

Satisfação e qualidade de vida no serviço público: um estudo com professores substitutos do curso de Administração do *Campus VII* da UEPB

Francisca Rozângela Lopes de Sousa^[1], Jacqueline Echeverría Barrancos^[2], Mary Dayane Souza Silva^[3], Érika Lira da Silva^[4], Mayara Muniz de Oliveira^[5], Mariana Ferreira Pessoa^[6].

[1] rhozeadm@hotmail.com. Mestre em Sistemas Agroindustriais (UFCG). [2] unijacqueline@gmail.com. Doutora em Estratégias Empresariais (UFPB). [3] m.dayane.silva@gmail.com. Doutora em Administração (UFPE). [4] erikaliradasilva@gmail.com. Mestranda em Sistemas Agroindustriais (UFCG). [5] mayaramunizoliveira@gmail.com. Mestre em Administração (UFPB). [6] marianafepessoa@gmail.com. Mestre em Gestão Pública e Cooperação Internacional (UFPB).

RESUMO

O objetivo principal deste trabalho foi analisar a satisfação quanto à qualidade de vida no trabalho dos professores substitutos do curso de Administração do *Campus VII* da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), por meio de uma pesquisa do tipo *survey*. Os dados foram coletados a partir de um questionário estruturado aplicado a 13 (treze) professores contratados e, posteriormente, analisados por estatística descritiva básica. Os resultados demonstram uma distribuição igualitária e predominante de opiniões de salário/remuneração de 30,8% de satisfeitos e 30,8% de insatisfeitos. No que se refere à importância das atividades ou do trabalho que realizam, 61,5% demonstram estar satisfeitos. Quando questionados sobre avaliação de desempenho no trabalho, 53,8% dizem estar satisfeitos. Sobre valorização de ideias e iniciativas no trabalho, 46,2% estão satisfeitos e 7,7%, insatisfeitos. Finalmente, quando questionados sobre o orgulho de realizar o trabalho, 53,8% dos respondentes afirmaram estar muito satisfeitos. Assim, a pesquisa demonstrou que grande parte dos professores diz estar satisfeita com as condições de trabalho propostas pela instituição, o que é bastante significativo, uma vez que não existe a oferta de benefícios específicos, a exemplo da retribuição por titulação.

Palavras-chave: Satisfação. Qualidade de vida no trabalho. Professor. Ensino superior.

ABSTRACT

The main objective of this work was to analyze the satisfaction and the quality of life at work of substitute professors in the Administration course at Campus VII, at the State University of Paraíba (UEPB), through a survey type. Data were collected from a structured questionnaire applied to 13 (thirteen) hired teachers and subsequently analyzed using basic descriptive statistics. The results show an equal and predominant distribution of salary / remuneration opinions of 30.8%, satisfied and dissatisfied; With regard to the importance of the activities or work performed, 61.5% are satisfied; When asked about job performance evaluation 53.8% say they are satisfied; concerning valuing ideas and initiatives at work 46.2% are satisfied and 7.7% are dissatisfied; And finally when asked about being proud of the job, 53.8% of respondents said they were very satisfied. Thus, the research showed that most teachers say they are satisfied with the working conditions proposed by the institution, which is quite significant, since there is no offer of specific benefits, such as remuneration for qualifications.

Keywords: Satisfaction. Quality of life at work. Teacher. University education.

1 Introdução

A compreensão do comportamento humano no ambiente de trabalho tem se tornado assunto de grande relevância, uma vez que a satisfação do trabalhador em sua atividade laboral reflete diretamente na qualidade do serviço prestado, bem como na saúde do trabalhador (MARQUEZE; MORENO, 2005). Diante disso, torna-se ainda mais relevante compreender a satisfação do professor do ensino superior, visto que este desenvolve uma atividade complexa, que compreende o ensino, a pesquisa e a extensão desenvolvida em uma Instituição de Ensino Superior (IES).

Nesse sentido, a satisfação do cidadão com a forma como a União, os estados ou os municípios cumprem suas atribuições em relação a temas centrais como saúde, educação, segurança pública, renda do trabalhador e emprego, a partir dos impostos pagos pela sociedade, é um insumo decisivo para a legitimidade da democracia. Nessa expectativa quanto à prestação de bons serviços à comunidade, o cidadão tende a criar suas percepções sobre estes e, de forma geral, sobre sua qualidade e os requisitos necessários para gerar satisfação não apenas para quem o serviço é oferecido, mas também para quem trabalha prestando serviços para a comunidade.

A profissão de docência envolve diversas complexidades, exigindo dedicação a atividades presenciais e remotas, além de desgaste físico e emocional, que fazem parte da rotina deste profissional. Por esses motivos, trata-se de uma profissão que pode ser considerada como diferente de outras atividades laborais.

A docência é uma profissão que existe há séculos, mas enfrenta atualmente um dos seus momentos mais críticos; visto antes como um profissional essencial para a sociedade, o professor é, hoje, um profissional que luta pela valorização e pelo reconhecimento social do seu trabalho. Muitos desses profissionais apresentam, inclusive, sinais de cansaço físico e/ou emocional, com diagnósticos conhecidos e causas desconhecidas (LEMOS, 2005).

O quadro de professores da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) possui uma peculiaridade quando comparado ao das universidades federais, tendo em vista que uma parcela significativa daquele é formada por professores substitutos, cujas admissões ocorrem por dois tipos de regimes de trabalho, denominados de T- 20h/a ou T-40 h/a. Na UEPB, a maioria do corpo docente ingressou (e ingressa) mediante concurso público de provas e títulos, com critérios estabelecidos por cada departamento. Há, ainda, a possibilidade de esses

professores serem contratados em caráter temporário (professores substitutos), via seleção simplificada.

Partindo desse pressuposto, o Artigo 2º da Resolução CONSUNI nº 050/2005 estabelece que a contratação de professor substituto na UEPB será feita por prazo determinado, considerando a substituição eventual de servidor da carreira de Magistério, atendendo necessidades temporárias de excepcional interesse da instituição. Logo, o prazo de contratação terá como referência o término do semestre letivo para o qual foi requerido, bem como será efetuado por um prazo de um semestre letivo, podendo ser renovado por, no máximo, até quatro semestres letivos contados da sua contratação e em conformidade com esta resolução (UEPB, 2005).

Os professores efetivos gozam de benefícios, como planos de ascensão funcional horizontal (em função do tempo) e vertical (em função da obtenção de títulos), com repercussão direta em seus salários. Uma terceira categoria é formada pelos professores visitantes ou bolsistas, que desempenham suas atividades em caráter temporário e são financiados por órgãos de fomento em diversas instâncias, tais como CNPq e Capes (ANDRADE; BARBOSA; MOREIRA, 2015).

Diante do exposto, é levantado o seguinte problema da pesquisa: Qual o nível de satisfação dos professores substitutos do *Campus VII* da UEPB no que diz respeito à qualidade de vida no trabalho? Partindo desse pressuposto, o objetivo geral deste artigo consiste em analisar a satisfação quanto à qualidade de vida no trabalho dos professores substitutos do *Campus VII* da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Para tanto, fez-se necessário: (i) fazer um levantamento do número de professores substitutos no *Campus VII*; (ii) identificar os fatores determinantes para a satisfação destes quanto à qualidade de vida no trabalho; e (iii) avaliar quais os reflexos na qualidade de vida dos docentes do curso de Administração, com o intuito de confirmar a hipótese de pesquisa, de que a satisfação no trabalho influencia a qualidade de vida dos professores universitários do *Campus VII* da UEPB.

2 Referencial teórico

Independente das organizações serem públicas ou não, é fundamental a valorização das pessoas, sobretudo como um recurso estratégico capaz de produzir um diferencial em busca da efetividade organizacional, além de ser um recurso operacional que pode torná-la mais eficiente (VIEIRA *et al.*, 2011). Desse modo, considera-se que os indivíduos são peças fundamentais para a

organização atingir seus objetivos. Sabe-se, por outro lado, que estes possuem necessidades, expectativas e objetivos tanto pessoais quanto profissionais, os quais podem, inclusive, ser consolidados através da relação laboral, perfazendo uma situação de troca com ganhos mútuos (FARIAS, 2015).

Reges (2012) corrobora que as organizações são constituídas de pessoas e que suas contribuições são imprescindíveis, principalmente para alcançar objetivos organizacionais. Além do mais, empresas consideradas bem-sucedidas buscam valorizar os seus colaboradores – que constituem seu principal patrimônio – através da conscientização da necessidade de investir na qualidade de vida no trabalho, com o objetivo de manter seus funcionários saudáveis e motivados (SIQUEIRA; KURCGANT, 2012).

O professor universitário, por sua vez, apresenta particularidades nesse cenário, considerando a diversidade de atividades e atribuições necessárias no ensino da graduação e pós-graduação, na extensão, na pesquisa e até mesmo na execução de atividades administrativas, quando ocupam cargos de coordenação ou de direção de centro. Essa realidade enfatiza que a organização no trabalho do professor possui características que o expõe a fatores estressantes, que podem repercutir sobre sua saúde física, mental, sobre a qualidade de sua vida e de seu trabalho (CARLOTTO; CÂMARA, 2007).

2.1 Concepções da satisfação no trabalho

A expressão “satisfação no trabalho” remete à representatividade da pessoa que trabalha sobre experiências prazerosas que vivencia no âmbito organizacional. Parte-se, desse modo, do pressuposto de que as dimensões de satisfação no trabalho compreendem um foco, uma fonte ou origem de experiências prazerosas que envolvem, por exemplo, expressões como “satisfação com...” (o salário, os colegas, a chefia, as promoções e o próprio trabalho). Assim, buscar satisfação no trabalho envolve, sobretudo, o quanto os retornos ofertados pela instituição na forma de salários e promoção, o quanto a convivência com os colegas e as chefias e o quanto a realização das tarefas propiciam ao funcionário sentimentos gratificantes ou prazerosos (SIQUEIRA, 2008).

Para Vilas Boas e Morin (2014), a atividade laboral significativa deve ser desenvolvida em um contexto de trabalho que promova o desenvolvimento de relacionamentos interpessoais agradáveis. Logo, essa atividade deve oferecer bons contatos e boas relações

com os demais colegas de trabalho, o que, por sua vez, favorecerá o desenvolvimento de um comportamento de ajuda mútua no enfrentamento de dificuldades.

A motivação no trabalho está associada a muitos conceitos, em especial aos de satisfação, comprometimento e envolvimento (AMBROSE; KULIK, 1999). No entanto, esses conceitos são diferentes: a satisfação no trabalho está relacionada ao nível de contentamento; o comprometimento organizacional se refere aos afetos dirigidos à organização; e o envolvimento no trabalho, ao nível de identificação e de afinidade com o trabalho realizado (GONDIM; SILVA, 2004).

Desde o início do século XX, questões que envolvem a satisfação no trabalho têm despertado interesse de estudiosos do comportamento organizacional e de gestores, uma vez que esta influencia os níveis de desempenho, a produtividade e a falta ao trabalho, defendendo, com isso, a ideia de que o interesse nesse constructo é basicamente econômico (SIQUEIRA *et al.*, 2014). Alguns autores mencionam que o ambiente é um dos fatores que compõe o bem-estar no trabalho, resultando, juntamente com o envolvimento e o comprometimento organizacional, na satisfação no trabalho (SIQUEIRA, 2008).

Assim, a satisfação no trabalho é, então, o resultado do ambiente organizacional, de modo que as condições nas quais o trabalho é exercido podem ter influências sobre o bem-estar e sobre a saúde das pessoas. Além do mais, o resultado dessa vivência no ambiente de trabalho pode trazer reflexos nos ambientes familiar e social (SIQUEIRA *et al.*, 2014).

Brandão *et al.* (2014, p. 94) afirmam que “satisfazer diversas pessoas com valores distintos não é uma tarefa fácil, entretanto, compreender tanto as necessidades como os valores individuais permite compreender um pouco mais sobre a satisfação das pessoas”. Corroborando essa afirmação, a satisfação no trabalho no setor público ganha expressividade, uma vez que os gestores passaram a reconhecer, através dos resultados de pesquisas, que “o indivíduo satisfeito tende também a manter em níveis altos seu envolvimento com o trabalho e a se comprometer com a organização que o emprega” (SIQUEIRA *et al.*, 2014, p. 321).

2.2 Fatores determinantes da satisfação no trabalho

Como enfatiza Siqueira e Gomide Jr. (2004), pessoas satisfeitas no trabalho são aquelas que menos planejam sair da empresa onde atuam, são as que menos têm faltas, que possuem melhor desempenho e,

consequentemente, maior produtividade. Acrescentam, ainda, que o indivíduo satisfeito no trabalho tende a manter em níveis altos o seu envolvimento e comprometimento com a organização que o emprega. Desse modo, a satisfação e o comprometimento são vínculos que tendem a apresentar níveis significativos de correlação positiva entre si.

Muitos dos professores universitários consideram ser fator preponderante para o exercício de atividades docentes o fato de gostar de dar aulas. Isso pode indicar que o comprometimento dos professores com as IES ocorre principalmente pela existência de uma ligação emocional que se traduz pela vontade de estar lá, não por serem obrigados ou por necessidade, mas por quererem (BOUZADA; KILIMNIK; OLIVEIRA, 2012).

Vale salientar que, para os professores do ensino superior, as relações com o trabalho influenciam significativamente seus desempenhos, ressaltando principalmente a importância do comprometimento com a organização para o alcance de um desempenho superior do profissional da educação (ROWE, 2008).

Segundo Chang, Wang e Huang (2013), entre os antecedentes mais comuns na intenção de rotatividade, a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional têm maior ênfase. Assim, o nível de satisfação ou insatisfação no trabalho pode servir como uma força impulsionadora para a permanência ou saída do local de trabalho. A insatisfação é considerada uma das principais causas da rotatividade nas organizações, tendo em vista que as pessoas com alto índice de insatisfação têm maior possibilidade de se desligar do que as pessoas que se consideram satisfeitas (CAMPOS, MALIK, 2008; RIBEIRO, 2010).

Dessa forma, no serviço público, é possível identificar a presença constante de desafios enfrentados pelos colaboradores, tais como: estresse, cansaço, sobrecarga de atividades, dificuldades em ajustar a vida profissional com a pessoal, ambiente turbulento, falta de motivação. Alguns desses problemas podem estar mais relacionados com o trabalho numa empresa privada; outros com o trabalho no serviço público (GARLET; BEURON; SCHERER, 2017).

Assim, o que provoca a satisfação ou a insatisfação pode variar muito de acordo com cada indivíduo, podendo envolver desde os aspectos relacionados ao próprio trabalho e ao seu conteúdo – possibilidades de promoção, reconhecimento, condições e ambiente de trabalho, relações com colegas e subordinados – até as características da supervisão e gerenciamento e políticas e competências da instituição (LOCKE, 1976).

2.3 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Um dos primeiros pesquisadores que dedicou estudos à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi Walton (1973), quando mencionou a QVT como algo que vai muito além dos objetivos da legislação trabalhista, com origens no século XX, com a regulamentação do trabalho de menores, da jornada de trabalho, do descanso semanal e das indenizações por acidentes de trabalho. Para este autor, a QVT se destaca como uma forma de resgatar os valores humanísticos e ambientais que foram negligenciados em virtude do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

A Qualidade de Vida no Trabalho começou a ter mais ênfase na década de 1950, quando o funcionário, ao ingressar em uma organização, tornava-se uma parte integradora e participativa desta, com necessidades a serem consideradas e sanadas, ao mesmo tempo em que o trabalho passava a ser percebido como agente motivador de insatisfação, ao invés de ser apenas uma forma de suprir necessidades básicas (MARQUES, 2018).

Diante desse cenário, Nanjundeswaraswamy e Swamy (2013) propõem nove componentes da QVT que estão associados à satisfação dos funcionários: ambiente de trabalho; clima e cultura organizacional; relação e cooperação; treinamento e desenvolvimento; compensação e recompensa; facilidades; satisfação e segurança; autonomia e adequação aos recursos. Em linhas gerais, esses componentes revelam que a QVT está presente em muitos âmbitos da empresa, de modo que afetam diretamente o funcionário. Sob essa ótica, vale salientar a importância de focar na QVT e na satisfação para que os objetivos e resultados da empresa também sejam alcançados por meio do melhor desempenho dos seus funcionários.

Srivastava e Kanpur (2014) mencionam que a QVT está diretamente relacionada a um conjunto de condições ou práticas organizacionais que são promovidas por meio de uma gestão democrática, do enriquecimento do trabalho, do tratamento digno para os empregados e da segurança no trabalho. Além disso, sugerem que a busca pela alta produtividade industrial e pelo crescimento econômico acabam por negligenciar valores ambientais e humanísticos. Partindo desse pressuposto, a QVT envolve principalmente a satisfação, a motivação, o envolvimento e o comprometimento que os indivíduos apresentam em relação ao seu trabalho. Nessa perspectiva, esses e outros fatores demonstram que a

vida de um trabalhador não é simples. Considerando-se o fato de que toda a atenção desprendida no ambiente de trabalho tem outra “vida” fora da organização, uma vez que a vida do trabalhador é diretamente afetada por essas questões, percebe-se a necessidade da QVT para ter qualidade de vida como um todo (GARLET; BEURON; SCHERER, 2017).

3 Método da pesquisa

A pesquisa é do tipo *survey*, com a coleta de dados feita a partir de um questionário estruturado no formato eletrônico (*on-line*), utilizando como base uma adaptação da Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho segundo o Modelo de Walton (1974). Cooper e Schindler (2003) mencionam que o método *survey* tem como finalidade obter informações, características e demais dados em relação a opiniões de um determinado grupo de pessoas representantes da população pesquisada, empregando, para isso, um instrumento de coleta de dados (em geral, um questionário estruturado).

O método quantitativo, para Cooper e Schindler (2011, p. 166), “tenta fazer uma mensuração precisa de algo. Na pesquisa em Administração, metodologias quantitativas normalmente medem comportamento, conhecimento, opiniões ou atitudes [...]”. Nesse sentido, este estudo apresenta como parte quantitativa a identificação da quantificação das informações; os principais fatores relacionados à motivação e à satisfação no trabalho.

A UEPB é uma instituição de nível superior, vinculada à Secretaria de Educação e Cultura do Estado da Paraíba, de modo que suas atividades- fim envolvem ensino, pesquisa e extensão, exercidas diretamente pelo corpo docente (ANDRADE; BARBOSA; MOREIRA, 2015).

No *Campus VII* da UEPB, localizado na cidade de Patos-PB, havia, no período letivo em que foi realizada esta pesquisa, 970 alunos matriculados: 124 no curso de Física; 198 no de Matemática; 234 no de Computação; e 414 no de Administração, o mais representativo de todos.

Os professores são os principais responsáveis por promover suas tarefas e desenvolver sua realização pessoal e profissional, o que, de certa forma, tem como reflexo o reconhecimento tanto por parte dos superiores quanto dos alunos. O exercício de atividades acadêmicas transforma o professor em mediador de conhecimento para o estudante, e os significados da prática social humana, que forma o conjunto de saberes da prática profissional, transforma-se ao longo

das vivências e da evolução social (BASSO, 1998; MACIEL, SÁ, 2007; PEREIRA, 2006).

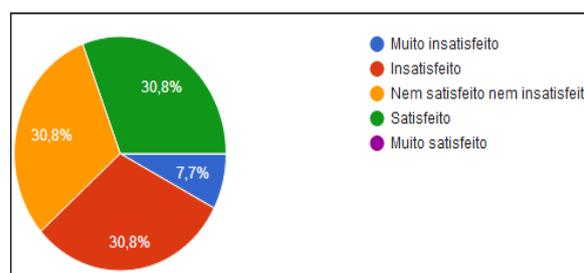
Diante disso, definiu-se como população deste estudo os professores substitutos do Curso Superior em Administração do *Campus VII* da UEPB, na cidade de Patos-PB. O curso é composto por 18 (dezoito) docentes no total, dos quais 13 (treze) são substitutos e 5 (cinco) são efetivos, sendo que os 13 substitutos participaram da pesquisa. Dessa forma, a coleta das informações aconteceu no período de 24 de setembro a 5 de outubro do ano de 2018. O instrumento para a realização dessa coleta foi questionário estruturado, composto por 25 questões.

4 Resultados da pesquisa

Nesta parte é apresentada a análise dos resultados obtidos com a pesquisa realizada com os docentes substitutos no *Campus VII* da Universidade Estadual da Paraíba, para averiguar o nível de satisfação em relação à qualidade de vida no trabalho, mensuradas em uma escala de graus, na ordem crescente de muito insatisfeito a muito satisfeito.

Assim, foram analisadas algumas variáveis relacionadas ao campo socioeconômico, como retratadas na Figura 1.

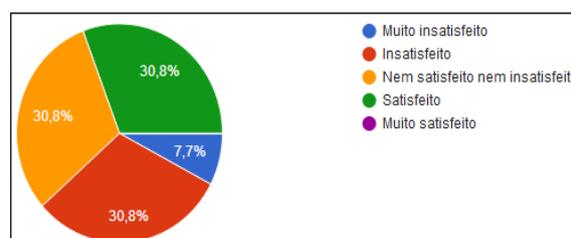
Figura 1 – Salário/Remuneração



Fonte: dados da pesquisa

Ainda no âmbito socioeconômico, a Figura 2 mostra o resultado sobre a jornada de trabalho.

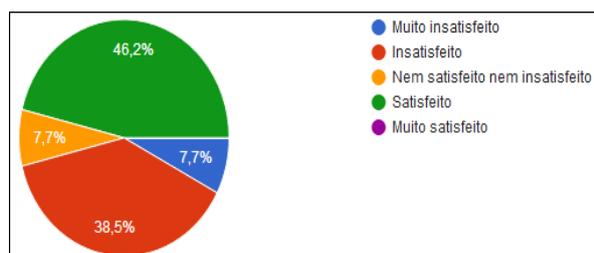
Figura 2 – Jornada de trabalho



Fonte: dados da pesquisa

Em relação a esse perfil socioeconômico, pode-se perceber que existe uma distribuição igualitária e predominante de opiniões de salário/remuneração de 30,8% de satisfeitos, 30,8% de insatisfeitos e 30,8% de neutros. Igualmente, sobre a jornada de trabalho, existe uma predominância de 30,8% de satisfeitos e 30,8% de insatisfeitos. Quanto a este critério, a Resolução/UEPB/Consuni/054/2010, que estabelece normas para atribuição de encargos docentes na Universidade Estadual da Paraíba, deixa bastante clara a jornada de trabalho estabelecida para o professor substituo: T-40h/a, T-20h/a e T-24h/a – este último excepcionalmente, a critério do Departamento e autorizado pelo Colegiado do Curso (PARAÍBA, 2010).

Figura 3– Uso de tecnologias no trabalho

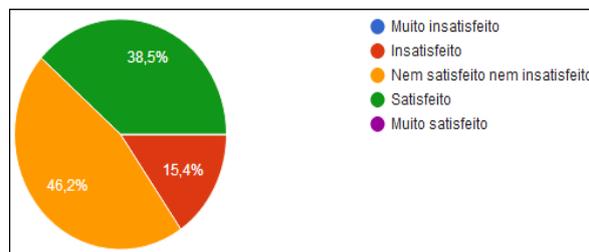


Fonte: dados da pesquisa

Na Figura 3, buscou-se entender sobre a percepção dos professores quanto às tecnologias da informação no trabalho e sobre as condições de trabalho. Nas Figuras 3 e 4, verifica-se que a maioria dos respondentes, 46,2%, está satisfeita quanto ao uso desses recursos. Acredita-se que a Universidade, no ambiente dos professores, deve propiciar as ferramentas necessárias de trabalho, como computador e *data show*, além de outras relevantes para gerar uma boa qualidade de ensino-aprendizado neste ambiente. Já no que se refere às condições de trabalho, as opiniões dos entrevistados são variadas: 46,2% são neutros quanto a esse item, 38,5% estão satisfeitos, e 15,4%, insatisfeitos.

Pelas respostas, pode-se perceber que a Universidade precisa investir mais nesses recursos necessários para que o professor possa desenvolver suas atividades com qualidade. Assim, é preciso oferecer ambientes de estudo, salas de aula com ar condicionado e acústica, bibliotecas equipadas com um bom acervo bibliográfico, auditório para eventos e o suporte de tecnologias.

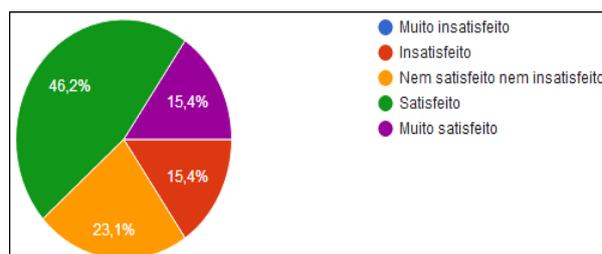
Figura 4 – Condições de trabalho



Fonte: dados da pesquisa

No que se refere às condições de trabalho, (Figura 4), 42,2% da amostra apontam que não estão satisfeitos nem insatisfeitos, 38,5% dizem estar satisfeitos, enquanto 15,4% estão insatisfeitos. Isso pode ser atribuído a questões como compensação justa e adequada, as próprias condições de trabalho, o uso e desenvolvimento de capacidades, a oportunidade de crescimento e a segurança, a integração social no ambiente de trabalho, o constitucionalismo, o espaço total da vida e a relevância social da vida no trabalho (WALTON, 1974).

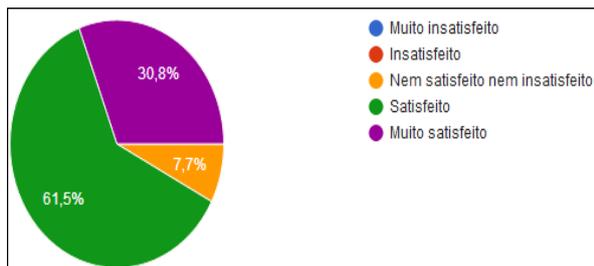
Figura 5 – Oportunidade para tomar decisões



Fonte: dados da pesquisa

Sobre as oportunidades para tomada de decisões (Figura 5), 46,2% dos professores participantes aparecem como satisfeitos, 23,1% não estão satisfeitos nem insatisfeitos, enquanto que os muito satisfeitos e insatisfeitos apresentam o mesmo percentual, 15,4%. Para Moretti (2007), Qualidade de Vida no Trabalho envolve diversos fatores, tais como pessoas, trabalho e organizações; além destes, pode ser destacada a preocupação com o bem-estar do empregado e com a eficácia organizacional, assim como a participação dos funcionários nas decisões relativas ao trabalho.

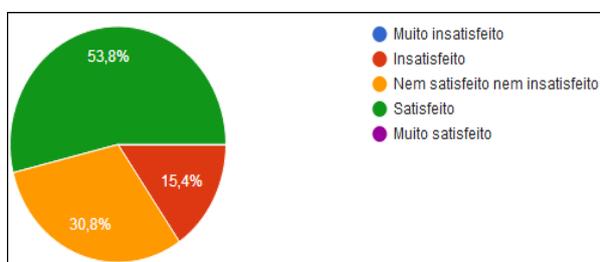
Figura 6 – Importância da atividade/trabalho que realiza



Fonte: dados da pesquisa

No que se refere à importância das atividades ou do trabalho que realiza (Figura 6), 61,5% demonstram estar satisfeitos, 30,8%, muito satisfeitos, e 7,7% não estão satisfeitos nem insatisfeitos. Partindo desses resultados, é importante salientar que a carreira profissional como desenvolvimento progressivo de funções ocupacionais bem como de experiências ao longo da vida no trabalho promove aos indivíduos mecanismos de incentivos e recompensas, de modo que a docência é uma carreira marcada por vários acontecimentos significativos no ambiente de trabalho, o que significa a existência e a necessidade de atualização constante (FOLLE *et al.*, 2008).

Figura 7 – Avaliação de desempenho no trabalho

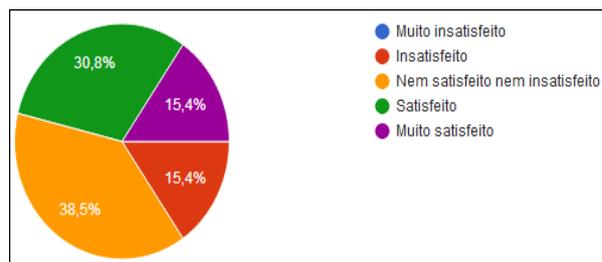


Fonte: dados da pesquisa

Quando questionados sobre a avaliação de desempenho no trabalho (Figura 7), 53,8% dizem estar satisfeitos, 15,4%, insatisfeitos, e 30,8% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos. Em linhas gerais, Valdevino e Loureiro (2012) mencionam que a satisfação de um colaborador no seu trabalho é uma forma de estratégia que os gestores utilizam para atingir suas metas, uma vez que os indivíduos que trabalham satisfeitos e motivados podem demonstrar uma maior dedicação, trabalhar melhor e, conseqüentemente, garantir um melhor desempenho nas suas atividades. O alcance efetivo de metas individuais está em conformidade

para o alcance dos objetivos da organização, tornando esse processo uma relação mútua de benefícios.

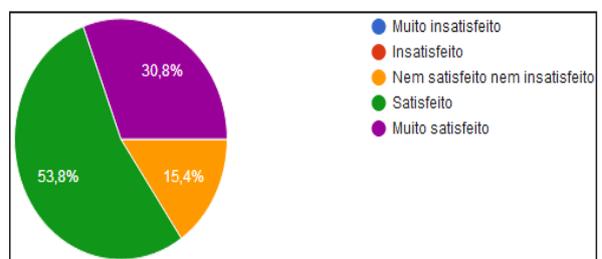
Figura 8 – Oportunidade de crescimento profissional



Fonte: dados da pesquisa

No que diz respeito às oportunidades de crescimento profissional (Figura 8), a pesquisa apontou que 38,5% dos respondentes não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, 30,8% dizem estar satisfeitos, e as opções muito satisfeito e insatisfeito apresentam o mesmo percentual, 15,4%. Essa análise permite observar que a instituição não promove esta oportunidade de crescimento, haja vista que as seleções e contratos são firmados com tempo determinado. Além disso, do ponto de vista da autonomia – que envolve o fato de o professor poder orientar tanto trabalhos de conclusão de curso quanto monitorias ou até mesmo de participar enquanto voluntário de projetos de extensão –, a dos respondentes é limitada, uma vez que esta instituição não permite que o professor substituto submeta e coordene trabalhos dessa natureza.

Figura 9 – Relacionamento com colegas e chefes no trabalho

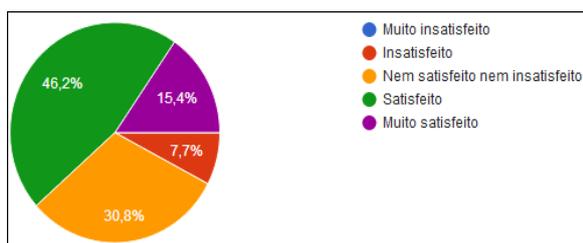


Fonte: dados da pesquisa

No que concerne ao relacionamento com colegas e chefes no trabalho (Figura 9), a pesquisa evidenciou que 53,8% dos entrevistados estão satisfeitos, 30,8% estão muito satisfeitos, e apenas 15,4% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos. Para Walton (1973), uma boa relevância social do trabalho, influencia na obtenção

de melhores relacionamentos pessoais internos. Além disso, a maneira como os colaboradores lidam com suas diferenças individuais define o relacionamento entre as pessoas, o que influencia diretamente na vida dos colaboradores, devido à convivência diária, resultando no comportamento organizacional e nas relações interpessoais e, principalmente, na produtividade (MOSCOVICI, 1977).

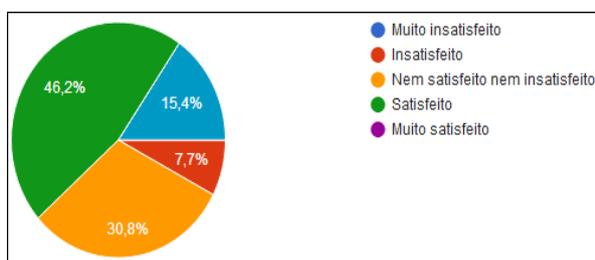
Figura 10 – Valorização de ideias e iniciativas no trabalho



Fonte: dados da pesquisa (2018)

Quando questionados sobre valorização de ideias e iniciativas no trabalho (Figura 10), 46,2% responderam que estão satisfeitos, 30,8% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, 15,4% estão muito satisfeitos, e 7,7% estão insatisfeitos. É fundamental que as instituições valorizem o comprometimento das pessoas; colaboradores comprometidos estão sendo inseridos nas práticas de soluções. Para que os servidores se sintam motivados, é necessário valorizá-los, reconhecer os seus avanços, encorajar as suas iniciativas, oferecer incentivos, enriquecer suas funções, fazer avaliações, assim como promover mudanças (GIL, 2001).

Figura 11 – Respeito aos direitos do trabalhador

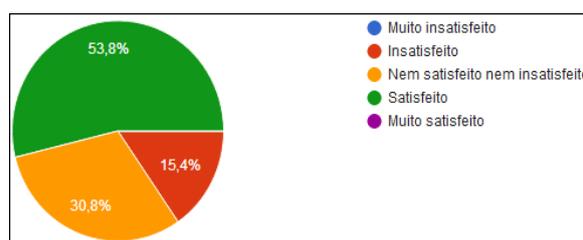


Fonte: dados da pesquisa

Quando questionados sobre o respeito aos direitos do trabalhador (Figura 11), 46,2% disseram estar satisfeitos, 30,8% afirmaram não estar nem satisfeitos nem insatisfeitos, 15,4% estão muito insatisfeitos,

e 7,7% estão insatisfeitos. Walton (1973) menciona que os aspectos relacionados ao constitucionalismo – respeito e zelo que a organização tem pelos direitos do trabalhador – envolvem também o respeito às leis trabalhistas, tanto no sentido da observância quanto do cumprimento das normas que regem as relações de trabalho entre os colaboradores e a instituição, e à liberdade de expressão.

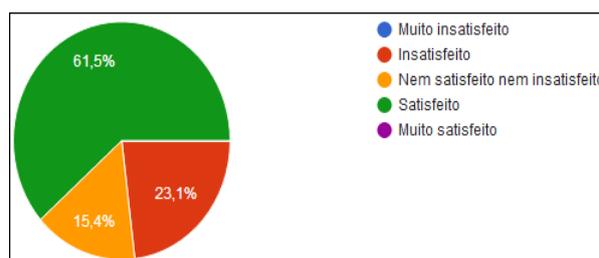
Figura 12 – Influência do trabalho sobre a sua vida/rotina familiar



Fonte: dados da pesquisa

No que diz respeito à influência do trabalho sobre a vida e/ou rotina dos professores (Figura 12), 53,8% afirmaram estar satisfeitos, 30,8% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 15,4% estão insatisfeitos. Walton (1973) esclarece que as experiências vivenciadas no ambiente trabalho refletem diretamente e de forma positiva ou negativa em outras esferas da vida, tais como a familiar e a social.

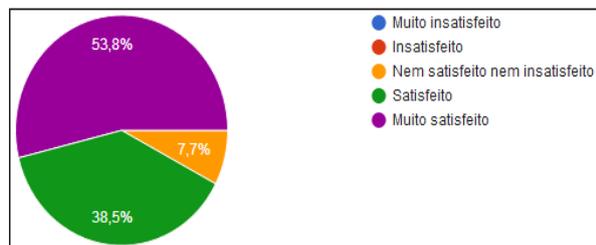
Figura 13 – Horários de trabalho e de descanso



Fonte: dados da pesquisa

No que se refere aos horários de trabalho e de descanso (Figura 13), 15,4% mencionaram não estar nem satisfeito nem insatisfeito, 23,1% se mostraram insatisfeitos, e 61,5% disseram estar satisfeitos, o que pode ser explicado pelo fato de os professores trabalharem de 3 (três) a 4 (quatro) dias por semana, tendo pelo menos 1 (um) dia útil de descanso das atividades presenciais na instituição.

Figura 14 – Orgulho de realizar o seu trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Finalmente, quando questionados sobre o orgulho de realizar o seu trabalho (Figura 14), 53,8% dos respondentes afirmaram estar muito satisfeitos, enquanto 38,5% disseram estar satisfeitos, e apenas 7,7% apontaram a opção nem satisfeito nem insatisfeito. Partindo dessas respostas, nesta pesquisa, os professores demonstraram sentir prazer e realização com o trabalho que exercem, manifestados no orgulho, na realização e na valorização daquilo que produzem.

5 Considerações finais

Esta pesquisa teve como objetivo geral analisar a satisfação da Qualidade de Vida no Trabalho dos docentes substitutos do curso de Administração do Campus VII da UEPB, situado no município de Patos-PB. Para alcance deste objetivo, foram analisados os indicadores determinantes para averiguar a satisfação quanto à Qualidade de Vida no Trabalho dos 13 docentes que compuseram a amostra. Seus resultados foram confrontados com trabalhos anteriores que pesquisaram essa temática em outros cenários. Além disso, foi utilizada a pesquisa tipo *survey*, com características exploratório-descritivas, através da aplicação de um questionário com perguntas fechadas que permitiram uma análise qualitativa das informações.

Entre os fatores que são determinantes para a satisfação na QVT estão: salário/remuneração; jornada de trabalho; uso de tecnologias no trabalho; condições de trabalho; oportunidade para tomar decisões; importância da atividade/trabalho que realiza; avaliação de desempenho no trabalho; oportunidade de crescimento profissional; relacionamento com colegas e chefes no trabalho; valorização de ideias e iniciativas no trabalho; respeito aos direitos do trabalhador; influência do trabalho sobre a sua vida/rotina familiar; horários de trabalho e de descanso; orgulho de realizar o seu trabalho.

Vale salientar que os docentes de Instituições de Ensino Superior são profissionais extremamente

importantes para a educação das pessoas na sociedade contemporânea, tendo em vista seu papel de formar capital humano. Em contrapartida, um professor insatisfeito, desencantado ou frustrado com a instituição ou com sua carreira tem dificuldade em suas atividades, se comparado a um professor que está satisfeito, cabendo aos gestores planejamentos e tomada de decisões que mantenham o nível satisfacional elevado dos colaboradores nas organizações (SILVA, 2018).

De modo geral, os professores substitutos participantes desta pesquisa apresentam um nível de satisfação quanto à Qualidade de Vida no Trabalho. As variáveis de maior destaque, que apontaram para uma satisfação de 61,5%, estão relacionadas à importância da atividade realizada no ambiente de trabalho e aos horários de trabalho e de descanso. O índice de satisfação de 53,8% foi atingido nas questões relativas à avaliação de desempenho, ao relacionamento com colegas e chefes no trabalho e à influência do trabalho sobre a sua vida/rotina familiar. Além disso, 46,2% dos participantes demonstraram satisfação pelo uso de tecnologias no trabalho pela oportunidade para tomar decisões, pela valorização de ideias e iniciativas no trabalho e pelo respeito aos direitos do trabalhador.

Por outro lado, do ponto de vista da remuneração, constatou-se que um número de 30,8% dos entrevistados demonstraram certa insatisfação, assim como acontece sobre a jornada de trabalho. Estas duas variáveis são relevantes para que a Universidade proponha melhorias salariais e na questão da jornada de trabalho, de modo que os docentes possam diversificar sua atuação, tornando a jornada mais dinâmica.

Em linhas gerais, no que refere aos aspectos estudados e seus reflexos na qualidade de vida dos professores substitutos do curso de Administração do Campus VII da UEPB, percebe-se o quão satisfeitos são estes profissionais, tanto em relação ao trabalho que prestam quanto às condições de trabalho propostas pela instituição. Trata-se de um achado significativo, uma vez que o impacto desses fatores não se limita à qualidade de vida destes profissionais, pois atinge principalmente a sua produtividade.

REFERÊNCIAS

AMBROSE, M. L.; KULIK, C. T. Old friends, new faces: motivational research in the 1990s. *Journal of Management*, v. 25, n. 3, p. 231-292, 1999. DOI: 10.1016 / S0149-2063 (99) 00003-3. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/211380902_

Old_Friends_New_Faces_Motivation_Research_in_the_1990s. Acesso em: 12 abr. 2018.

ANDRADE, T. F. de.; BARBOSA, S. C.; MOREIRA, J. S. Valores humanos e satisfação no trabalho de professores e servidores técnico- administrativos de uma universidade pública. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 15, n. 4, p. 397-406, 2015. DOI: <http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2015.4.486>. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572015000400007. Acesso em: 18 set. 2018.

BASSO, I. S. Significado e sentido do trabalho docente. **Caderno Cedes**, Campinas, v. 19, n. 44, p. 19-32, 1998. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0101-32621998000100003>. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-32621998000100003. Acesso em: 10 fev. 2018.

BOUZADA, V. C. P. C.; KILIMNIK, Z. M.; OLIVEIRA, L. C. V. Professor iniciante: desafios e competências da carreira docente de nível superior e inserção no mercado de trabalho. **Revista de Carreiras e Pessoas – ReCaPe**, v. 2, n. 1, p. 1-18, jan./abr. 2012. DOI: <https://doi.org/10.20503/recape.v2i1.9336>. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/ReCaPe/article/viewFile/9336/7006>. Acesso em: 08 mar. 2018.

BRANDÃO, I. de F. *et al.* Satisfação no serviço público: um estudo na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no Ceará. **Revista Eletrônica de Administração**, Porto Alegre, v. 20, n.1, p. 90-113, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-23112014000100004>. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-23112014000100004&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 20 set. 2018.

CAMPOS, C. V. de A.; MALIK, A. M.; Satisfação no trabalho e rotatividade dos médicos do Programa de Saúde da Família. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 2, p. 347-68, abr. 2008. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122008000200007>. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122008000200007&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 20 set. 2018.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S.G.; Preditores da síndrome de Burnout em professores. **Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional (ABRPEEE)**, v. 11, n. 1, p. 101-110, 2007. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-85572007000100010>.

Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1413-85572007000100010&lng=en&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 24 set. 2018.

CHANG, W. A.; WANG, Y.; HUANG, T. Work Designed-Related Antecedents of Turnover Intention: A Multilevel Approach. **Human Resource Management**, v. 52, n. 1, p. 1-26, 2013. DOI: [10.1002/hrm.21515](https://doi.org/10.1002/hrm.21515). Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/263367545_Work_Design-Related_Antecedents_of_Turnover_Intention_A_Multilevel_Approach. Acesso em: 28 ago. 2018.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em Administração**. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003. 640 p.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de Pesquisa em Administração**. Tradução de Iuri Duquia Abreu. Porto Alegre: Bookman, 2011.

FARIAS, L. T. B.; **Fatores motivacionais no serviço público**: Um estudo de caso em um *Campus* descentralizado de uma Universidade Pública. 2015. Monografia (Especialização em Gestão Pública) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/131542/000976219.pdf?sequence=1>. Acesso em: 28 ago. 2018.

FOLLE, A.; LEMOS, C. A. F.; NASCIMENTO, J. V.; BOTH, J.; FARIAS, G. O. Carreira no magistério público e nível de qualidade de vida no trabalho docente em educação física. **Motriz**, Rio Claro, v. 14 n. 3, p.210-221, jul./set. 2008. Disponível em: <http://cev.org.br/biblioteca/carreira-magisterio-publico-o-nivel-qualidade-vida-trabalho-docente-educacao-fisica/>. Acesso em: 20 jul. 2018.

GARLET, V.; BEURON, T. A.; SCHERER, F. L. Qualidade de vida no serviço público: ações de qualidade de vida no trabalho apresentadas nos documentos das instituições. **Revista do CEPE**, Santa Cruz do Sul, n. 45, p. 109-126, jan./jun. 2017. Acesso em: 16 de jul. 2018.

GIL, A. C. **Gestão de Pessoas**: Enfoque nos Papéis Profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.

GONDIM, S. M. G.; SILVA, N. Motivação no trabalho. *In*: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Orgs.)

Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 145-176.

LEMOS, J. C. **Carga psíquica no trabalho e processos de saúde em professores universitários**. 2005.

Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/102243#:~:text=Cargas%20ps%C3%ADquicas%20no%20trabalho%20e%20processos%20de%20sa%C3%BAde%20em%20professores%20universit%C3%A1rios,-Mostrar%20registro%20completo&text=A%20avalia%C3%A7%C3%A3o%20das%20cargas%20de,vid%C3%A2ncias%20de%20processos%20de%20adoecimento>. Acesso em: 16 jul. 2018.

LOCKE, E. A. The nature and causes of job satisfaction. In: DUNNETTE, M. D. (ed). **Handbook of industrial and organizational psychology**. Chicago: Rand McNally, 1976. p. 1297-1349.

MACIEL, S. E. V; SÁ, M. A. D. Motivação no trabalho: uma aplicação do modelo dos dois fatores de Herzberg. **Studia Diversa**, v. 1, n. 1, p. 62-86, out. 2007.

MARQUES, J. R. Portal IBC. **QVT - Qualidade de Vida no Trabalho**: Dicas e conceitos. 2018. Disponível em:

<http://www.ibccoaching.com.br/tudo-sobre-coaching/rh-e-gestao-de-pessoas/qualidade-devida-no-trabalho-dicas-e-conceitos/>. Acesso em: 10 ago. 2018.

MARQUEZE, E. C.; MORENO, C. R. C. Satisfação no trabalho: uma breve revisão. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 30, n. 112, p. 69-79, 2005. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0303-76572005000200007>. Acesso em: 10 jul. 2018.

MORETTI, S. **Qualidade de vida no trabalho X Auto realização humana**. Criciúma: Instituto Catarinense de Pós-Graduação, 2007. Disponível em: <http://www.ergonomia.ufpr.br/PB%20qvt%20re%20alizacao%20humana.pdf>. Acesso em: 4 nov. 2018.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal**. Rio de Janeiro: LTC, 1977. 147 p.

NANJUNDESWARASWAMY, T. S.; SWAMY, D. R., Review of Literature on Quality of Worklife. **International Journal for Quality Research**, v. 7, n. 2, p. 201-214, 2013. ISSN 1800- 6450. Disponível em: <http://www.ijqr.net/journal/v7-n2/3.pdf> Acesso em: 13 set. 2018.

PARÁIBA. Resolução nº 054, de 20 de dezembro de 2010. Estabelece normas para atribuição de encargos docentes na UEPB. **Diário Oficial do Estado da Paraíba**: João Pessoa, p. 16-19, 2010.

Disponível em: http://comissoes.uepb.edu.br/cppd/download/legisla%C3%A7%C3%A3o/054%20-%202010%20-%20Res_Encarg_docentes_aprovada_20_12_2010.pdf. Acesso em: 22 set 2018.

PAULA, A. V. de. **Qualidade de vida no trabalho de professores de instituições federais de ensino superior**: um estudo em duas universidades brasileiras. 2015. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2015. Disponível em: http://repositorio.ufla.br/bitstream/1/10473/1/TESE_Qualidade%20de%20vida%20no%20trabalho%20de%20professores%20de%20institui%C3%A7%C3%B5es%20federais%20de%20ensino%20superior%3A%20um%20estudo%20em%20duas%20universidades%20brasileiras.pdf. Acesso em: 30 set. 2018.

PEREIRA, O. A. V. **Qualidade de vida no trabalho de docentes universitários de uma instituição pública e outra privada do leste de Minas Gerais**. 2006. Dissertação (Mestrado em Meio Ambiente e Sustentabilidade) – Centro Universitário de Caratinga, Caratinga, 2006. Disponível em: http://bibliotecadigital.unec.edu.br/bdtdunec/tde_arquivos/22/TDE-2007-08-21T143737Z-24/Publico/Orcione%20Aparecida%20Vieira%20Pereira.pdf. Acesso em: 05 set. 2018.

REGES, J. F. M. O nível de satisfação na previdência social. In: VANDERLEY, L. G. (Org.). **Gestão de pessoas**: facetas estratégicas. Fortaleza: Edições UFC, 2012. p. 117-132.

RIBEIRO, A. L. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Saraiva, 2010.

ROWE, D. E. O. **Múltiplos comprometimentos e suas relações com o desempenho**: um estudo entre docentes do ensino superior brasileiro em IES públicas e privadas. 2008. Tese (Doutorado em Administração) – Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/24607>. Acesso em: jun. 2018.

SILVA, D. S. de C.. Análise da satisfação dos docentes da UESPI à luz da Teoria de Herzberg. **Revista FOCO**, v. 11, n. 1, p. 146-163, nov./fev. 2018.

SIQUEIRA, M. M. M. Satisfação no trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Medidas de Comportamento Organizacional**. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 265-274.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JR, S.; OLIVEIRA, Á. de F.; POLIZZI FILHO, A. Intenção de rotatividade. In: SIQUEIRA, M.M.M. (Org.).

Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e gestão.

Porto Alegre: Artmed, 2014. p. 209-216.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JR., S. Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. *In*: ZANELLI, J. C.; BORGES ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Orgs.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 300-328.

SIQUEIRA, V. T. A.; KURCGANT, P. Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 46, n. 1, p. 151-157, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0080-62342012000100021>. Acesso em: 27 jun. 2018.

SRIVASTAVA, S.; KANPUR, R. A Study On Quality Of Work Life: Key Elements & It's Implications. **Journal of Business and Management**, v 16, n. 3, p 54-59, 2014. Acesso: 27 set. 2018.

UEPB. Universidade Estadual da Paraíba. **Minuta de Resolução que altera dispositivos da RESOLUÇÃO/UEPB/CONSUNI/050/2005, e dá outras providências**. Disponível em:

[http://www.uepb.edu.br/download/reuniao_consuni/Minuta%20de%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20professor%20substituto%20\(1\).pdf](http://www.uepb.edu.br/download/reuniao_consuni/Minuta%20de%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20professor%20substituto%20(1).pdf). Acesso em: 03 set. 2018.

VALDEVINO, D. C.; LOUREIRO, T. J. A.

Satisfação no trabalho dos servidores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte – IFRN, Campus Nova Cruz. *In*: CONGRESSO NORTE E NORDESTE DE PESQUISA E INOVAÇÃO, 7., 2012, Palmas. **Anais [...]**. Palmas: IFTO, 2012. Disponível em: <http://propi.ifto.edu.br/ocs/index.php/connepi/vii/paper/viewFile/4358/2684>. Acesso: 27 set. 2018.

VIEIRA, C. B. *et al.*. Motivação na Administração Pública: considerações teóricas sobre a aplicabilidade dos pressupostos das teorias motivacionais na esfera pública. **Revista ADMpg Gestão Estratégica**, v. 4, n. 1, p. 1-18, 2011.

VILAS BOAS, A. A.; MORIN, E. M. Fatores de qualidade de vida no trabalho em universidades públicas: uma comparação entre Brasil e Canadá. *In*: CONGRESSO DE STRESS DA INTERNATIONAL STRESS MANAGEMENT ASSOCIATION NO BRASIL (ISMA-BR), 14., 2014, Porto Alegre. **Anais [...]**. Porto Alegre: ISMA-BR, 2014. p. 1563- 1584. Disponível

em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/267>. Acesso em: 02 jan. 2018.

WALTON, R. E. Improving the Quality of Work Life. **Harvard Business Review**, 1974.

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it? **Sloan Management Review**, Cambridge, v. 15, n. 1, p. 11-21, dec. 1973. Disponível em: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/29949855/quality_of_working_life__mazaheri_%28_msg00021.pdf?1351991274=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DQuality_of_working_life_what_is_it.pdf&Expires=1599160531&Signature=RWGr~-SsEQcxKmseUwZxlUt8kgBBUpTcS2qJwW3od45r0ycMxspqG9TQHLLnYh6ehP9qhp6XDbtScdfqrzPujgDKCb7kNnB5Ru5v97M2tqtRwNdBgw-qPEn3Mkv9ZS-SpM~c5FXQfeMYD-z9SAuNToTYLp7GLTv5g~yAEP1TPyzAGgHicrSvLxDlppPPK0bvGp6ttzHApZzcPwocRFeLMqpLgNk3MaFdt2XV26oB2tgqMuKFlsAgOAppsEY17sJXSFX56m2RNR0w8lrD9eAizH3xCOjEVLdEA1znLgal2ur3qkS~-C7teiNeSGgBMVWofl6DpjwpZnJv9eUZP83-hng__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA. Acesso em: 03 set. 2018.