



**12º Congresso de Pós-Graduação**

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS COLABORADORES DO SETOR  
BALCÃO DE MULTISSERVIÇOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS OCA DE RIO  
BRANCO-AC**

**Autor(es)**

---

WANDERSON DA SILVA GOMES  
DION ALVES DE OLIVEIRA  
ANGELO RAFAEL  
THALITA FIGUEIREDO DE OLIVEIRA

**Orientador(es)**

---

GRAZIELA OSTE GRAZIANO CREMONEZI

**Resumo Simplificado**

---

Para este trabalho o tema da Qualidade de Vida no Trabalho será abordado quanto ao aspecto da gestão de recursos humanos e a relevância da assistência social neste papel promotor de QVT. O objetivo geral do trabalho analisou se ações hoje implementadas, relativas à gestão de recursos humanos pela Central de Serviços Públicos, no setor Balcão de Multisserviços, proporcionam Qualidade de Vida no Trabalho – QVT aos colaboradores deste setor, na organização localizada na cidade de Rio Branco. Buscou responder a questão de quais ações estavam sendo implementadas, no setor Balcão de Multisserviços, proporcionar QVT aos colaboradores? As primeiras pesquisas sobre o tema surgiram em 1931 (GARVIN, 1992). A Qualidade de Vida no Trabalho está relacionada às questões das experiências vividas no ambiente de trabalho, onde basicamente refletem no modelo de gestão, estilo de liderança, liberdade e autonomia que o gestor e colaborador têm para tomar decisões. A QVT refere-se ainda ao ambiente de trabalho agradável, segurança no serviço prestado (local de trabalho), horas adequadas de serviços e complexidade das tarefas executadas. Molina (2009) ressalta a importância do tema QVT por sua influência na origem às certificações ISO, que proporcionaram a inclusão de rígidos parâmetros de avaliação do desempenho organizacional. Os estudos de Maslow e conforme os conceitos expostos sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho, é possível notar que a qualidade é um fator a ser gerenciado com interação com a qualidade de vida, e isso geralmente não passa de palavras. É dito mas não é implementado na prática. A metodologia utilizada para o alcance dos objetivos foi primeiramente pesquisa bibliográfica formulando uma revisão da literatura, em coleta de dados secundários (COLLIS, 2005). Pesquisa de campo, em um estudo de caso, com utilização de questionários, do tipo fechado, coletando dados primários (YIN, 2010). Os questionários foram elaborados com foco em dois eixos, sendo perguntas sobre identificação funcional e identificação das relações comportamentais. Durante a aplicação dos questionários foram retornados, com respostas todos os questionários, apresentando-se assim uma pesquisa com participação de cem por cento do público desejado, os colaboradores do setor de Balcão de Multisserviços da Central de Serviços Públicos. Os resultados estão apresentados em forma de gráficos comentados e demonstram que os colaboradores possuem clima organizacional satisfatório e que há promoção da qualidade de vida dos mesmos em seu ambiente de trabalho. Em concordância com os conceitos estudados sobre QVT foi possível diagnosticar, após os resultados apresentados na pesquisa de campo aplicados que, atualmente a OCA através de sua gestão de pessoas promove a qualidade no ambiente de trabalho de seus colaboradores, em especial para a contribuição de um clima organizacional satisfatório, a condução dos trabalhos de atendimento por parte dos colaboradores do Balcão de Multisserviços e ainda com a aplicação de programas como o de ginástica laboral, que no âmbito da pesquisa é a atividade de assistência mais relevante e amplamente reconhecida pelos beneficiários da mesma.