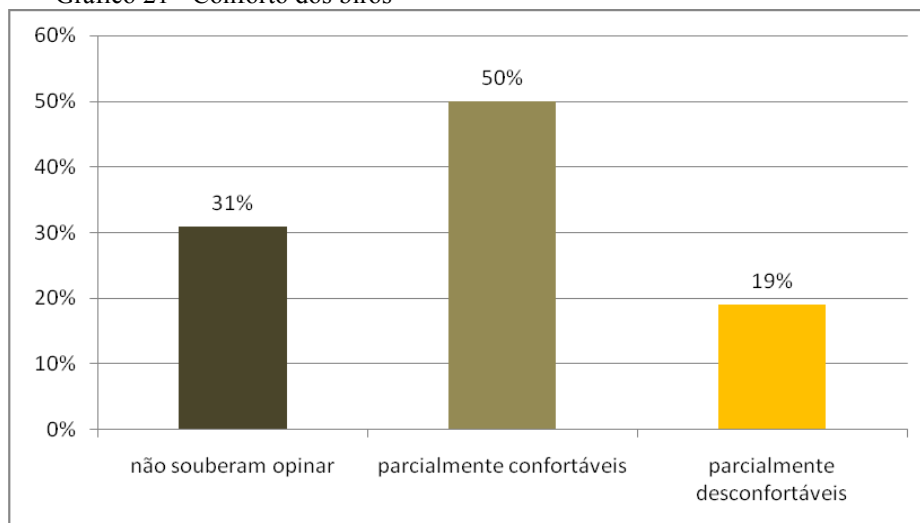
Gráfico 20 - Conforto das cadeiras



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

As cadeiras são confeccionadas em padrão único, não levando em consideração a estatura ou peso de quem a utilize, pois para uns pode ficar com folga o espaço destinado a sentar, enquanto para outros pode ficar em uma altura não muito ideal, já que não há como ajustar a sua altura.

Gráfico 21 - Conforto dos birôs

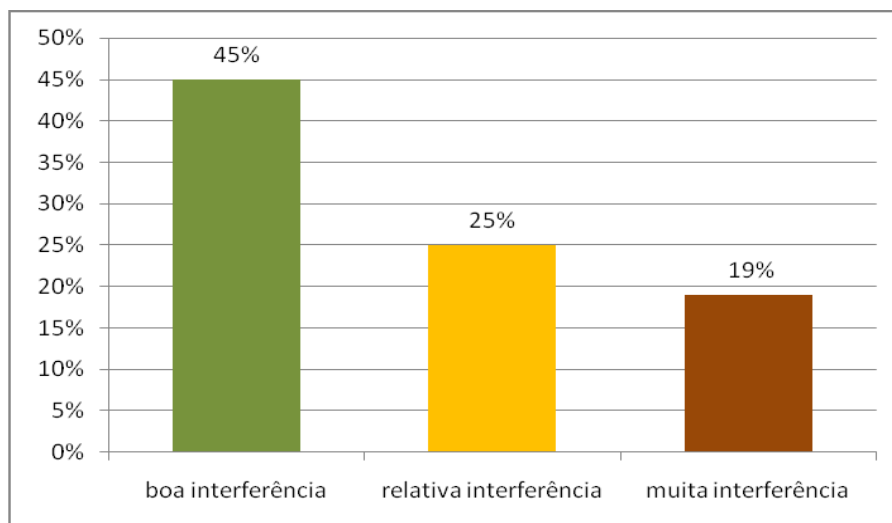


Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Na avaliação em relação ao conforto dos birôs, 50,00% dos docentes disseram que são parcialmente confortáveis, enquanto que 31,00% não souberam opinar sobre a adequação dos birôs e para 19,00% são parcialmente desconfortáveis.

Assim, pode-se dizer que a estrutura para com a condição de atuação do docente não é a ideal para o exercício da função e segundo Sommer (citado por ELALI, 2003), a disposição da mobília e as condições ambientais refletem nos fatores de sociabilidade, desempenho acadêmico e na saúde e por isso devem estar dispostos de forma a propiciar a interação professor-aluno.

Gráfico 22 - Índice de barulho

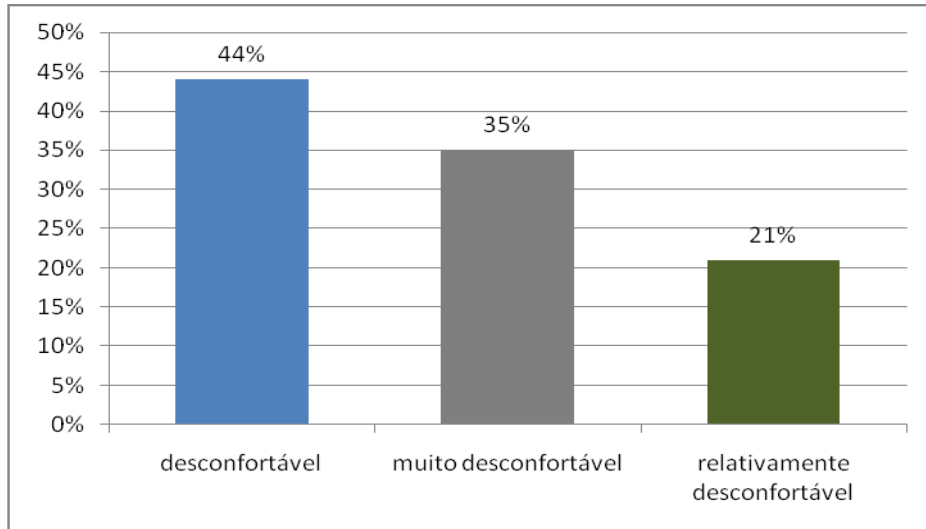


Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Quanto ao barulho, clareza e outras sensações auditivas e visuais em sala de aula podem interferir no desempenho profissional, ocorre boa interferência para 45,00% dos docentes, para 25,00% é relativa interferência e para 19,00% há muita interferência. Segundo Moura (2006), as consequências causadas por um ruído sobre o ser humano variam desde distúrbio do sono, perturbação do descanso e das atividades de lazer interferindo na comunicação oral, perturbações de concentração, perda de eficiência no trabalho, estresse e danos auditivos.

Consideram-se também os transtornos que esses desconfortos ambientais podem causar aos docentes, uma vez que, há interrupção na sequência das aulas devido à exposição aos fatores citados e nesse sentido, pode-se supor que a busca dos docentes pelo desenvolvimento da aprendizagem em meio a tanta diversidade pode provocar sérios problemas de estresse e fadiga, tão comum no meio docente.

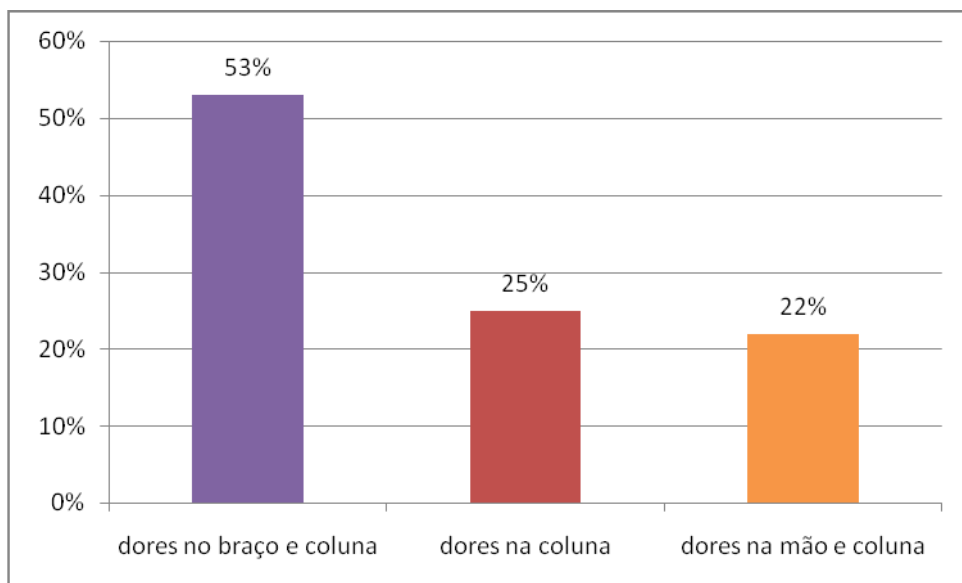
Gráfico 23 - Desconforto em relação ao excesso de atividades



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

É importante pensar no conforto do ambiente em relação ao espaço físico, mas elementos como: acústica, temperatura, distribuição da mobília na sala de aula, pátio escolar, biblioteca, quadra e outros são necessários para a formação do aluno. Os fatores externos podem ajudar ou retardar o processo de ensino conforme a natureza de cada elemento e daí têm-se que o desconforto em relação ao excesso de atividades na escola é desconfortável para 44,00% dos docentes, muito desconfortável para 35,00% e relativamente desconfortável para 21,00%, conforme o gráfico abaixo.

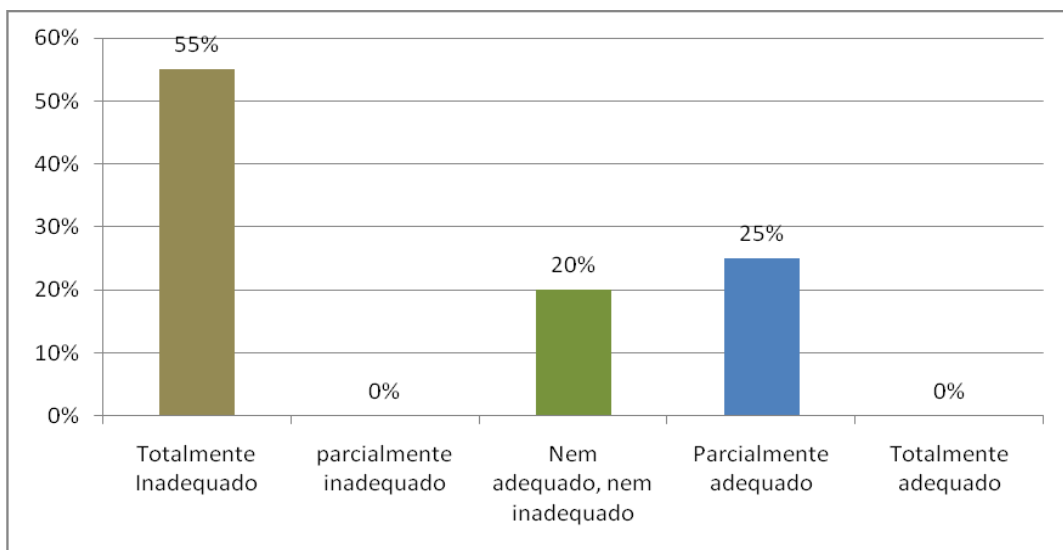
Gráfico 24 - Altura de cada quadro branco e o desconforto físico



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Nas salas existem dois quadros brancos para utilização, sendo o primeiro a 80 cm de altura do chão, dificultando a visibilidade dos alunos que ocupam as últimas carteiras, além de dificultar a utilização por parte do docente, e o segundo com 90 cm de altura, que fica na lateral e funciona como um mural. Por estarem em altura inadequada para utilização, ocasionam desconfortos físicos, sendo o principal as dores no braço e coluna ao mesmo tempo, relatado por 53,00% dos docentes, as dores na coluna presente em 25,00% e as dores na mão e coluna ao mesmo tempo, que atinge 22,00%.

Gráfico 25 - Adequação do quadro para desenvolvimento da atividade profissional



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Levando em consideração a altura irregular dos quadros, a estatura de cada docente, e ao perguntá-los sobre o quanto adequado era o quadro para desenvolvimento de sua atividade profissional, ficou nítido com os resultados obtidos, que não são adequados pelo fato de que 55,00% dos docentes responderam ser totalmente inadequado, já para 25,00% ser parcialmente adequado e para 20,00% não souberam opinar sobre a adequação dos quadros.

Com a análise dos dados obtidos, observou-se que os professores têm mais risco de sofrerem danos de diferenciados tipos como: postura e motora. Neste levantamento foram verificadas que existem poucas condições físicas do prédio escolar, pois a escola ainda carece de muitos elementos que a torne ideal para se ter uma boa qualidade de vida e se tem que a escola por estar deficiente em relação a sua infra-estrutura, deixa de oferecer inúmeras condições que os docentes e os estudantes têm por direito.

É importante pensar no conforto do ambiente em relação ao espaço físico, aos elementos como acústica, temperatura, distribuição da mobília em sala de aula, pátio escolar, biblioteca, quadra e outros que são relevantes a um bom desenvolvimento das atividades do

docente. Também se percebeu que a escola falha no que diz respeito a esta norma arquitetônica, pois as salas de aulas não se configuram em sua maioria como um local adequado para o exercício da função e como causa, levando a danos à saúde do docente e também do discente por não existir, como já citado, o conforto ideal na sala de aula.

Outro ponto que foi observado é a porta que está mal localizada, pois quando aberta tira a visibilidade de uma parte do quadro e se fechada aquece o ambiente, pois a sala conta com janelas apenas no fundo de cada sala, só havendo circulação de ar quando a porta e janela se encontram abertas, levando a utilizar de ventilação artificial, o que ocasiona barulho constante nas salas.

Pela descrição apresentada, pode-se perceber que não há o comprometimento na questão do conforto ambiental, o que afeta o desempenho de todos no processo educativo, ainda mais quando muitos docentes já possuem mais de 10 anos de docência, levando estes a terem danos constantes em sua saúde.

Diante os dados obtidos e visando melhorar o ambiente de trabalho, pode-se recomendar, entre outras sugestões, que a direção escolar conceda espaço nas reuniões para as opiniões e críticas dos colaboradores em assuntos relacionados à escola; implante um sistema de comunicação formal realizando reuniões semanais ou quinzenais; insira a ginástica laboral (incluindo profissional da área, mais relatórios de acompanhamento semestral e anual, e relatório da média das participações dos colaboradores mensal); organizar o lazer ativo (profissional da área traz informações sobre relacionamento saudável, alimentação nutritiva, atividade física, comportamento preventivo e dicas de saúde); dentre outras ações.

5. 5. Aspectos Conclusivos

O presente estudo realizado em uma Escola Estadual em João Pessoa, teve como intuito analisar as condições de trabalho dos professores da Educação de Jovens e Adultos (semipresencial) e como isso afeta a qualidade de vida no trabalho.

O trabalho visou aprofundar a compreensão que a Qualidade de Vida no Trabalho é uma ação manifestada pela participação dos funcionários no processo de trabalho, e é o que torna o ambiente seguro e mais confortável, além disso, criando condições de trabalho capaz de gerar crescimento, desenvolvimento e satisfação pessoal, além de identificar os fatores ambientais (iluminação, ruído, climatização, espaço físico, equipamentos e materiais) que interferem na realização da atividade docente.

Estudar as condições de trabalho e os efeitos sobre a qualidade de vida do docente, proposta deste estudo, foi satisfatório na medida em que foi verificado que a Escola investe no ambiente de trabalho e que existe a compreensão de que a motivação resultará de um processo natural, decorrente do sentimento de cada um. Portanto, os que administram, devem estar cientes e conhecer os mecanismos gerados pelas ferramentas da qualidade de vida em prol da motivação, para poder dirigir e satisfazer adequadamente as pessoas.

As respostas obtidas nos questionários revelaram que as condições de trabalho incluem as seguintes variáveis: equipamentos e materiais disponíveis (quantidade e qualidade), conforto do ambiente de trabalho, limpeza do ambiente, espaço físico (quantidade e qualidade), condições de segurança e saúde.

Outro dado encontrado é que as condições ambientais apresentam-se como reflexo negativo para o cansaço físico, que com isso, a produtividade e a qualidade do trabalho dos docentes podem ficar ainda mais comprometidas. Com tudo que já foi citado anteriormente sobre a intenção deste trabalho, também se buscou apresentar dados referentes ao assunto na escola, com o objetivo de relacioná-las para conhecimento e futuro melhoramento da mesma.

Assim também podemos dizer que a pesquisa buscou ainda conhecer a compreensão dos docentes sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e se práticas eram utilizadas pela escola e se tinham um direcionamento estratégico, e foi demonstrado que as práticas de Qualidade de Vida no Trabalho encontradas são apenas utilizadas como forma rotineira de trabalho.

De acordo com a observação das instalações, foi possível comprovar que o arranjo físico das salas de aula não atende de forma satisfatória as necessidades e o bem estar dos docentes, porém, objetivando uma melhor estadia do funcionário em seu ambiente de trabalho, a direção escolar poderia elaborar projetos simples, mas, eficazes que visem melhorar a harmonia do ambiente bem como a sua organização e aproveitamento do espaço.

A princípio é necessário fazer uma análise do que irá ser mantido e utilizado pelos docentes, no que diz respeito aos birôs, cadeiras, carteiras e principalmente os equipamentos inutilizáveis, ajudando assim a recuperar o espaço disponível da sala para ajudar no fluxo de pessoas, bem como, no bem-estar dos que ali frequentam.

É importante também a formulação de uma organização de móveis e equipamentos na sala de aula, que vise diminuir o esforço físico e facilite a execução do trabalho, isso junto ao auxílio de uma direção ergonômica adequada, também, irá influenciar na postura e no jeito de exercer as atividades dos docentes, tornando assim um ambiente ergonomicamente correto e menos propício as consequências negativas decorrentes da ausência da Qualidade de vida.

Enfim, este estudo não só afirma que a Qualidade de Vida no Trabalho é uma das novas estratégias de RH utilizada em prol de uma melhor produtividade na escola, como objetiva também esclarecer que é fundamental dimensionar a relação exata da produtividade máxima que as escolas podem obter quando aplicam este tipo de programa. A incógnita desse nível de mensuração existe e no intuito de decifrar essa questão é que estudos teóricos e empíricos sobre o assunto proposto versus produtividade devem ser ampliados, analisados, referenciados e apresentados para se obter melhores conhecimentos neste tipo de trabalho.

Durante as observações, aplicação do questionário, conversa com os docentes e tendo conhecimento de suas críticas e desejos, observa-se que o fator psicológico contribui com a diminuição da qualidade de vida, ou seja, sua motivação e/ou autoestima no desempenhar das suas atividades. Este afeta, segundo os entrevistados, tanto ele (trabalhador) quanto seus familiares e também a escola, afinal quanto mais às pessoas sofrem com algum dano na sua condição de trabalho e não recebem apoio em suas vidas pessoais, mais elas se tornam incapazes de lidar com os problemas de trabalho.

Portanto, de acordo com o que foi explanado neste estudo, ficou claro que o investimento em Qualidade de vida no trabalho para se ter condições de trabalho vai gerar pessoas satisfeitas, motivadas, clima organizacional agradável e a obtenção de resultados satisfatórios, pois um funcionário motivado é uma pessoa satisfeita e determinada a alcançar seus objetivos pessoais e profissionais.

REFERÊNCIAS

ALEXANDRE, J. W. C. **Análise do número de categorias da escala de Likert aplicada à gestão pela qualidade total através da teoria da resposta ao item.** In: XXIII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. 2003, MG.

ARAÚJO, L. **Gestão de Pessoas.** São Paulo: Atlas, 2001.

ARAÚJO, G. P.; FURTADO, T. N.; BRANCO, E. A. Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem no Sebrae - PI. **Caderno de Estudos Ciência e Empresa**, Teresina, Ano 9, n. 2, nov. 2012.

ASSAF NETO, A.; LIMA, F. G. **Curso de Administração Financeira.** São Paulo: Atlas, 2009.

Auquier P, Simeoni MC & Mendizabal H 1997. **Approches théoriques et méthodologiques de la qualité de vie liée à la santé.** Revue Prevenir 33:77-86

BASINELLO, Greicelene Aparecida Hespanhol; GONÇALVES, Maria Tereza Ap. Moi; MANCINI, Daniela Monteiro. **Trabalhadores, condições de saúde e risco de doenças crônicas.** Disponível: http://ww4.unianhanguera.edu.br/programasinst/Revistas/revistas2006/rev_ciencias_bio/08.pdf . Acesso em: 02/05/2016.

BERGAMINI, CW. **A motivação nas organizações.** 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BOGMANN, I. M.. **Marketing de relacionamento: estratégias de fidelização e suas implicações financeiras.** São Paulo: Nobel, 2002.

BOHLANDER, George W.; SNELL, Scott; SHERMAN, Arthur. **Administração de recursos humanos.** Tradução: Maria Lucia G. Leite Rosa. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização e Diversidade. **Formando Com-Vida, Comissão de Meio Ambiente e Qualidade de Vida na Escola; Construindo Agenda 21 na Escola.** 2. ed. Ministério da Educação / Ministério do Meio Ambiente. Brasília, MEC: Coordenação Geral de Educação Ambiental, 2007.

CASTELLANOS, P.L. **Epidemiologia, saúde pública, situação de saúde e condições de vida: considerações conceituais.** pp. 31-76. In RB Barata (org.). **Condições de Vida e Situação de Saúde.** Saúde Movimento, 4. Abrasco, Rio de Janeiro, 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas.** 2ª edição. Rio de Janeiro: Campos, 2005.

_____. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor.** 2.ed. rev. e atualizada. São Paulo: Saraiva, 2007

_____. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004 - 7ª Reimpressão.

_____. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri, São Paulo: Manole, 2014.

COBRA, Marcos. **Administração de marketing no Brasil**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. **Resolução CNE/CP 2/2012**. Diário Oficial da União, Brasília, 18 de junho de 2012 – Seção 1 - p. 70.

CÔRTEZ, P. L. **Administração de sistema de informação**. São Paulo: Saraiva, 2008.

CUMMINS, R.A.; GULLONE, E. **Why we should not use 5-point Likert scales: the case for subjective quality of life measurement**. In. International Conference on Quality of Life in Cities, 2000, Singapore. Proceedings. Singapore, 2000.

CURY; Antônio. **Organização e Métodos: uma visão holística**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

DIAS, M. A. P. **Administração de materiais: princípios, conceitos e gestão**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5. ed. ampl. São Paulo: Cortez: Obore, 1992.

DIAS, Genebaldo Freire. **Educação Ambiental: Princípios e Práticas**. 3ª ed. São Paulo: Gaia, 1992.

DIAS, T. L. **Modelo de sistemas viáveis em organizações públicas: um estudo de caso da função de planejamento de informações estratégicas para informatização da Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte**. Dissertação (Mestrado) – Escola de Governo, Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte, 1998.

DRUCKER, P. **O melhor de Peter Drucker: a sociedade**. São Paulo: Nobel, 2002

ELALI, G. V. M. A. **O ambiente da escola: uma discussão sobre a relação escola-natureza em educação infantil**. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v8n2/1904>>. Acesso em: 28/outubro/2014.

FACCHINI, L. A. **Uma contribuição da epidemiologia: o modelo de determinação social aplicada à saúde do trabalhador**. In BUSCHINELLI, J. T.; ROCHA, L. E.; RIGOTTO, R. M. Isto é trabalho de gente?: vida, doença e trabalhador no Brasil. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

FILHO, R. E. **Logística: Evolução na administração – desempenho e flexibilidade**. Curitiba: Juruá, 2006.

FONSECA, J.S. de; MARTINS, G. de A. **Curso de estatística**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 1996. 320 p.

FRANCISCHINI, Paulino G.; GURGEL, Floriano do Amaral. **Administração de materiais e do patrimônio**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. 2.ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos papéis profissionais**. 4.ed. São Paulo: Editora Atlas, 2001.

_____ **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GITMAN, L. J. **Princípios de administração financeira**. São Paulo: Harbra, 2010.

GOMES, Oswaldo. **Qualidade de vida no Trabalho: uma visão crítica da relação entre o trabalhador e a empresa**. Disponível em: <www.nead.unama.br/site/biblioteca/digital/pdf/artigos_revistas/150.pdf>. Acesso em: 03/abr/14.

GONÇALVES, P. S. **Administração de materiais**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

GRECO, R. M.; OLIVEIRA, V. M.; GOMES, J. R. **Cargas de trabalho dos técnicos operacionais da escola de enfermagem da Universidade de São Paulo**. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. Vol. 25, p. 59-75, 1995/1996.

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade**. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

GUIMARÃES, V. N. **Novas tecnologias de produção de base microeletrônica e democracia industrial: estudo comparativo de casos na indústria mecânica de Santa Catarina**. Florianópolis, 1995. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

GUIMARÃES, V. N. **Qualidade de vida no trabalho e introdução de inovações tecnológicas: estudo comparativo de casos na indústria mecânica de Santa Catarina**. Revista de Ciências da Administração, ano I, n. 0, ago. 1998.

GUIMARÃES, T. A. **A nova administração pública e a abordagem da competência**. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 34, n. 3, p. 125-140, maio/jun. 2000.

HUSE, E. F.; CUMMINGS, T. G. **Organization development and change**. Minnesota: West Publishing Co., 1985.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, Philip; FOX, Karen F.A. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. Tradução Ailton Bonfim Brandão. São Paulo: Atlas, 1994.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing - a bíblia do marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KOTLER, Philip; LEE, Nancy. **Marketing do setor público**. Porto Alegre: Ed. Bookman, 2008.

LABADESSA, A. S. et. al. **A importância da qualidade no atendimento ao cliente: um estudo bibliográfico**. *Revista FIAR*, v. 1, n. 1, 2012.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Gerenciamento de sistemas de informação**. 3. ed. LTC: Rio de Janeiro, 2001.

LAURELL, A. C.; NORIEGA, M. **Processo de Produção e Saúde: Trabalho e desgaste operário**. São Paulo: Editora Hucitec, 1989.

LIKERT, R. **A technique for the measurement of attitudes**. *Archives of Psychology*. v. 22, n. 140, 1932.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000**. São Paulo, 1996.

_____. **Qualidade de vida no trabalho – conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2003.

_____. **Psicologia do trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais**. São Paulo: Editora Saraiva, 2008.

_____. **Qualidade de vida no trabalho QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ª ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2009.

_____. **Qualidade de vida no trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. 5. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: Marketing e Gestão**. – 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

MACEDO, J; MATOS. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo realizado com os funcionários da Unicentro, do campus de Irati**. Disponível em: <web03.unicentro.br/especializacao/.../32-Ed3_CS-QualidadeRE.pdf>, 2007. Acesso em: 02 Abr. 2016.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARQUES, Wagner Luiz. **Gestão de Pessoas**. 2007. Disponível em: <http://wlmene.blogspot.com/2007/12/gesto-de-pessoas-rotinas-trabalhistas.html>. >Acessado em: 23/jun/2016.

MASSUKADO-NAKATANI, M. S. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo: Amostragem**. 2009. Disponível em: <http://www.turismo.ufpr.br/drupal5/files/Aula%2022%20-%20Amostragem.pdf>. Acesso em: 13/outubro/2014.

MELLO FILHO, Julio de; e colaboradores. **Psicossomática hoje**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1992.

MICHEL, Oswaldo. **Acidentes do trabalho e doenças ocupacionais**. 2. ed. São Paulo: 2001.

MILKOVICH, George; BOUDREAU, John. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas S.A., 2000.

MINAYO, M.C. de S. (Org.) **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 22 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.

MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL; ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE NO BRASIL (MS/OPAS). **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2001.

NORMANN, R.. **Administração de serviços: estratégia e liderança na empresa de serviços**. São Paulo: Atlas, 1993.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

ODEBRECH, T. A. C.; PEDROSO, R. **Qualidade de Vida no Trabalho: Diferentes percepções de um mesmo processo**. Revista Olhar Científico – Faculdades Associadas de Ariquemes – V. 01, n.1, Ago./Dez. 2010

OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Sistemas, Organização e Métodos: uma abordagem gerencial**. – 20. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

OLIVEIRA, J. P. M. de. **Sistemas de informação e sociedade**. Cienc. Cult. Brasil, v. 55, n. 2, p. 39-41, 2003.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Glossário de promoção da saúde**. Genebra, 1998.

PEROVANO, D. G. **Manual de metodologia científica: para segurança pública e defesa social**. 1 ed. São Paulo: Jurua Editora, 2014.

PETROSKI, Elio Carlos. **Qualidade de vida no trabalho e suas relações com estresse, nível de atividade física e risco coronariano de professores universitários**. 2005. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, 2005.

POLIT, D.F.; BECK, C.T.; HUNGLER, B.P. **Fundamentos de Pesquisa em Enfermagem: métodos, avaliação e utilização**. 5 ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.

POZO, H. **Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística**. Hamilton Pozo. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

REZENDE, D. A.; ABREU, A.F. de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2010.

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

SILVA, A. C. et. al. In: Seminários em Administração, XII, 2010, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro, SEMEAD, UFRJ, 2010. CD-ROM.

SLACK, N. et al. **Administração da Produção**. São Paulo: Atlas, 2009.

TAMAYO, Álvaro (organizador) **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987. 175p.

URDAN, A. T. **Avaliação empírica da escala SERVQUAL em serviços hospitalares: Uma crítica e réplica ao estudo de Vinícius Sittoni Brasil**. In: *Anais*. XIX ENANPAD, 1993.

VASCONCELLOS, H. S. R. **A pesquisa-ação em projetos de Educação Ambiental**. In: **PEDRINI, A. G.** (org). *Educação Ambiental: reflexões e práticas contemporâneas*. Petrópolis, Vozes, 1997.

VIANA, J. J. **Administração de Materiais: um enfoque prático**. São Paulo: Atlas, 2000.

WALTON, R. E. **Quality of working life: what is it? Slow Management Review**. Cambridge, v. 15, no. 1, p. 11-21, 1973.

WERTHER JR., B.; DAVIS, K. **Administração de Pessoal e Recursos Humanos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

_____. Lei n. 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.

_____. Lei n. 8.213 de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências.

ANEXO 1

MODELO DE FICHA DE MATRÍCULA DO ALUNO (Ensino Regular)



GOVERNO DA PARAÍBA
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

FICHA INDIVIDUAL DO ALUNO
DO ENSINO NORMAL

DADOS DO ESTABELECIMENTO DE ENSINO	Estabelecimento de ensino:			Gerência de Ensino:		
	Endereço (Av./Rua, N°, Bairro):					
	Município:			U. F.:	Telefone:	
	Dependência Administrativa: Federal () Estadual () Municipal ()		Decreto de criação:	Ato de autorização		Ato de reconhecimento:

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO ALUNO	REGISTRO DE MATRÍCULA					
	Nome do aluno:			Ano:	Série	Sexo
	Data de Nascimento:	Estado Civil:	Natural de:	U. F.:	R. G.:	
	Endereço (Rua / Av. , N°, Bairro e Município):					3X4
	Município:			U. F.:	Telefone:	
	Etnia: <input type="checkbox"/> Branca <input type="checkbox"/> Preta <input type="checkbox"/> Parda <input type="checkbox"/> Amarela <input type="checkbox"/> Indígena <input type="checkbox"/> Não declarado					
	Pai ou Responsável:					
Mãe						

DADOS ESCOLARES ANTERIORES	Estabelecimento de Ensino de Procedência:			Ano	Ensino	Série
	Endereço (Av./Rua, N°, Bairro):					
	Município:			U. F.:	Telefones:	

DADOS DE EDUC. FÍSICA	() APTO	() NÃO APTO	ATIVIDADE ESPORTIVA EXTRACLASSE
	AMPARO LEGAL () Curso Noturno - LDB 9394/96 art. 6º § 3º () Maior de 30 anos - Lei nº 7692/88 () Serviço Militar - Lei nº 7692/88 () Com Prole - Lei nº 7692/88 () Incapacidade Física - Decreto Lei 1044/69 () Atividade Profissional - Lei nº 7692/88		

OBSERVAÇÃO:	
-------------	--

ANEXO 2

MODELO DE FICHA DE MATRÍCULA DO ALUNO (Ensino Semipresencial)



**GOVERNO
DA PARAÍBA**

**GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO - SEE
GERÊNCIA EXECUTIVA DA EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS - GEEJA
EJA SEMI PRESENCIAL
PROFESSORA MARIA DO CARMO DE MIRANDA
FICHA INDIVIDUAL DO (A) ALUNO (A)**

MATRÍCULA Nº: _____

NÍVEL DE ENSINO: () FUNDAMENTAL () MÉDIO

NOME DO ALUNO: _____

FILIAÇÃO: PAI _____

MÃE _____

DATA DE NASCIMENTO: ____/____/____ NATURALIDADE: _____

IDENTIDADE Nº: _____ DATA DE EXPEDIÇÃO: _____

CPF: _____ TEL. CELULAR _____ TEL. FIXO _____

ENDEREÇO: _____ Nº _____

BAIRRO: _____ MUNICÍPIO: _____ UF: _____

CEP: _____

DISCIPLINAS: _____

OBSERVAÇÕES:

DATA ____/____/____

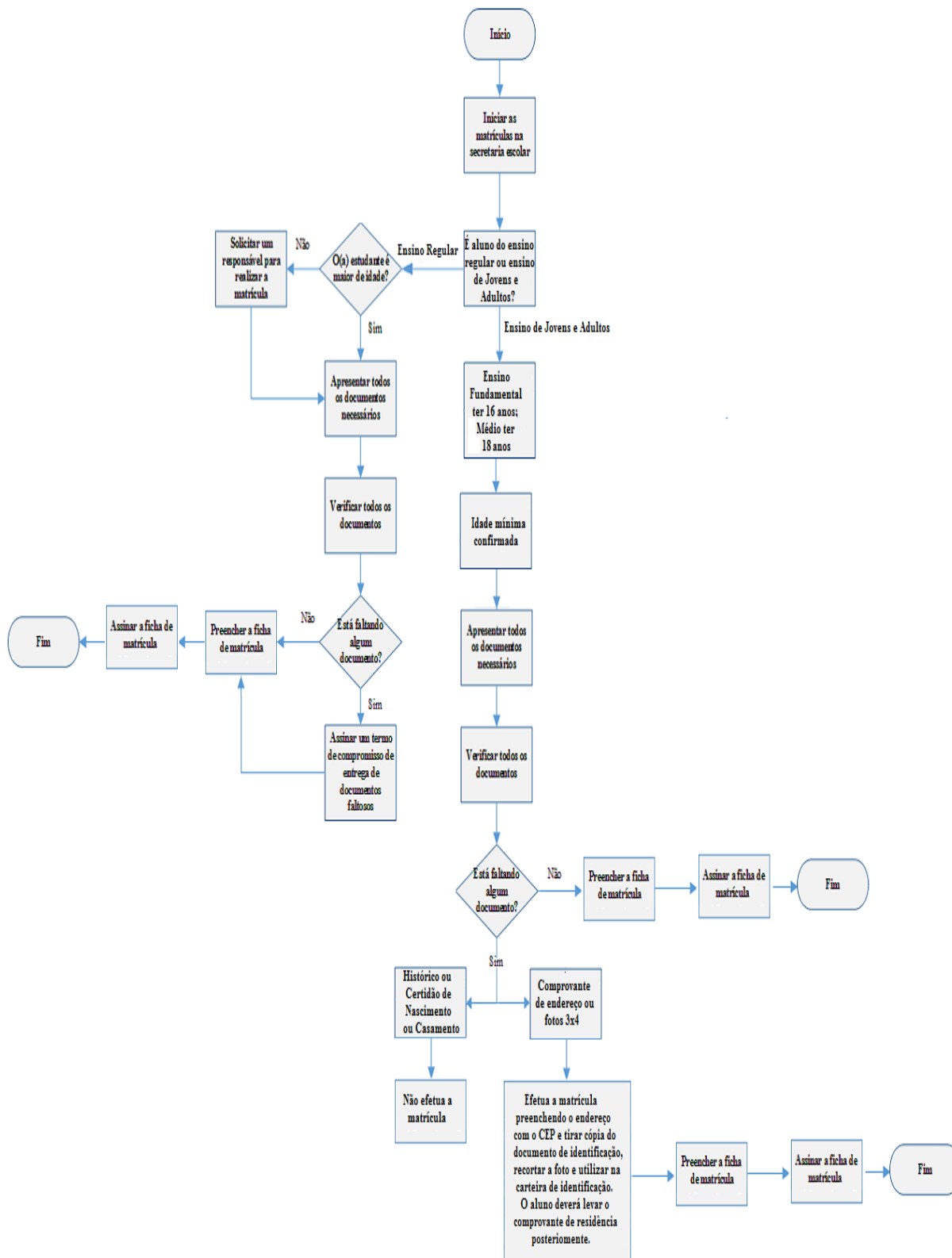
ASSINATURA DO (A) ALUNO (A) OU RESPONSÁVEL

ASSINATURA DO (A) RESPONSÁVEL PELA MATRÍCULA

ANEXO 3

FLUXOGRAMA DA ATIVIDADE DE MATRÍCULA

Figura 08: Fluxograma da realização da matrícula (Ensino Regular ou Semipresencial)



ANEXO 4

MODELO DA TRANSFERÊNCIA ESCOLAR (Ensino regular)



**GOVERNO
DA PARAIBA**

HISTÓRICO ESCOLAR

Ensino Médio
Integrado Secretariado

1. DADOS DO ESTABELECIMENTO DE ENSINO	Estabelecimento de Ensino: E. E. E. FUND. MÉDIO E PROFISSIONALIZANTE PROFª MARIA DO CARMO DE MIRANDA		Região de Ensino: 1ª		
	Dependência administrativa: Federal <input type="checkbox"/> Estadual <input checked="" type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/>				
	Decreto de Criação: 11.261 DE 04/03/86	Ato de autorizou o funcionamento: RESOLUÇÃO 254-255 DE 15/12/05	Ato que reconheceu o func: PARECER 233/05		
	Endereço (Av./Rua, Nº, Bairro): R. CEL. JOÃO LUIZ RIBEIRO DE MORAIS, 279 – JAGUARIBE				
	Município: JOÃO PESSOA		U.F. PB	Telefone: (83) 3221 2229	
2. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO ALUNO	Nome do Aluno:		Sexo:	Data de Nasc:	
	Natural de:	Nacionalidade:	Cédula de Identidade:		
	Nome do Pai:				
	Nome da Mãe:				
	Endereço (Av./Rua, Nº, Bairro):		U.F.:	Telefone:	
3. ESTUDOS REALIZADOS	Ano:	Série:	Estabelecimento de Ensino frequentado pelo aluno:	Município:	U.F.:
4. OBSERVAÇÕES	Curso concluído em 3(três) anos de acordo com a matriz atual.				

ANEXO 5

Verso da Ficha de transferência

NÚCLEOS	DISCIPLINAS	1ª SÉRIE		2ª SÉRIE		3ª SÉRIE		4ª SÉRIE		CH TOTAL
		M	CH	M	CH	M	CH	M	CH	
LINGUAGENS CÓDIGOS SUAS TECNOLOGIAS E SUAS PRÁTICAS	LINGUA PORTUGUESA									
	INGLÊS									
	ESPAÑHOL									
	EDUCAÇÃO FÍSICA									
	ARTE									
CIÊNCIAS NATUREZA MATEMÁTICA E LÓGICA E SUAS PRÁTICAS	BIOLOGIA									
	FÍSICA									
	QUÍMICA									
	MATEMÁTICA									
CIÊNCIAS HUMANAS SUAS TECNOLOGIAS E SUAS PRÁTICAS	HISTÓRIA									
	GEOGRAFIA									
	SOCIOLOGIA									
	FILOSOFIA									
FORMAÇÃO ESPECÍFICA E SUA PRÁTICA	TEC. DE SECRETARIADO I									
	NOÇÕES DE ECONOMIA									
	INFORMÁTICA APLICADA I									
	CONTABILIDADE APLICADA									
	TÉC. DE SECRETARIADO II									
	GESTÃO DE PESSOAL E PLANEJAMENTO									
	INFORMÁTICA APLICADA II									
	DIREITO E LEGISLAÇÃO EMPRESARIAL									
	MARKETING PESSOAL E EMPRESARIAL									
	TÉC. DE SECRETARIADO III									
	INT. À GESTÃO DE NEGÓCIOS									
	PSICOLOGIA DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS									
	ORGANIZAÇÃO DE MATERIAIS E ARQUIVOS									
CARGA HORÁRIA TOTAL										
PERCENTUAL DE FREQUÊNCIA										
		ESCOLA: E.E.E.F.M.P. PROFª MARIA DO CARMO DE MIRANDA		ESCOLA: E.E.E.F.M.P. PROFª MARIA DO CARMO DE MIRANDA		ESCOLA: E.E.E.F.M.P. PROFª MARIA DO CARMO DE MIRANDA		ESCOLA: E.E.E.F.M.P. PROFª MARIA DO CARMO DE MIRANDA		
		Cidade: JOÃO PESSOA		Cidade: JOÃO PESSOA		Cidade: JOÃO PESSOA		Cidade: JOÃO PESSOA		
		Resultado: Aprovado () Reprovado () Desistente ()		Resultado: Aprovado () Reprovado () Desistente ()		Resultado: Aprovado () Reprovado () Desistente ()		Resultado: Aprovado () Reprovado () Desistente ()		

João Pessoa, de

de 20

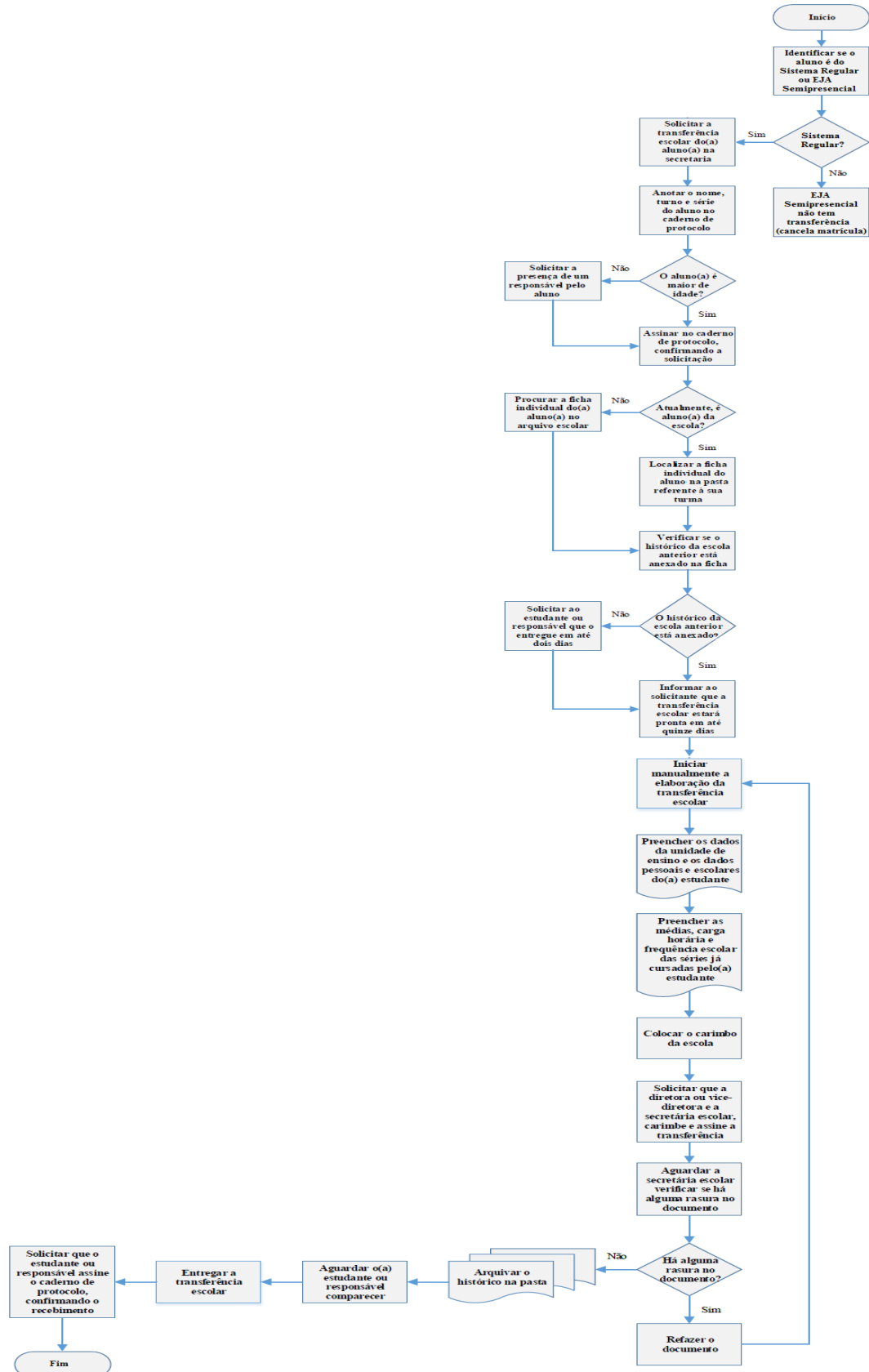
Assinatura, Carimbo, Registro Secretário

Assinatura, Carimbo e Registro do Diretor

ANEXO 6

FLUXOGRAMA DA ATIVIDADE DE EMISSÃO DA TRANSFERÊNCIA

Figura 09: Fluxograma da emissão do histórico/transferência escolar



ANEXO 7

MODELO DE DECLARAÇÃO DE FREQUÊNCIA (Ensino Regular)

**GOVERNO
DA PARAÍBA**

**ESCOLA ESTADUAL DE ENSINO FUNDAMENTAL MÉDIO
PROFISSIONALIZANTE PROF^a MARIA DO CARMO DE MIRANDA
1^a GERÊNCIA REGIONAL DE ENSINO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

D E C L A R A Ç Ã O

Declaro para os devidos fins que _____,
RG: _____ é aluno(a) regularmente matriculado(a) na _____ Série do
Curso de Ensino Médio Regular no turno _____ no ano letivo de _____ neste
Estabelecimento de Ensino.

Esta declaração é a expressão da verdade que nesta dou fé e assumo total
responsabilidade no que está contida.

João Pessoa, ____/____/____.

Direção Escolar

ANEXO 8
MODELO DE DECLARAÇÃO DE FREQUÊNCIA (Semipresencial)



SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEE
1ª GERÊNCIA REGIONAL DE ENSINO
ESCOLA ESTADUAL DE ENSINO FUNDAMENTAL,
MÉDIO E PROFISSIONALIZANTE
PROFESSORA MARIA DO CARMO MIRANDA

DECLARAÇÃO

Declaramos para os devidos fins, que o Aluno (a) _____
_____, matrícula
nº _____, está regularmente matriculado (a) e cursando suplência em
nível do Ensino _____, nesta Unidade de Ensino EJA SEMI
PRESENCIAL PROFª MARIA DO CARMO DE MIRANDA.

João Pessoa, ____/____/____

Direção Escolar

ANEXO 9
MODELO DE DECLARAÇÃO DE FREQUÊNCIA (Secretariado)



**GOVERNO
DA PARAÍBA**

**ESCOLA ESTADUAL DE ENSINO FUNDAMENTAL MÉDIO
PROFISSIONALIZANTE PROF^a MARIA DO CARMO DE MIRANDA
1^a GERÊNCIA REGIONAL DE ENSINO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

D E C L A R A Ç Ã O

Declaro para os devidos fins que _____,
RG: _____ é aluno(a) regularmente matriculado(a) na _____ Série do Curso de
Ensino Médio Integrado em Secretariado, no turno _____, no ano letivo de _____, nesta
Instituição de Ensino. O referido Curso tem duração de 03 anos.

Esta declaração é a expressão da verdade que nesta dou fé e assumo total responsabilidade
no que está contida.

João Pessoa, ____/____/____.

Direção Escolar

ANEXO 10
MODELO DE DECLARAÇÃO DE FREQUÊNCIA (Ensino Fundamental I)



**GOVERNO
DA PARAÍBA**

**ESCOLA ESTADUAL DE ENSINO FUNDAMENTAL MÉDIO
PROFISSIONALIZANTE PROF^a MARIA DO CARMO DE MIRANDA
1^a GERÊNCIA REGIONAL DE ENSINO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

D E C L A R A Ç Ã O

Declaro para os devidos fins, que o(a) aluno(a) _____
_____ é aluno(a) regularmente matriculado(a) no _____ Ano
do **Ensino Fundamental** no turno _____, no ano letivo de _____, neste Estabelecimento
de Ensino.

Esta declaração é a expressão da verdade que nesta dou fé e assumo total
responsabilidade no que está contida.

João Pessoa, ____ / ____ / ____.

Direção Escolar

ANEXO 11

MODELO DE DECLARAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA ESCOLAR (Ensino Regular)

**GOVERNO
DA PARAÍBA**

ESCOLA ESTADUAL DE ENSINO FUNDAMENTAL MÉDIO
PROFISSIONALIZANTE PROF^a MARIA DO CARMO DE MIRANDA
1^a GERÊNCIA REGIONAL DE ENSINO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

D E C L A R A Ç Ã O

Declaro para os devidos fins que _____,
RG: _____ é aluno(a) regularmente matriculado(a) na _____ Série do
Curso de Ensino Médio Regular no turno _____ no ano letivo de _____, nesta
Unidade de Ensino. O(a) mesmo(a) solicitou Transferência que será entregue no prazo de **30**
dias.

Esta declaração é a expressão da verdade que nesta dou fé e assumo total
responsabilidade no que está contida.

João Pessoa, ____/____/____.

Direção Escolar



CERTIFICADO DE CONCLUSÃO DO ENSINO FUNDAMENTAL (Ensino Semipresencial)

C E R T I F I C A D O

CERTIFICAMOS que, filho(a) de
 e de
 nascido(a) em/...../....., natural de Estado

Concluiu o Ensino Fundamental, na modalidade da Educação de Jovens e Adultos, nos termos do artigo 38 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996, do Parecer nº 11/2000 do Conselho Nacional de Educação / Câmara de Educação Básica e da Resolução CEE nº. 030/2016, com direito a prosseguir estudos em caráter regular. O presente Certificado tem valor nacional.

..... de de

 Secretária

 Direção Escolar

 Concluinte



CERTIFICADO DE CONCLUSÃO DO ENSINO MÉDIO (Ensino Semipresencial)

C E R T I F I C A D O

CERTIFICAMOS que, filho(a) de
..... e de
nascido(a) em/...../....., natural de Estado

Concluiu o Ensino Médio, na modalidade da Educação de Jovens e Adultos, nos termos do artigo 38 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996, do Parecer nº 11/2000 do Conselho Nacional de Educação / Câmara de Educação Básica e da Resolução CEE nº. 030/2016, com direito a prosseguir estudos em caráter regular. O presente Certificado tem valor nacional.

..... de de

Secretária

Direção Escolar

Concluinte

ANEXO 15
Verso do Certificado de Conclusão do Ensino Fundamental (EJA Semipresencial)

HISTÓRICO ESCOLAR

ÁREA DE CONHECIMENTO	COMPONENTE CURRICULAR	MÉDIA	ANO	UNIDADE DE ENSINO	CIDADE/UF
Linguagens Códigos e suas Tecnologias	Língua Portuguesa				JOÃO PESSOA/PB
	Arte				JOÃO PESSOA/PB
	Língua Inglesa				JOÃO PESSOA/PB
Matemática e suas Tecnologias	Matemática				JOÃO PESSOA/PB
Ciências Humanas e suas Tecnologias	História				JOÃO PESSOA/PB
	Geografia				JOÃO PESSOA/PB
Ciências da Natureza e suas Tecnologias	Ciências				JOÃO PESSOA/PB
REGISTRO: _____ LIVRO: _____ FOLHA: _____ DATA: ____/____/____ _____ RESPONSÁVEL PELO REGISTRO				REGISTROS E OBSERVAÇÕES	

ANEXO 16

CERTIFICADO DE CONCLUSÃO DO ENSINO MÉDIO (Secretariado)



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

**DIPLOMA**

 E.E.E.F.M.P. PROFESSORA MARIA DO CARMO DE MIRANDA

 RUA CEL. JOÃO LUIZ RIBEIRO DE MORAIS, 279 - JAGUARIBE

 11.261 DE 04.03.1986 RES. 254/255 DE 15.12.2005 PARECER 233/2005

O DIRETOR: _____

CONFERE A: _____

FILHO (A) DE: _____ E DE _____

NATURAL DE: _____ UNIDADE DA FEDERAÇÃO: _____

NASCIDO (A) EM: 28 DE NOVEMBRO DE 1995 O DIPLOMA DE CURSO DE FORMAÇÃO TÉCNICA EM NÍVEL MÉDIO

CONCLUÍDO EM _____ DE _____ DE 2014 TÍTULO PROFISSIONAL CONFERIDO: **TÉCNICO EM SECRETARIADO – EIXO**

TECNOLÓGICO: GESTÃO E NEGÓCIOS. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: **LDB - Lei Nº 9.394/1996 Decreto Nº 5.154/2004.**

_____, _____ DE _____ DE _____.

 DIRETORA

 SECRETÁRIA

 TITULAR DO DIPLOMA

DISCIPLINAS		C/H	ANEXO 17
Linguagem, Códigos e suas tecnologias	Língua Portuguesa e Literatura Brasileira	451	
	Arte	41	
	Educação Física	41	GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA
Ciências da Natureza e suas Tecnologias	Biologia	287	SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
	Física	287	 ESCOLA <u>E.E.E.F.M.P. PROFª MARIA DO CARMO DE MIRANDA</u>
	Química	287	 _____
Ciências Humanas e suas Tecnologias	História	205	DIPLOMA COM VALIDADE NACIONAL, NOS TERMOS DO ARTIGO 14 DA RESOLUÇÃO CNE/CEB Nº 04/99 E ART. 36 DA LDB – LEI 9.394/96, REGISTRADO SOB Nº _____ DO LIVRO Nº _____ FOLHA Nº _____.
	Geografia	205	
	Sociologia	123	
	Filosofia	123	
Matemática e suas tecnologias	Matemática	451	 _____
Parte Diversificada	Língua Inglesa	205	Observação:
	Língua Espanhola	41	
Formação Específica e suas Práticas	Técnica de Secretariado I	123	
	Noções de Economia	123	
	Informática Aplicada I	164	
	Técnica de Secretariado II	82	
	Gestão de Pessoal e Planejamento	123	
	Informática Aplicada II	123	
	Direito e Legislação Empresarial	82	
Técnica de Secretariado III	82		
TOTAL DE HORAS			

ANEXO 18

MODELO DE FOLHA DE PONTO DOS PROFESSORES E FUNCIONÁRIOS



**GOVERNO
DA PARAÍBA**

ESCOLA ESTADUAL DE ENSINO FUNDAMENTAL MÉDIO

PROFISSIONALIZANTE PROF^a MARIA DO CARMO DE MIRANDA

1^a GERÊNCIA REGIONAL DE ENSINO

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

FOLHA DE PONTO

NOME: FUNÇÃO:				MAT: MÊS:		ANO:
DIA	ENTRADA	ASSINATURA	SAÍDA	ENTRADA	ASSINATURA	SAÍDA
01						
02						
03						
04						
05						
06	SÁBADO	SÁBADO	SÁBADO	SÁBADO	SÁBADO	SÁBADO
07	DOMINGO	DOMINGO	DOMINGO	DOMINGO	DOMINGO	DOMINGO
08						
09						
10						
11						
12						
13	SÁBADO	SÁBADO	SÁBADO	SÁBADO	SÁBADO	SÁBADO
14	DOMINGO	DOMINGO	DOMINGO	DOMINGO	DOMINGO	DOMINGO
15						
16						
17						
18						
19						
20	SÁBADO	SÁBADO	SÁBADO	SÁBADO	SÁBADO	SÁBADO
21	DOMINGO	DOMINGO	DOMINGO	DOMINGO	DOMINGO	DOMINGO
22						
23						
24						
25						
26						
27	SÁBADO	SÁBADO	SÁBADO	SÁBADO	SÁBADO	SÁBADO
28	DOMINGO	DOMINGO	DOMINGO	DOMINGO	DOMINGO	DOMINGO
29						
30						

OBS: _____

APÊNDICE A
MODELO DE QUESTIONÁRIO DE PESQUISA
PESQUISA DE CAMPO – TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Prezado (a) participante: _____
Este questionário faz parte de uma pesquisa acadêmica para o Trabalho de Conclusão do Curso Superior Bacharelado em Administração do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. Seguindo os preceitos éticos, informo que sua participação será sigilosa, não constando seu nome ou qualquer outro dado que possa identificá-lo. Todas as informações serão utilizadas EXCLUSIVAMENTE para fins acadêmicos.
Solicito que ao responder, seja o mais verdadeiro possível, lendo todas as questões com atenção e posteriormente assinalando um “X” na opção desejada ou que melhor atenda a sua resposta.
Agradeço a sua compreensão e colaboração com esta pesquisa.

QUESTIONÁRIO

PERFIL DO ENTREVISTADO

1) Gênero:

- Feminino
 Masculino

2) Faixa Etária

- 18 a 25 anos
 26 a 30 anos
 31 a 40 anos
 40 a 50 anos
 50 a 60 anos
 Mais de 61 anos

3) Nível de escolaridade

- Ensino Superior Completo
 Curso Técnico
 Especialização
 Mestrado
 Doutorado
 Pós-Doutorado

4) Tempo de Docência na Escola

- 01 a 05 anos
 06 a 10 anos
 11 a 15 anos
 16 a 20 anos
 Mais de 20 anos

5) Faixa de Renda:

- Entre R\$ 724,00 e R\$ 1550,00
 Entre R\$ 1550,00 e R\$ 2170,00
 Entre R\$ 2170,00 e R\$ 2950,00
 Entre R\$ 2950,00 e R\$ 4000,00
 Maior que R\$ 4000,00

QUALIDADE DE VIDA NAS ESCOLAS

6) Qual o seu nível de conhecimento sobre a Qualidade de Vida?

Nenhum Conhecimento	Pouco Conhecimento	Conhecimento Relativo	Bom Conhecimento	Muito Conhecimento

7) Em sua opinião, qual o grau de importância da aplicação da Qualidade de Vida nas escolas?

Nenhuma importância	Pouca Importância	Importância Relativa	Importante	Muito Importante

8) O uso de elementos da qualidade de vida no trabalho que geram um ambiente saudável, confortável e de melhor condição para desenvolvimento do seu trabalho?

Discordo Plenamente	Discordo Parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - QTV

9) Como você avalia as condições de trabalho e qualidade de vida na Escola?

Nenhuma	Pouca	Relativa	Boa	Muita

10) Em sua opinião, o quanto as condições de trabalho interferem no seu desempenho profissional?

Nenhuma interferência	Pouca interferência	Relativa interferência	Boa interferência	Muita interferência

11) Em sua opinião, a qualidade de vida e condições de trabalho influenciam na motivação dos professores?

Nenhuma influência	Pouca influência	Relativa influência	Boa influência	Muita influência

12) Que tipos de fatores você acredita que influenciam em uma boa qualidade de vida no trabalho?

- Harmonia entre o meio ambiente e o local de trabalho
- Arranjo físico (*layout*)
- Reestruturação do *layout* melhorando o desempenho das tarefas
- Ergonomia
- valorização das condições de trabalho (iluminação, ausência de ruídos/barulho)

13) Quais fatores que mais interferem na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)?

- Equipamentos e mobília são inadequados
- Arranjo físico (*layout*)
- Condição ambiental
- Relacionamento humano
- Outros fatores

14) Em sua opinião, em que fatores a direção geral da Escola poderia enfatizar uma melhoria da qualidade de vida no trabalho?

Enumere por grau de importância: (1), (2), (3), (4) e (5) – Sendo o 1 menos importante e o 5 o mais importante.

- Reestruturação do espaço físico;
- Proporcionar aos funcionários atividades e palestras sobre Qualidade de Vida no Trabalho;
- Proporcionar aos funcionários conhecimentos sobre ações da Educação Ambiental nas escolas.
- Valorização do capital humano existente;
- Usar práticas para gerar um ambiente saudável;

LAYOUT DA ESCOLA

15) Em sua opinião, quão apropriado é o arranjo físico da escola para o desenvolvimento de sua atividade profissional?

Totalmente Inapropriado	Parcialmente Inapropriado	Nem Apropriado nem Inapropriado	Parcialmente Apropriado	Totalmente Apropriado

16) Que modificações você propõe para um bom arranjo físico na referida escola? Enumere por grau de importância: (1), (2), (3), (4) e (5) – Sendo o 1 menos importante e o 5 o mais importante.

- Espaço físico das salas de aula;
- Adoção de padrão único de tráfego nas salas de aula
- Mudança no arranjo da mobília;
- Mudança de posição do quadro branco nas salas de aula.
- Outras modificações.

CLIMATIZAÇÃO DO AMBIENTE ESCOLAR

17) Em sua opinião, o quanto a temperatura em sala de aula pode interferir no desempenho profissional?

Nenhuma interferência	Pouca interferência	Relativa interferência	Boa interferência	Muita interferência

18) Como você classifica a temperatura do seu ambiente de trabalho, ou seja, sua sala?

Fria	Relativamente fria	Relativamente quente	Quente	Muito quente

MOBILIÁRIO DO AMBIENTE DE TRABALHO

19) Em sua opinião, o quão adequado é o mobiliário da escola para o desenvolvimento da sua atividade profissional?

Totalmente Inadequado	Parcialmente Inadequado	Nem adequado nem inadequado	Totalmente Adequado	Parcialmente Adequado

20) Como você avalia o conforto das cadeiras na Escola?

Totalmente desconfortáveis	Parcialmente Desconfortáveis	Nem confortável nem desconfortável	Totalmente confortáveis	Parcialmente Confortáveis

21) Como você avalia o conforto dos Birôs da Escola?

Totalmente desconfortáveis	Parcialmente Desconfortáveis	Nem confortável nem desconfortável	Totalmente confortáveis	Parcialmente Confortáveis

CONFORTO NA SALA DE AULA

22) Em sua opinião, quanto o barulho, claridade e outras sensações auditivas e visuais em sala de aula pode interferir no seu desempenho profissional?

Nenhuma interferência	Pouca interferência	Relativa interferência	Boa interferência	Muita interferência

23) O quão desconfortável você fica pelo excesso de atividades na escola?

Nenhum desconforto	Pouco desconfortável	Relativamente desconfortável	Desconfortável	Muito desconfortável

24) O uso excessivo do quadro branco, por exemplo, lhe causa algum desconforto físico? Se há desconforto físico, especifique o local da dor?

- Mão
- Braço
- Coluna
- Braço e coluna ao mesmo tempo
- Mão e coluna ao mesmo tempo
- No corpo todo

25) Em sua opinião, o quão adequado é o quadro branco para o desenvolvimento de sua atividade profissional?

Totalmente Inadequado	Parcialmente Inadequado	Nem adequado nem inadequado	Totalmente Adequado	Parcialmente Adequado