

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI

Programa de Pós-Graduação em Educação

Deborah Leão Sousa Silva

**CONDIÇÕES OBJETIVAS DE TRABALHO DOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS
DE UMA DIVISÃO ACADÊMICA UNIVERSITÁRIA: repercussões sobre a satisfação
e o desempenho**

Diamantina

2016

Deborah Leão Sousa Silva

**CONDIÇÕES OBJETIVAS DE TRABALHO DOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS
DE UMA DIVISÃO ACADÊMICA UNIVERSITÁRIA: repercussões sobre a satisfação
e o desempenho**

Dissertação apresentada ao programa de Pós-graduação em Educação da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri como requisito para obtenção do título de Mestre em Educação.

Orientadora: Profa. Dra. Geruza de Fátima Tomé Sabino

Diamantina

2016

Ficha Catalográfica
Bibliotecário Rodrigo Martins Cruz - CRB6-2886

S586c Silva, Deborah Leão Sousa
Condições objetivas de trabalho dos técnico-administrativos de uma divisão acadêmica universitária: repercussões sobre a satisfação e o desempenho / Deborah Leão Sousa Silva. – Diamantina, 2016.
163 p. : il. (algumas color.), gráfs, tabs.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Geruza de Fátima Tomé Sabino.

Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, 2016.

1. Satisfação no emprego. 2. Condições de trabalho. 3. Técnico-administrativos – Desempenho. I. Título. II. Sabino, Geruza de Fátima Tomé. III. Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri.

CDD 378.16

Deborah Leão Sousa Silva

**CONDIÇÕES OBJETIVAS DE TRABALHO DOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS
DE UMA DIVISÃO ACADÊMICA UNIVERSITÁRIA: repercussões sobre a satisfação
e o desempenho**

Dissertação apresentada ao programa de Pós-graduação em Educação da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação.

Orientadora: Profa. Dra. Geruza de Fátima Tomé Sabino

Data de aprovação ____/____/____.

Profa. Dra. Geruza de Fátima Tomé Sabino (Orientadora)
Faculdade de Ciências Exatas – UFVJM

Prof. Dr. Flávio César Freitas Vieira
Faculdade Interdisciplinar em Humanidades – UFVJM

Prof. Dr. Daniel Calbino Pinheiro
Universidade Federal de São João del-Rei – UFSJ

Diamantina

2016

RESUMO

O presente trabalho propôs um estudo de caso, cujo objetivo principal foi investigar as condições objetivas de trabalho dos servidores técnico-administrativos de uma Divisão Acadêmica da Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ) e a influência dessas condições na satisfação e desempenho deles. Para tanto, partiu-se da problemática na qual as universidades federais brasileiras, sendo autarquias integrantes da Administração Indireta do Poder Executivo, vinculadas ao Ministério da Educação (MEC) e responsáveis pelas atividades de ensino, pesquisa e extensão, passaram por um recente processo de expansão denominado Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI). O estudo foi desenvolvido com 29 servidores da Divisão de Acompanhamento e Controle Acadêmico (DICON) da Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PROEN) de todos os *campi* da UFSJ, universidade situada no interior mineiro. Para tanto, foram utilizadas ferramentas de gestão empresarial (análise de organogramas parciais, confecção do quadro de distribuição de trabalho e estudo do *layout*), análise documental de avaliações de desempenho e aplicação de questionário de satisfação e insatisfação no trabalho entre os servidores investigados. Os dados foram coletados no mês de junho de 2016 após aprovação do Comitê de Ética da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM). Posteriormente, foram tratados qualitativa e quantitativamente mediante análise das porcentagens das respostas das avaliações de desempenho e do questionário de satisfação e insatisfação no trabalho, além da análise qualitativa das ferramentas gerenciais, a fim de correlacionar o desempenho e a satisfação dos servidores com suas condições objetivas de trabalho. Concluiu-se que é possível que as condições objetivas de trabalho estejam influenciando a satisfação dos servidores para a maioria dos aspectos investigados, mas que não exerce influência sobre o desempenho deles apesar de terem relatado algumas dificuldades no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Satisfação no emprego. Condições de trabalho. Técnicos-administrativos – Desempenho.

ABSTRACT

The present study proposed a case study, whose main objective was to investigate the objective working conditions of the technical-administrative staff of an Academic Division of the Federal University of São João del-Rei (UFSJ) and the influence of these conditions on their satisfaction and performance. In order to do so, it started from the problem in which Brazilian federal universities, which are members of the Indirect Administration of the Executive Branch, linked to the Ministry of Education (MEC) and responsible for teaching, research and extension activities underwent a recent process of Expansion called Federal University Restructuring and Expansion Plan (REUNI). The study was developed with 29 servers of the Division of Academic Monitoring and Control (DICON) of the Pro-Rectorate of Undergraduate Education (PROEN) of all UFSJ campuses, a university located in the interior of Minas Gerais. In order to do so, we used business management tools (analysis of partial organization charts, preparation of the work distribution table and study of the layout), documentary analysis of performance evaluations and questionnaire application of job satisfaction and dissatisfaction among the servers investigated. The data were collected in June 2016 after approval by the Ethics Committee of the Federal University of the Jequitinhonha and Mucuri Valleys (UFVJM). Subsequently, they were treated qualitatively and quantitatively by analyzing the percentages of the performance evaluations and the satisfaction and dissatisfaction questionnaire responses, as well as the qualitative analysis of the management tools, in order to correlate the performance and satisfaction of the employees with their objective conditions of work. It was concluded that it is possible that objective work conditions are influencing server satisfaction for most of the aspects investigated, but that it does not influence their performance despite having reported some difficulties in the work environment.

Keywords: Job satisfaction. Work conditions. Technical-administrative - Performance.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANDES – Associação Nacional dos Docentes do Ensino Superior

ANDES-SN – Associação Nacional dos Docentes do Ensino Superior – Sindicato Nacional

ANDIFES – Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior

BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento

CCO – *Campus* Centro-Oeste “Dona Lindu”

CCJ – Comissão de Constituição e Justiça

CD – Cargo de Direção

CONDSEF – Confederação dos Trabalhadores no Serviço Público Federal

CONTAC – Sistema de Controle e Acompanhamento Acadêmico

CRUB – Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras

CUT – Central Única dos Trabalhadores

DASP – Departamento Administrativo do Serviço Público

DF – Distrito Federal

DICON – Divisão de Acompanhamento e Controle Acadêmico

DPU – Defensoria Pública da União

EBSERH – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

FACEAC – Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis

FAEIN – Faculdade de Engenharia Industrial

FASUBRA – Federação das Associações dos Servidores das Universidades Brasileiras

FG – Função Gratificada

FHC – Ferando Henrique Cardoso

FIES – Programa de Financiamento Estudantil

FUNREI – Fundação de Ensino Superior de São João del-Rei (FUNREI)

GAE – Gratificação de Atividades Executivas

GESPÚBLICA – Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização

GQT – Gestão da Qualidade Total

HU – hospitais universitários

IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo

IPTAN – Instituto de Ensino Superior Presidente Tancredo de Almeida Neves

LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação

LDO – Lei de Diretrizes Orçamentárias

MARE – Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado

MEC – Ministério da Educação

MNNP – Mesa Nacional de Negociação Permanente

MPOG – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

MPU – Ministério Público Federal da União

MST – Movimento dos Sem-Terra.

NAPE – Núcleo de Apoio Pedagógico

OIT – Organização Internacional do Trabalho

PCCTAE – Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação

PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional

PEC – Proposta de Emenda à Constituição

PLP – Projeto de Lei Complementar

PQSP – Programa de Qualidade no Serviço Público

PROEN – Pró-Reitoria de Ensino de Graduação

PROGP – Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas

ProUni – Programa Universidade para Todos

PUCRE – Plano Único de Classificação e Retribuição de Cargos e Emprego

QDT – Quadro de Distribuição do Trabalho

QVT – qualidade de vida no trabalho

REUNI – Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais

SEAAP – Setor de Atendimento do *Campus* Alto Paraopeba

SEACO – Setor de Atendimento do *Campus* Centro-Oeste “Dona Lindu”

SEADB – Setor de Atendimento do *Campus* Dom Bosco

SEASA – Setor de Atendimento do *Campus* Santo Antônio

SEASL – Setor de Atendimento do *Campus* Sete Lagoas

SEATN – Setor de Atendimento do *Campus* Tancredo Neves

SEPCE – Setor de Processamento da Graduação

SEPPG – Setor de Processamento da Pós-Graduação

SERDI – Setor de Expedição e Registro de Diplomas

SESED – Setor de Seleção e Desenvolvimento

SciELO – *Scientific Electronic Library Online*

SIASS – Implantação do Sistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal

SIGED – Sistema de Gestão de Desempenho

SRH/MPOG – Secretaria de Recursos Humanos do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

SUS – Sistema Único de Saúde

TAE – Técnico-Administrativo em Educação

TCLE – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TCU – Tribunal de Contas da União

UFBA – Universidade Federal da Bahia

UFSJ – Universidade Federal de São João del-Rei

UFPB – Universidade Federal da Paraíba

UFPR – Universidade Federal do Paraná

UFVJMJ – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri

USAID – *United States Agency for International Development* (USAID)

USP – Universidade de São Paulo

VBC – Vencimento Básico Complementar

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Pirâmide das necessidades de Maslow.....	60
Figura 2 – Fatores higiênicos e motivacionais de Herzberg.....	62
Figura 3 – Organograma da DICON/UFSJ	78
Figura 4 – Direção da DICON: visão anterior.....	82
Figura 5 – Direção da DICON: visão posterior.....	82
Figura 6 – Balcão do SEASA.....	83
Figura 7 – Área de espera do SEASA	83
Figura 8 – Visão frontal do SEASA.....	83
Figura 9 – Visão lateral do SEASA.....	83
Figura 10 – SEPCE: visão lateral direita.....	84
Figura 11 – SEPCE: área atrás dos arquivos	84
Figura 12 – SEPCE: visão lateral esquerda.....	85
Figura 13 – SEPCE: visão posterior.....	85
Figura 14 – SERDI: visão lateral.....	86
Figura 15 – SERDI: visão frontal.....	86
Figura 16 – Copa da DICON.....	87
Figura 17 – Quadro branco: visão frontal.....	87
Figura 18 – Quadro branco: visão lateral	87
Figura 19 – Visão anterior do balcão.....	88
Figura 20 – Balcão do SEADB.....	88
Figura 21 – Visão lateral interna do balcão.....	89
Figura 22 – Visão interna do balcão.....	89
Figura 23 – Copa do SEADB: interior	89
Figura 24 – Copa do SEADB	89
Figura 25 – SEPPG: vista do balcão.....	90
Figura 26 – SEPPG: vista interna.....	90
Figura 27 – Corredor do SEPPG	90
Figura 28 – Copa do SEPPG	90
Figura 29 – Sala da chefia	91
Figura 30 – SEAAP: sala de atendimento	92
Figura 31 – SEAAP: sala anexa: vista externa	92
Figura 32 – SEAAP: sala anexa: vista de dentro.....	92

Figura 33 – Balcão do SEACO.....	93
Figura 34 – Antessala SEACO.....	93
Figura 35 – Sala do SEACO	93
Figura 36 – SEACO: sala de visita	93
Figura 37 – Entrada do SEASL.....	94
Figura 38 – Corredor de espera do SEASL	94
Figura 39 – Balcão do SEASL.....	95
Figura 40 – Vista lateral esquerda do SEASL	95

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Habilidades profissionais e comportamentais dos servidores da DICON: níveis C e D no período de outubro de 2009 a junho de 2016	123
Gráfico 2 – Habilidades profissionais e comportamentais dos servidores da DICON: níveis E no período de outubro de 2009 a junho de 2016	124
Gráfico 3 – Desempenho Gerencial dos servidores da DICON no período de outubro de 2009 a junho de 2016	125
Gráfico 4 – Percepção da chefia imediata da DICON no período de outubro de 2009 a junho de 2016	126
Gráfico 5 – Desempenho geral dos servidores da DICON no período de outubro de 2009 a junho de 2016	128
Gráfico 6 - Gênero dos servidores da DICON no período de outubro de 2009 a junho de 2016	1300
Gráfico 7 – Estado civil dos servidores da DICON no período de outubro de 2009 a junho de 2016	1300
Gráfico 8 – Faixa etária dos servidores da DICON no período de outubro de 2009 a junho de 2016	1311
Gráfico 9 – Escolaridade dos servidores da DICON no período de outubro de 2009 a junho de 2016	1311
Gráfico 10 – Tempo total de trabalho na UFSJ no período de outubro de 2009 a junho de 2016	1322
Gráfico 11 – Tempo total de trabalho na DICON no período de outubro de 2009 a junho de 2016	1322
Gráfico 12 – Resultado do questionário de satisfação e insatisfação com o ambiente de trabalho no período de outubro de 2009 a junho de 2016.....	1333

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Universidades criadas nos últimos 15 anos no Brasil	21
Quadro 2 – Resumo da metodologia proposta	25
Quadro 3 – Concepções do homem segundo a teoria das organizações	55
Quadro 4 – Teoria “X” e Teoria “Y”: diferentes concepções da natureza humana	65
Quadro 5 – Características dos indivíduos segundo suas necessidades	66
Quadro 6 – Facetas comuns à satisfação do trabalho segundo Spector (2003)	74
Quadro 7 – Distribuição do trabalho do apoio técnico da DICON	97
Quadro 8 – Distribuição do trabalho do SEAAP	99
Quadro 9 – Distribuição do trabalho do SEACO	102
Quadro 10 – Distribuição do trabalho do SEADB	103
Quadro 11 – Distribuição do trabalho do SEASA	104
Quadro 12 – Distribuição do trabalho do SEASL	106
Quadro 13 – Distribuição do trabalho do SEPCE	107
Quadro 14 – Distribuição do trabalho do SERDI	110
Quadro 15 – Distribuição do trabalho do SEPPG	115

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Quantitativo de trabalhadores da DICON.....	76
Tabela 2 – Descrição dos recursos necessários para atingimento das metas.....	118
Tabela 3 – Condições de trabalho segundo os servidores da DICON.....	121

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
2 CONTEXTUALIZAÇÃO DAS LUTAS SOCIAIS DOS TRABALHADORES UNIVERSITÁRIOS: AS MUDANÇAS NAS IDEOLOGIAS DE GESTÃO DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL.....	28
2.1 Histórico das lutas pela melhoria das condições objetivas de trabalho dos técnicos- administrativos em educação	45
3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO À LUZ DO PARADIGMA DA ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS.....	52
3.1 Teoria da hierarquia das necessidades de Maslow.....	59
3.2 Teoria dos Dois Fatores de Herzberg.....	61
3.3 Teoria X e Teoria Y	62
3.4 Teoria das Necessidades Adquiridas (1961).....	65
3.5 Teoria da Expectativa de Vroom	68
3.6 Teoria da Imaturidade-Maturidade	69
3.7 Psicopatologia e psicodinâmica do trabalho	70
3.8 Teoria da Fixação de Metas	72
3.9 Abordagem teórica da pesquisa	73
4 METODOLOGIA, ANÁLISE DE RESULTADOS E DISCUSSÕES	75
4.1 Análise do organograma da DICON	77
4.2 Estudo do <i>layout</i> ou arranjo físico	81
4.2.1 Direção da DICON.....	82
4.2.2 Setor de Atendimento do <i>Campus</i> Santo Antônio (SEASA).....	82
4.2.3 Setor de Processamento da Graduação (SEPCE).....	84
4.2.4 Setor de Expedição e Registro de Diplomas (SERDI).....	85
4.2.5 Copa da DICON do <i>Campus</i> Santo Antônio	86
4.2.6 Corredor da DICON do <i>Campus</i> Santo Antônio	87
4.2.7 Setor de Atendimento do <i>Campus</i> Dom Bosco (SEADB).....	88
4.2.8 Copa do Setor de Atendimento do <i>Campus</i> Dom Bosco (SEADB)	89
4.2.9 Setor de Processamento da Pós-graduação (SEPPG)	90

4.2.10 Setor de Atendimento do <i>Campus</i> Alto Paraopeba (SEAAP).....	91
4.2.11 Setor de Atendimento do <i>Campus</i> Centro-Oeste “Dona Lindu” (CCO) – SEACO.....	92
4.2.12 Setor de Atendimento do <i>Campus</i> Sete Lagoas (SEASL).....	94
4.3 Confecção do Quadro de Distribuição do Trabalho (QDT)	95
4.3.1 Análise documental	117
4.3.1.1 Formulário de Negociações de Metas	117
4.3.1.2 Formulário de Acompanhamento de Desempenho	119
4.3.1.3 Formulário de Avaliação Final de Desempenho	122
4.4 Questionário de satisfação e insatisfação com o ambiente de trabalho.....	129
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	1355
REFERÊNCIAS	139
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO COM O AMBIENTE TRABALHO.....	146
APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)..	149
ANEXO A – FORMULÁRIO DE NEGOCIAÇÃO DE METAS	152
ANEXO B – FORMULÁRIO DE ACOMPANHAMENTO DE DESEMPENHO	155
ANEXO C – AVALIAÇÃO FINAL DE DESEMPENHO – NÍVEIS DE CLASSIFICAÇÃO C E D	157
ANEXO D – AVALIAÇÃO FINAL DE DESEMPENHO – NÍVEL DE CLASSIFICAÇÃO E	160