

INTENSIFICAÇÃO E PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO DE TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS NA UFPA: UM ESTUDO SOBRE O TRABALHO DOS SECRETÁRIOS

Fernanda dos Anjos Veiga¹

Ester Roseli Baptista²

Resumo: Este trabalho busca comprovar o aumento na demanda de trabalho dentro das secretarias das faculdades do Instituto de Tecnologia, da Universidade Federal do Pará e o número reduzido de servidores técnico-administrativos (secretários). A expansão dos cursos já existentes, como também a inserção de novos cursos dentro deste Instituto, acontece sem que a administração superior planeje aumentar o quadro de secretários dentro destas faculdades, resultando em sobrecarga aos servidores atuais e implicações frente às respostas necessárias. O resultado do questionário aplicado entre discentes, docentes e secretários das faculdades mostra a sobrecarga gerada para estes secretários e a ausência de adaptações ergonômicas no espaço físico onde estas secretarias funcionam. Existem outros pontos abordados, como a extinção da função gratificada, que já é a menor direcionada a estes secretários, e a inviabilidade de cumprir integralmente as orientações descritas no regimento interno relacionadas ao funcionamento das faculdades por um único servidor, o que resulta na contratação de bolsistas dentro destas secretarias. Demonstrar aos gestores públicos que a ausência de acompanhamento do quantitativo de serviço prestado é um diferencial que, quando analisado, ressignifica a prestação de serviço na instituição.

Palavras-chave: Secretários. Demanda de trabalho. Serviço público.

¹ Servidor Técnico-Administrativo do Instituto de Tecnologia da Universidade Federal do Pará. Especialista em Gestão Universitária, e em Desenvolvimento Regional da Amazônia.

² Universidade Federal do Pará

SCALING AND INSECURITY TECHNICAL ADMINISTRATIVE WORK IN UFPA: A STUDY ON THE WORK OF SECRETARIES

Resumen: This paper seeks to raise the existence of labor demand in the departments of the faculties of the Institute of Technology, Federal University of Pará and the number of servers - technical and administrative staff (secretaries). The expansion of existing courses as well as the inclusion of new courses in this institute happens without senior management plan to increase staff of secretaries within these faculties resulting in overloading the server's current and implications facing the necessary answers. The results of the questionnaire among students, teachers and secretaries of colleges proves the overhead generated for these secretaries also compounded by the lack of ergonomic adaptations to the physical space where these departments work. There are other points raised, such as the extinction of the bonus function, which is already less directed to these secretaries and the impossibility to fulfill integrally the guidelines outlined in the bylaws related to the functioning of colleges by a single server, which results in hiring fellows within these departments. Demonstrate to policy makers that the lack of quantitative monitoring service provided is a differential that, when analyzed, reframes the provision of service in the institution.

Keywords: Secretaries. Labor demand. Public service.

1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste trabalho consiste em abordar a relação entre a demanda excessiva de trabalho e o número reduzido de servidores no Instituto de Tecnologia – ITEC da Universidade Federal do Pará – UFPA, sendo atualmente, o ITEC, o maior instituto dessa instituição de ensino superior, com um quadro específico de servidores, os secretários. Esses, em sua maioria, são assistentes administrativos exercendo as funções de secretariado.

Tal contexto é caracterizado pela expansão acelerada, como também pela alta competitividade no setor, pelas exigências governamentais e das comunidades onde estão inseridas as Instituições de Ensino Superior – IES (FREITAS, RODRIGUES, 2003). Tais fatores induzem a necessidade de melhorar e reconduzir o modo como mensuram a qualidade dos serviços prestados, seja como um instrumento voltado à gestão, seja como uma prestação de contas à sociedade e aos órgãos fiscalizadores, como o Ministério da Educação, de acordo com Rodrigues, Ribeiro e Milan (2004). É importante então rever a maneira setORIZADA dos olhares entre os integrantes do mesmo universo administrativo, ou seja, secretários, discentes e docentes, de tal modo que a gestão possa considerar tanto a qualidade técnica quanto a qualidade funcional no processo avaliativo na IES.

Denton (1990) identifica três determinantes da qualidade em serviços: confiabilidade, relacionada à garantia da satisfação dos clientes; a responsividade ou a resposta imediata (rapidez) ao prestar o serviço esperado pelo cliente e a unicidade, que é a tarefa de identificar o que os clientes desejam. Entende-se que a alocação de mais servidores nas secretarias do ITEC representaria a prestação de um serviço público mais eficiente e permitiria o equilíbrio funcional na divisão de atribuições para o atual servidor. Ainda, a alocação de equipamentos adequados à demanda de trabalho, a organização espacial e adaptação ergonômica resultariam em servidores mais assistidos e, por conseguinte, um trabalho bem direcionado a resultados melhores para o servidor e para a instituição.

É fato tangível que a UFPA vem se expandindo fisicamente, construindo prédios novos, alguns em andamento, outros em fase de planejamento. Nota-se também adaptações nos prédios já existentes para os portadores de deficiência, sem deixar de atender ao público externo e interno, sem fechar as portas para as reformas, o que representaria diminuição na viabilidade de crescimento para a região e para o estado. Assim o trabalho prossegue, acompanhando essa expansão física, cabendo a reflexão sobre o limite para se ter como referência e a noção organizacional ou o limite previsível para se prestar um serviço eficiente dentro das secretarias levando-se em consideração o limite de secretários, o limite de alunos nas salas de aula e o número de docentes por faculdade.

O serviço público está configurado na existência dos princípios constitucionais da administração pública, tais como legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, e dentro desta fundamentação deve ser

realizado; caso contrário, anula a atuação do servidor como também o descaracteriza.

Contextualizar essas ocorrências que se somam, criando um significado exaustivo do trabalho para estes secretários e encaminhar tal rotina exaustiva junto à Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoal - PROGEP representa a possibilidade de, em um futuro próximo, a administração superior entender os fatos e solucionar os problemas que interferem na prestação do serviço e na vida do seu quadro funcional. Perguntas como: “será que existe aumento real de trabalho ou as secretarias do ITEC não estão preparadas com pessoal capacitado e equipamentos frente ao aumento e a celeridade das respostas sociais requeridas”? E, “será que existe um número norteador, em que a administração superior, por meio da PROGEP, identificasse a sobrecarga em um setor determinado e atendesse tal demanda”?

Em termos metodológicos significa trazer a percepção dos discentes do ITEC obtida através de um questionário. Estes, por serem os “recebedores” principais dos serviços prestados, procuram com maior frequência as secretarias de suas Faculdades, como também as Secretarias Geral e Executiva. Por acompanharem parte da rotina de trabalho quando buscam informações durante sua trajetória acadêmica, como usuários eles falam sobre as condições e o modo como o serviço é prestado, pois conhecem a dinâmica e contribuem para resolução dos problemas encontrados.

Os docentes pertencentes às Faculdades também responderam ao questionário, trazendo percepções sobre o desenvolvimento do trabalho, as mudanças vividas ao longo de suas carreiras como docentes, assim como as implantações administrativas sobre o trabalho exercido pelos secretários. Estas contribuições representarão um acréscimo quando fundamentadas e direcionadas aos gestores da instituição.

Levantar no ITEC o quantitativo de servidores – docentes e técnico-administrativos – e discentes existentes representa a possibilidade de identificar o limite aceitável que estes servidores, sobretudo os que estão nas secretarias trabalhando diariamente, têm que corresponder em resultados para a Instituição. A questão ápice deste trabalho surgiu quando em reunião com a PROGEP, a direção do ITEC e seus secretários solicitaram a alocação de mais servidores para as secretarias, uma vez que a demanda de trabalho crescia, representando um “fardo”, incluindo ainda outros fatores menos compensatórios como, por exemplo, a remuneração da Função Gratificada – FG, a pouca participação de alguns vice-diretores na execução de trabalhos regimentalmente descritos como sendo seus, dentre outros.

O trabalho também tem como objetivo mostrar a influência direta das condições de trabalho por meio da composição de salas com móveis ergonomicamente inapropriados, que incidem na qualidade das respostas funcionais desses servidores, bem como na qualidade de vida do mesmo, necessitando utilizar equipamentos adequados à rotina administrativa. O levantamento desses indicativos representa a possibilidade de contribuir para a melhoria da qualidade da prestação de serviços no ITEC/UFPA e também da

qualidade de vida dos servidores, pois segundo Silva (2005), “organização é a reunião de duas ou mais pessoas trabalhando juntas cooperativamente dentro de limites identificáveis, para alcançar um objetivo ou meta comum”.

2 A UFPA

Criada pela Lei nº. 3.191 em 02 de julho de 1957, a UFPA tem buscado cumprir a sua missão que é o de “gerar, difundir e aplicar o conhecimento nos diversos campos do saber, visando à melhoria da qualidade de vida do ser humano em geral, e em particular do amazônida, aproveitando as potencialidades da região mediante processos integrados de ensino, pesquisa e extensão que, por sua vez, são sustentados em princípios de responsabilidade, de respeito à ética, à diversidade biológica, étnica e cultural, garantindo a todos o acesso ao conhecimento produzido e acumulado, de modo a contribuir para o exercício pleno da cidadania, fundada em formação humanística, crítica, reflexiva e investigativa” (Portal da UFPA, 2002). A sua relevância para o estado do Pará está para além dos números, não permitindo dimensionar com exatidão essa representatividade, que cresce a cada ano, à medida que o mercado solicita mais profissionais com formação superior, para assim poder corresponder direta e indiretamente para o desenvolvimento da comunidade local bem como do próprio estado.

A UFPA configura a sua relevância pela sua inserção social através da formação de inúmeros profissionais, e a promoção de maior qualificação acadêmica. Também pelas pesquisas científicas de importância inquestionável em âmbito nacional e internacional. Sobretudo, a significância que representa para a comunidade local, que a vê também como possibilidade de prover atendimentos básicos de cidadania, como é o caso da saúde, e também no acesso a atividades socioculturais difundidas em seus campi: Abaetetuba, Altamira, Belém, Bragança, Breves, Cametá, Capanema, Castanhal, Soure e Tucuruí. Todos os indicativos evidenciam o crescimento da instituição que, não obrigatoriamente cresce inserindo as modificações necessárias, seja na infraestrutura, no acréscimo do quadro funcional, o foco de estudo deste trabalho.

3 REVISÃO TEÓRICA

No dia 21 de maio de 2007, o Centro Tecnológico foi institucionalizado pela reforma universitária, sendo concebido o Instituto de Tecnologia da UFPA. Este ocupa uma área superior a 24.500m², no Campus Setorial Profissional da UFPA, às margens do rio Guamá, onde acontece a maioria de suas atividades de ensino, pesquisa, extensão e administração. Dista cerca de 10 km do centro da cidade de Belém, no estado do Pará. A direção atual do ITEC está sob a responsabilidade da Prof^ª. Dr^ª. Maria Emília de Lima Tostes.

Atualmente o ITEC é constituído por 330 servidores, sendo 240 docentes e 90 técnico-administrativos. Com 18 subunidades, o ITEC possui nove faculdades, quatro cursos e nove Programas de Pós-Graduação. As secretarias dos programas de pós-graduação, a secretaria acadêmica e a secretaria executiva serão inseridas ao longo do trabalho, uma vez que compartilham situações afins, o que contribui na abordagem do tema por socializarem situações que são comuns, com características diferentes no público a que prestam serviço, embora a pesquisa se detenha às secretarias das faculdades do ITEC.

A transição, em 2007, de Centro Tecnológico para Instituto de Tecnologia representou uma alteração no modo como atribuições eram desempenhadas. Como por exemplo, a matrícula e emissão de histórico escolar dos alunos eram atividades do Colegiado das faculdades, com a funcionalidade maior da Secretaria Acadêmica, algo independente do funcionamento dos Departamentos dessas faculdades. Com a consolidação do ITEC fundiram-se as atribuições do Colegiado e dos Departamentos nas Faculdades, trazendo uma demanda maior de atribuições aos secretários, com a incumbência de ainda efetuar o aproveitamento de estudos, por conta do Sistema de Informação para o Ensino – SIE, o qual altera o histórico do aluno, o que antes era realizado pelo CIAC.

Anualmente, nas secretarias das faculdades do ITEC ocorrem quatro períodos de matrículas. Estas se distribuem conforme o Calendário Acadêmico: o 1º período (50 dias intensivos, que significam aulas todos os dias da semana) funcionando de janeiro a fevereiro; o 2º período (100 dias extensivos, que significam a oferta normal) funcionando de fevereiro a junho; o 3º período (50 dias intensivos, que significam aulas todos os dias da semana) funcionando de julho a agosto; o 4º período (100 dias extensivos, que significam a oferta normal) funcionando de agosto a dezembro.

Além dessas atribuições, nas situações como dependência de disciplinas, os alunos são alocados em um bloco que é fechado com um número de disciplinas e que acabam reprovando em algumas gerando uma nova matrícula. Há ainda o contratempo gerado pela realização de disciplinas em outro Instituto, como o Instituto de Ciências Exatas e Naturais - ICEN, Instituto de Ciências Sociais e Aplicada - ICSA etc.; essas disciplinas precisam de confirmação e essa é feita junto aos secretários do ITEC, ICEN, ICSA etc.; o que nem sempre acontece em tempo hábil.

Para Moray (1988, 123), a carga mental divide-se nas classes subjetiva, fisiológica, comportamental e analítica, e a carga mental vivenciada por um trabalhador é uma função complexa e própria das condições individuais e da tarefa. Complementa que “existem características da tarefa, do esforço investido, da motivação, bem como outros fatores idiossincráticos, que acabam por caracterizá-la como multidimensionais”.

Na tese de doutorado intitulada “Avaliação da carga mental de trabalho e do desempenho de métodos de mensuração”, De Souza Cardoso (2010) explica o método NASA TLX - Índice Carga Tarefa, desenvolvido por Hart e

Staveland (1988), como um procedimento de taxa multidimensional que provê uma pontuação global da carga de trabalho baseado em uma média ponderada de avaliações em seis sub escalas em que três dimensões relacionam as demandas (exigências) impostas no sujeito (mental, física e temporal) e três para a interação do sujeito com a tarefa (esforço, frustração e realização) (Quadro 1).

Quadro 1: Definições das seis dimensões do NASA TLX

Dimensões	Definições
Mental	Quantidade de atividade mental e perceptiva que a tarefa necessita (pensar, calcular, lembrar, olhar, procurar, decidir)
Física	Quantidade de atividade física que a tarefa necessita (puxar, girar, empurrar, deslizar)
Temporal	Nível de pressão temporal sentida. Razão entre o tempo necessário e o disponível.
Satisfação e rendimento	Até que ponto o indivíduo se sente satisfeito com o nível de rendimento e desempenho no trabalho.
Esforço	Grau de esforço mental e físico que o sujeito tem que realizar para obter seu nível de rendimento.
Nível de frustração	Até que ponto o sujeito se sente inseguro, estressado.

Fonte: Manual NASA-TLX, 1981.

O ITEC oferta, anualmente, um total de 655 vagas no Processo Seletivo Seriado - PSS distribuídos da seguinte maneira: 170 vagas para Engenharia Civil; 90 vagas para Engenharia Elétrica; 80 vagas para Engenharia Mecânica; 80 vagas para Engenharia da Computação e Telecomunicações; 50 vagas para Engenharia Química; 50 vagas para Arquitetura e Urbanismo; 50 vagas para Engenharia Sanitária e Ambiental; 35 vagas para Engenharia de Alimentos; 20 vagas para Engenharia Naval; 30 vagas para Bacharelado em Engenharia Ferroviária e Logística. As matrículas do PSS, da Mobilidade Acadêmica Interna - MOBIN e Mobilidade Acadêmica Externa - MOBEX são realizadas pelo portal do CEPS.

Existem também as quatro ofertas para os professores, os secretários são encarregados de esquematizar horários, turnos e salas para o funcionamento. No contexto funcional tais atividades acrescentam um montante considerável de atendimentos dentro das secretarias. É necessário que a gestão administrativa superior crie parâmetros sobre quais indicativos adotar diante deste crescimento, uma vez que estas atividades tendem a

aumentar. Do contrário, torna-se um paradoxo apregoar crescimento e não proporcionar aos seus tal crescimento, que pode ser iniciado pela adequação do espaço físico.

Cabe abordar a importância da ergonomia para estes espaços físicos onde funcionam as secretarias, por sua derivação das palavras gregas *ergon* (trabalho) e *nomos* (regras), sendo considerada apropriadamente como o estudo das leis do trabalho (DUL; WEERDMEESTER, 1998). Por meio da ergonomia são observadas as possibilidades de inserção de condições de trabalho apropriadas, deixando as atividades laborais mais “humanizadas”, a tal ponto que não representem um acréscimo negativo nas condições de saúde. E, ao mesmo tempo, proporciona segurança ao trabalhador durante as realizações de suas atribuições atuais e as vindouras, sobretudo quando se projeta a longo tempo a realização repetida das atribuições executadas.

O trabalho é o lugar onde as pessoas passam maior parte de seu dia, de maneira que as condições espaciais tem impacto direto no desempenho, como também na saúde deste trabalhador. Logo, ambientes úmidos e pouco ventilados favorecem o aparecimento de doenças respiratórias. Ambientes barulhentos prejudicam a audição, afetam a concentração e podem provocar estresse e perda de sono, que interfere na vida e na prestação do serviço por estes secretários dentro da instituição.

Para Chiavenato (2008, 4), “as pessoas significam um diferencial competitivo que mantém e promove o sucesso da organização, elas passam a constituir a competência básica da organização, a sua principal vantagem competitiva em um mundo globalizado, instável, fortemente concorrencial e que passa por mudanças constantes”.

A elaboração de um layout de serviços adequado (especificamente de escritórios) confere aumento da produtividade dos funcionários, afirma Haynes (2008). O modelo de Planejamento Sistemático de Layout (SLP) se inicia pelo levantamento das atividades realizadas pelo setor, o que pode ser feito por meio de um mapeamento de fluxo de processos e pelo cruzamento destas como os recursos e espaço disponíveis, gerando uma matriz de relacionamento. O layout da sala deve valorizar a iluminação natural sem que seja excessiva e no caso da artificial, lâmpadas mais econômicas; bloquear fontes de barulho ou odores e promover o acesso a pessoas com necessidades especiais de locomoção conforme a Lei nº. 10.098 de 19 de dezembro de 2002.

A Norma Regulamentadora da Ergonomia – NR 17, citada no Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pela Portaria nº 3.214, 8 de junho de 1978, contém observâncias obrigatórias por todas as empresas brasileiras regidas pela CLT e são periodicamente revisadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, e visa estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.

Para Seligman-Silva (1994), o estudo da atividade do trabalho, meio da realização teórica e metodológica da ergonomia como ciência e tecnologia,

abrange o processo de realização humana no trabalho, tendo em vista as condições de trabalho, os meios de produção e os resultados derivados. Reitera que uma situação de trabalho significa um conjunto complexo que inclui as condições físicas, químicas e biológicas do ambiente de trabalho; os aspectos técnicos; a organização prescrita e a organização real das atividades de trabalho, bem como a gestão das mesmas, a caracterização dos canais formais de comunicação e das relações interpessoais.

Dentro deste conjunto de fatores inerentes ao trabalho é fundamental um diagnóstico dos mesmos, baseado em recomendações ergonômicas. Devem-se investigar também aspectos da carga mental e refletir sobre a necessidade de aperfeiçoar o processo de conhecimento e de mudanças na organização do trabalho. O intuito é a promoção do conforto, o comportamento seguro e a saúde do trabalhador, influenciando deste modo a qualidade de vida no trabalho.

A abordagem da qualidade de vida do servidor pela PROGEP/ITEC tem se voltado para a realização de caminhadas conjuntas em dias de celebração de eventos já fixos no calendário da instituição, como dia do servidor e SITEC. O ITEC oferece a seus servidores o coral do ITEC, que tem se constituído como uma atividade que beneficia e proporciona a aproximação, agrega valores diretos como respeito, maior conhecimento da produção cultural local, bem como composições dos próprios servidores. Contudo, o alcance desta proposta de trabalho não atinge a todos.

Para Walton (1973, 9), a “qualidade de vida no trabalho está vinculada à proximidade entre o trabalho e as outras esferas da vida, do papel social da organização e da importância de se conciliar produtividade com qualidade de vida no trabalho”. O modelo proposto envolveu fatores como: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso e desenvolvimento das capacidades; chances de crescimento e segurança; integração social na empresa; constitucionalismo; trabalho e espaço total de vida e relevância social do trabalho. Teixeira (2010) comenta que o constitucionalismo apontado por Walton está relacionado aos direitos de proteção ao trabalhador, privacidade pessoal, liberdade de expressão, tratamento imparcial, direitos trabalhistas; e que compensação justa e adequada faz referência à equidade interna e externa, justiça na compensação e partilha de ganhos de produtividade.

O acolhimento institucional que vigora na UFPA desde 2010 é um modo de apresentar aos novos servidores as várias esferas de funcionamento da universidade, bem como direitos e deveres vinculados ao serviço público. Contudo, é necessário que a gestão superior insira qualidade de vida na rotina de seus servidores, disponibilizando espaços alternativos para relaxamento após as refeições pois muitas vezes, após o almoço, retorna-se para as salas de trabalho por falta de opção.

É pouco presente na instituição a responsabilidade participativa que mobilize servidores, discentes e o público externo ao uso consciente do patrimônio público. Observa-se, facilmente, luzes acesas em salas vazias, pias jorrando água por quebra de torneira ou desgaste, descarte de copos

descartáveis e papel em lugar indevido. Estas ocorrências refletem a necessidade gestão pública mais atuante, que fiscalize e promova ações conjuntas de alcance tanto do serviço público existente quanto do servidor por estarem ambos no mesmo espaço. Já na contratação de serviços é necessário que os gestores públicos avaliem o alcance dos benefícios ou ausência dos mesmos, pois a contratação de empresas que não correspondem à demanda exigida mostra que essas utilizam materiais de baixo custo e de pouca qualidade, utilizam instalações inadequadas, agravando ou invalidando a qualidade de vida necessária aos usuários da instituição.

4 MÉTODOS E TÉCNICAS DA PESQUISA

Uma pesquisa qualitativa como Creswell (2010, 199) expõe significa “ser o meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano”, bem como é uma pesquisa exploratória a partir da aplicação de questionário aos secretários, discentes e docentes do ITEC. Para Marconi e Lakatos (2009), o questionário é um dos procedimentos para a realização da coleta de dados e varia de acordo com as circunstâncias ou com o tipo de investigação.

Para a coleta de dados, o questionário constituiu-se de cinco perguntas que objetivaram conhecer as percepções dos discentes/docentes/secretários sobre o trabalho nas secretarias às quais pertencem, bem como verificar o que poderia ser utilizado para melhor prestar o serviço público, com atenção para a funcionalidade, através da disponibilidade de equipamentos presentes ou não nas secretarias. De acordo com Rodrigues, Ribeiro e Milan (2004), as IES tem sentido a necessidade de melhorar o modo como mensuram a qualidade dos serviços prestados, seja como instrumento da gestão ou mesmo como prestação de contas à sociedade e aos órgãos fiscalizadores.

Além disso, o questionário buscou conhecer as condições ergonômicas existentes nas disposições das salas, mesas, cadeiras e armários presentes nessas secretarias, que incidem em melhores ou piores retornos funcionais dos servidores.

Para Marconi e Lakatos (2009) existem três passos que devem ser seguidos antes da análise e interpretação dos dados: seleção, codificação e tabulação. A tabulação é um recurso utilizado para “disposição dos dados em tabelas e desta maneira possibilitar maior facilidade na verificação das inter-relações entre eles”.

Utilizou-se ainda uma pesquisa documental para a coleta dos dados através consulta aos Regimentos Internos das faculdades do ITEC, pois este é o documento que fundamenta as atividades exercidas pelos secretários. Efetuou-se também consultas ao portal eletrônico da UFPA, em trabalhos acadêmicos, em bibliografia especializada e em trabalhos apresentados nas reuniões do ITEC trazidos pelos secretários. Dados fornecidos pelo SIE/CIAC referente ao número de discentes que ingressaram nas respectivas faculdades/cursos do

ITEC nos anos de 2011, 2012 e 2013 foram consultados e utilizados nas análises.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Pelo caráter agregador e ao mesmo tempo disseminador de informações das mais diversas origens, as secretarias se constituem em um espaço dinâmico e por vezes exaustivo. Dentro da UFPA, como em outros contextos, há aos poucos a desconstrução do secretário como um servidor limitado ao atendimento telefônico e atualização de agenda de compromissos. O mercado se mostra voraz com quem não o acompanha e desconecta das redes de oportunidades quem não se mostra capaz de acompanhá-lo.

Muito se ouve sobre a importância de se obter mais conhecimento, sobretudo, pela vivência na era digital. Assim, a rapidez com a qual a informação transita requer de todos uma atuação proativa, uma leitura mais dinâmica e mundial que permita acrescentar ao trabalho tais requisitos. A prestação do serviço público passa por este funil, e muitos órgãos públicos estão funcionando virtualmente, como um meio de se fazer atual, ou estão caminhando em conjunto com as inovações tecnológicas.

A contextualização contemporânea do trabalho e sua visibilidade não permite conceber um secretário condicionado e limitado a um universo ínfimo de atividades. Nonato Júnior (2009, 176) diz que “em todo o mundo os conhecimentos da área secretarial crescem e se complexificam, demonstrando que a área secretarial vem conquistando espaço e tornando-se indispensável para o sucesso de qualquer trabalho organizado”.

Sobre os deveres dos secretários das faculdades do ITEC observam-se alguns tópicos que estão explícitos nos regimentos respectivos e podem ser visualizados abaixo:

A Secretaria da Faculdade será dirigida por servidor técnico-administrativo, preferencialmente com grau superior, com as seguintes atribuições:

I - executar as atividades pertinentes aos serviços técnico-administrativos da Faculdade; II - secretariar as reuniões do Conselho da Faculdade e outras determinadas pela Direção;

III - providenciar a preparação do pedido de vagas, horário, lista de oferta, alocação do docente, alocação do espaço físico e efetivação da matrícula semestral;

IV - receber as solicitações dos discentes e providenciar o encaminhamento;

V - organizar, conservar e providenciar o arquivamento dos documentos da Faculdade desde a sua origem;

VI - providenciar o encaminhamento de expedientes e adotar medidas urgentes, necessárias à continuidade dos serviços da Faculdade;

VII - auxiliar na tramitação de concursos públicos e processos seletivos;

VIII - auxiliar na divulgação de publicações, eventos e calendários de atividades de ensino, de extensão e de pesquisa da Faculdade;

IX - registrar a entrada e saída de documentos e processos na Faculdade;

X - encaminhar, acompanhar e informar a tramitação dos documentos e processos;

XI - outras atividades compatíveis com suas atribuições, que lhe forem cometidas pela Direção da Faculdade.

As funções desempenhadas pelos secretários das faculdades do ITEC foram demonstradas em reunião com os secretários, direção do ITEC e a PROGEP, embasando os motivos da reivindicação de mais servidores para as secretarias.

Para a comprovação do aumento de trabalho nas secretarias das faculdades do ITEC, a pesquisa levantou a relação entre a quantidade de docentes, discentes e secretários presentes em cada faculdade, o que permitiu analisar a desproporcionalidade entre os agentes funcionais.

Em relação às condições físicas das secretarias das faculdades os resultados mostram que a disposição física ou o layout das salas permanece o mesmo, apesar do aumento do número de discentes entre os anos de 2011, 2012 e 2013. Entende-se que ao abordar esses espaços inalterados, a finalidade é sensibilizar a administração superior quanto à necessidade de que estes pontos de atendimento ao grande público sejam adaptados na sua funcionalidade. Tal fato representaria benfeitorias ergonômicas para o servidor que presta o serviço e necessita de condições físicas que proporcionem melhor desempenho funcional.

A abordagem motivacional é uma competência da Psicologia, porém muitos de seus conceitos dão sustentação para aplicabilidade na operacionalidade institucional, sendo assim (Maslow, 1996) descreve motivação como sendo o resultado da interação entre o indivíduo e a situação que o envolve, o que deve ser despertado aos secretários frente as inovações tecnológicas. Contudo, é igualmente produtora de avaliar as condições espaciais onde estes servidores estão exercendo suas atividades e, a ausência de adaptações provoca sofrimento tanto para o servidor quanto para a Instituição, em termos de rendimento do trabalho.

A falta de avaliação ergonômica, como também sua implantação dentro da própria UFPA é um fato real, muito embora, dentro das competências da Diretoria de Saúde e Qualidade de Vida – DSQV, como modo de oferecer apoio psicossocial ao servidor, estão as de “mapear e analisar áreas e condições de desenvolvimento das atividades que comprometam a qualidade de vida do servidor a fim de propor medidas de prevenção e eliminação do problema”.

Outro fator influenciando o rendimento do trabalho nas secretarias é a limpeza dos aparelhos de refrigeração. Esta não acontece de modo programado, apesar dos pedidos encaminhados ao departamento de

infraestrutura do ITEC. A pesquisa revelou que, muitas das vezes, se constata a consequência negativa da ausência desses serviços, tanto para quem observa como pelos problemas de saúde que os servidores apresentam.

No período de realização da pesquisa de campo, duas secretárias pediram aposentadoria. Na FAU, uma nova servidora já assumiu a vaga; porém, na FEE, desde novembro de 2013, não houve encaminhamento de um novo servidor para assumir a função, restando apenas os bolsistas. Para o curso de ferroviária e logística ainda não há secretário designado, contudo a secretária da FENAV está ajudando. Outro fato negativo e relevante também aconteceu durante a pesquisa, que foi a publicação da Portaria nº. 1.026/2013, do dia 26 de novembro de 2013, do Ministério da Educação, onde informa a extinção das Funções Gratificadas 06 e 07. Verifica-se que a menor Função Gratificada é destinada aos secretários das faculdades do ITEC. Agora, com essa Portaria, os novos servidores não mais a receberão. Entende-se que as responsabilidades inerentes à função são desconhecidas pelas instâncias superiores e não identificadas como relevantes, pois a situação poderia ser revertida, e tal gratificação melhorada.

Os resultados da consulta feita através dos questionários aplicados aos secretários, docentes e discentes de cada faculdade auxiliaram na demonstração do aumento do trabalho com atribuição de notas que alternam de 7 a 10. Também ajudaram na apreensão da percepção desses agentes sobre a socialização ao longo da formação acadêmica de cada discente quando questionados sobre a necessidade ou não de mais um servidor nas secretarias as respostas de todos foi a máxima 10. Apoiaram na compreensão das dificuldades existentes relacionadas ao espaço físico inalterado para atender a crescente demanda vinda do público externo, discente e docentes de cada secretaria, se são procedentes, dentro deste universo organizacional que continua a ser visto e compreendido, dentro do ITEC, como o mesmo desde o seu surgimento, apesar das modificações sociais, econômicas e culturais que interferem na dinâmica e nas respostas desta relação homem versus trabalho, tendo a pontuação atribuída pelos discentes da FEC, de um total de 755 participantes 530 atribuíram nota 4.

Todos os que chegam à secretaria da FAESA sabem que devem ser breves nas suas petições, pois não há cadeiras de espera para atendimento. É uma constante a necessidade de espera de respostas devido ao acúmulo de pedidos, no mesmo momento. Outro problema configurado é a dependência da abertura do sistema para trabalhar.

A estafa gerada pela alimentação do sistema por um único servidor, por relação de alunos, é um fato. E, a existência de mais um servidor permitiria dividir as atribuições, uma vez que, simultaneamente, ocorrem os atendimentos para a direção, para os setores da própria UFPA, como para o público externo. Este mesmo servidor também responde e-mails, elabora documentos, verifica a tramitação de processos, atende alunos em situações particulares que chegam até esta secretaria. Essas responsabilidades recaem sobre um servidor apenas e

seria extremamente produtora a instituição reavaliar a maneira com que permite ou legitima a ocorrência de tais atribuições.

Os resultados da pesquisa também provocaram um questionamento sobre o limite de atendimento que poderia ser estabelecido dentro das secretarias do ITEC, tal qual é estabelecido número de discente por sala de aula para cada docente, número de paciente por leito para cada enfermeiro, cabendo futuramente se estender para as demais secretarias da UFPA. O número de alunos seria um sinalizador da média para o funcionamento adequado em cada faculdade. A situação atual transmite a mensagem fatídica de que alguns são contemplados e outros explorados dentro de um mesmo cenário profissional. Os parâmetros vistos quando descrito todos os cursos, seus respectivos docentes e discentes, se mantém um único secretário. A FEC possui 905 discentes, 56 docentes feita a relação proporcional encontramos 16.2 discentes para cada docente, prosseguindo a mesma proporcionalidade encontramos um total de 961 discentes e docentes para um único secretário da FEC.

Há oscilação entre 4 e 9 nas respostas dos discentes quanto a funcionalidade dos equipamentos na secretaria da faculdade, modo geral, os equipamentos existentes nas secretarias das faculdades estão atendendo ao trabalho o que comprova haver disponibilidade para o trabalho ser executado como impressoras, tonner, computadores pois seria impossível funcionar sem os mesmos. Quando se buscou conhecer a avaliação dos docentes sobre os servidores nas secretarias das faculdades, as notas obtidas variaram entre 9 e 10, o que é visto como satisfatória, porém ao mesmo tempo que pontua valor ao trabalhador, demonstra uma constatação que não permite pontuar menos, pela relação de conhecer diariamente parte da rotina administrativa e suas exigências a um único servidor.

As notas de todos os discentes foi 10 quanto à inclusão de mais um servidor nas secretarias das faculdades do ITEC, o que representa o acréscimo da melhoria do serviço prestado, sobretudo para turnos noturnos aonde os discentes chegam antes do horário das aulas para resolver assuntos acadêmicos, prejudicando aos que não podem dispor deste horário como aqueles que trabalham que é grande maioria dos discentes.

Alguns docentes expuseram suas opiniões além das perguntas presentes no questionário, “[...] aumentou muito, aumentamos o número de vagas para 30 anuais desde 2011; porém, não houve aumento no número de recursos humanos para administrar a faculdade, antes dividida em Chefia de Departamento e Coordenação de Curso, atualmente a Direção da faculdade responde às duas partes (Administrativa e de Coordenação Acadêmica) com apenas um Diretor, um Vice-diretor e um secretário, e o Curso funciona em três turnos: matutino, vespertino e noturno e, mais um secretário seria ideal para também atender os outros turnos”. O secretário da FEQ solicitou a retirada da FG do seu contracheque, por ser o mais baixo e por descaracterizar o que de fato poderia significar uma função gratificada. Neste caso, há um desmerecimento e depreciação do servidor, se avaliadas todas as responsabilidades que lhe são impostas pelo Regimento.

Dos 57 discentes da FENAV participantes da pesquisa 38 responderam com a nota 2, o que comprova a necessidade de melhoria na infraestrutura para que o trabalho seja realizado com eficiência pelo secretário, e que não é só inserir mais servidor, mas adequar as secretarias para atendimento.

O resultado da consulta aos secretários comprova a percepção sobre o que todos identificam como situação comum, quando respondem com a nota 10 sobre a necessidade de mais um servidor para dividir as atribuições regimentadas no funcionamento das secretarias.

Os secretários identificam como necessário a instituição qualificar por meio de um treinamento específico os servidores lotados nas secretarias, ressaltado pela secretária da FEM, para ocupar o cargo ciente da rotina acadêmica, o que torna fundamental contar com o apoio dos servidores mais experientes para dar andamento ao trabalho.

Após a aposentadoria de secretários experientes, o conteúdo, no caso da FEE, não pôde ser repassado a outro servidor, mas sim aos bolsistas. Identifica-se assim, uma perda para a instituição, a qual capacita o servidor para trabalhar, e não aproveita, pela ausência de um planejamento no quadro de servidores, o conhecimento que oportuniza eficiência e eficácia para a mesma. Para os que estão na ativa, entende-se que se não houver mudanças nesse modo de tratamento para o servidor e para o trabalho, o conhecimento não poderá ser aproveitado e será então perdido.

Os números servem para revelar como procedentes as situações expostas pelos secretários: mais um servidor ajudaria na divisão de tarefas hoje desenvolvidas por um único servidor, em secretarias que funcionam no mesmo espaço físico desde a sua criação. Atualmente, dentro da UFPA, espaços físicos estão sendo construídos, justificados pelo crescimento real da instituição. Entretanto, cabe à gestão pública proporcionar este mesmo crescimento aos demais setores.

Estes são locais reconhecidos por comportar um perfil daqueles que são, por assim dizer, a justificativa da existência da universidade, os discentes. Atendê-los em condições inapropriadas confirma a leitura desconectada com esse público e afirma a relação de desrespeito pelo profissional que está para lhes atender, no caso o secretário. Exemplificando, a experiência mostra que, em época de matrículas, filas são formadas nos corredores das secretarias, onde o aluno espera sua vez em pé. Em outros momentos, avisos nas portas, como “fechado para matrícula” são disponibilizados pela não capacidade de atendimento de todas as necessidades do público, principalmente em faculdades com número maior de alunos, como FEC, FEM, FEE, etc.

A produção funcional diária nas secretarias acaba por ser uma reprodução sistemática que, ao final, não está integrada para uso interno. Não há produção, por exemplo, de relatório sobre o número de alunos atendidos, como também, por situações regularizadas em problemas de refrigeração nas salas de aula pertencentes à faculdade. Estes problemas acabam chegando às

secretarias, que se tratados por um acompanhamento no número e frequência das ocorrências poderiam representar um direcionamento real para solucioná-las, e não apenas uma reparação na hora e quando acontece.

Fonseca (n. d.) mostra que para a ergonomia e a psicologia do trabalho há a distinção de tarefa e atividade, a tarefa corresponde à prescrição, ao que deve ser feito, e a atividade é aquilo que se faz. Ao analisar as atividades realizadas, Clot, Fanta e Fernandes (2001, 146) acrescentaram que a atividade não é apenas aquilo que se faz (atividade realizada), mas é “uma das atividades realizáveis na situação onde ela ocorreu”. O real da atividade compreende também aquilo que o sujeito não chega a fazer, aquilo que gostaria de ter feito sem consegui-lo, aquilo que pensa poder fazer em outro lugar, “aquilo que o sujeito faz para não fazer aquilo que dever ser feito”.

Buscou-se junto ao DSQV identificar como funcionam e quais iniciativas são geradas diante de problemas causados pela sobrecarga funcional, pelas condições impróprias sob o critério da ergonomia no local de trabalho para os servidores da UFPA. No setor de Apoio Psicossocial, duas de suas competências chamaram atenção, sendo: a) pesquisar, mapear e analisar áreas e condições de desenvolvimento das atividades que comprometam a qualidade de vida do servidor, a fim de propor medidas de prevenção e eliminação do problema; b) planejar, desenvolver e avaliar ações que propiciam o bem-estar biopsicossocial do servidor.

Esses dados, em parte, explicam o motivo pelo qual em todas as secretarias das faculdades, nos programas de pós-graduação e na secretaria acadêmica do ITEC, não haver secretários lotados com o cargo e a função específica Bacharelado em Secretariado Executivo (Trilíngue ou Bilíngue), existindo apenas na Secretaria Executiva do ITEC. A participação expressiva dos secretários do ITEC no 1.º Encontro de Competências Secretariais das IFES, ocorrido em Belém, no período de 25 a 27 de setembro de 2013, representou uma valorização clara da UFPA para com estes servidores, e mostrou um número expressivo destes dentro da UFPA que atuam em vários setores, e na ocasião puderam socializar experiências e conhecer mais sobre o seu papel e importância na organização. O Pró-reitor de Administração, professor Edson Ortiz ressaltou “ser de fundamental importância a UFPA apoiar a realização do evento direcionado aos secretários que estão presentes diretamente nas muitas iniciativas da Instituição, e realizá-lo fora do ambiente de trabalho, traz uma visibilidade diferenciada onde descontextualiza o trabalho e proporciona maior aproveitamento nas palestras e toda a proposta do evento”.

É fácil constatar que a UFPA abre suas portas como forma de contextualizar os seus servidores às dinâmicas da atualidade. A inserção de servidores novos, muitos com mais de uma graduação, representa a montagem de um perfil novo dentro das necessidades de respostas que precisam ser geradas. Porém, ao analisar o Decreto n.º 7.232, de 19 de julho de 2010, que dispõe sobre o quantitativo de lotação dos cargos de nível de classificação “C”, “D”, e “E”, integrantes do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, o Quadro de Referência dos Técnico-administrativos da UFPA

demonstra que o número de inserção de Técnico-Administrativos é maior na classe “D” com um total de 1.064 servidores. Entende-se que é necessário um equilíbrio, não apenas no caráter de ocupação de vagas, mas na inserção de novos servidores com formação específica para ocupação dos cargos.

Quadro 2 - Referência e número de servidores

Nível de Classificação:	E	D	C
Ocupados	380	1.024	474
Vagos	38	40	0
Total	868	1.064	474

Fonte: Progep, 2013.

A contratação de bolsistas, discentes da UFPA, para “equilibrar” as atribuições dentro das secretarias, distancia as respostas exigidas frente à execução de serviços específicos aos servidores. Na presença de mais servidores não haveria o tempo demandado dos secretários no treinamento dos bolsistas. Estes mudam seu local de estágio diante de uma oferta melhor, ou pelo término de vigência do contrato que tem validade de dois anos.

As disposições para o funcionamento do estágio para estudantes em estabelecimento de ensino superior são designados pela Lei n.º 6.494, de 7 de dezembro de 1977. A Pró-Reitoria de Administração Superior - PROAD gerencia a contratação de bolsa estágio dentro da UFPA, contendo em um dos documentos o Termo de Compromisso para concessão de Bolsa de Estágio e dispõe na quarta cláusula sobre o local do estágio (Instituto/Faculdade/Unidade Administrativa), bem como sobre funcionamento mediante a supervisão do (a) dirigente. Desse modo é necessário que o bolsista esteja sempre acompanhado, o que reforça a necessidade de dois servidores nas secretarias, para que na ausência de um, o outro possa supervisioná-lo.

Os bolsistas não podem substituir os secretários, porém mesmo considerando este requisito, são delegadas tarefas que exigem uma atenção dobrada para os secretários em vê-los fazer e posteriormente conferir o que foi feito, pois a responsabilidade é do servidor, ao passo que se houvesse mais um servidor a administração destas mesmas atribuições seriam compartilhadas tal qual acontece entre o diretor e vice-diretor em suas faculdades, dividindo competências e deveres.

6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

No decorrer da pesquisa, situações relacionadas ao tema e trazidas pelos secretários – como o benefício das férias – acabam por transformar-se em um problema diante do acúmulo do trabalho que não foi encaminhado, ou uma tarefa em stand by, pela ausência de quem o pudesse realizar. Para estes servidores, as férias significam um “descanso” com prévia espera do trabalho atrasado. Situação muito diferente do que acontece com os diretores e vice-

diretores das faculdades, pois esses podem usufruir com alternância administrativa as suas férias. Para os secretários do ITEC as férias têm um significado de retorno a um trabalho redobrado.

A análise dos próprios secretários sobre as suas atividades laborais foi fundamental, por serem atores e receptores das inserções ou ausências da gestão pública e, por serem os servidores que estão na “linha de frente” no primeiro contato com o ITEC e com a própria UFPA. Analisou-se, ainda, o número de alunos que adentrou cada faculdade do ITEC, no período de três anos, informações cedidas pelo CIAC ou Centro de Registro e Indicadores Acadêmicos, o que reflete o que tenta-se demonstrar, ou seja, a necessidade de mais servidores para dividir as atribuições nas secretarias das faculdades do ITEC. Tendo como objetivos avaliar se o quantitativo de trabalho nas secretarias do ITEC e o número de servidores atuais disponíveis mostram a necessidade do aumento desse número de servidores para atender a demanda de trabalho com a qualidade requerida, sendo preciso avaliar também a funcionalidade do Regimento Interno das faculdades do ITEC, as condições ergonômicas das secretarias do Instituto e a qualidade do serviço prestado nas secretarias do ITEC sob a ótica dos secretários, docentes e discentes.

Entende-se como válido implantar programas que associem o bem-estar físico e mental como academia, caminhadas semanais e disponibilidade de bicicletas no Campus. Criação de jardins, hortas, e extensão de espaços como o ITEC Cidadão, onde o reaproveitamento de peças e a reciclagem aguçam a atuação responsável e alternativa dentro da universidade. A Lei n.º 8. 213, de 24 de julho de 1991, que consolida as Leis do Trabalho, considera no inciso II do Art. 20, a doença do trabalho como aquela adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e com ela se relaciona diretamente.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho objetivou analisar a realidade do trabalho das secretarias do ITEC/UFPA para verificar a relação da demanda de trabalho com a quantidade de funcionários, tendo sido consolidada através da aplicação do questionário junto aos discentes, docentes e secretários da Instituição, que identificaram as problemáticas levantadas como a necessidade de mais um servidor dentro das secretarias, adequação física dos espaços físicos onde estas secretarias funcionam para atender ao número crescente de público externo e interno à Universidade, bem como equipar tais secretarias.

Cabe a sensibilidade dos gestores superiores quanto à necessidade de melhorias dentro destes setores considerados “cartões de visita” da instituição, que muitas das vezes depõem negativamente ao trabalho de avanço e credibilidade da UFPA, por não reproduzir internamente as melhorias divulgadas sobre a Instituição. Percebe-se que o trabalho tem sido feito no sentido de certificar o melhor; contudo esta melhoria precisa alcançar a todos.

Para esses servidores, em nada é estimulante continuar na função pelo esgotamento físico e mental que representa. Identifica-se compromisso com a instituição, com o trabalho, sendo que no momento da exposição de suas reivindicações por mais um servidor, por uma FG maior, por condições estruturais melhores para realizar o trabalho, os gestores respondem com um silêncio de conformidade, como se tudo que norteia o trabalho não servisse de argumento para as reivindicações, ou não representasse a base para mudanças, o que conseqüentemente setoriza agentes, enfraquece ações de respostas, adoece e desmotiva o servidor a continuar.

O serviço público pode ser mais efetivamente administrado caso seus gestores superiores considerem e incluam nas avaliações institucionais índices voltados a acompanhar o quantitativo de trabalho executado através da comprovação do rendimento por cada setor da instituição, algo que esta pesquisa pode certamente contribuir. Aceitamos a existência da diversidade entre setores pela natureza das atribuições, contudo, ao considerar o quantitativo, pode haver redistribuição na alocação de servidores frente a demanda considerada, algo que até o momento não é avaliado, ou seja, o servidor pode tramitar por exemplo em uma semana 2 ou 200 processos físicos no Sistema Integrado de Patrimônio Administração e Contratos – SIPAC que não representa nada na avaliação dos gestores superiores.

Ao mapear o trabalho de um grupo específico de servidores e suas atribuições, diferenciado pelo quantitativo de atribuições que vem crescendo e mantendo-se desempenhadas por um único secretário, permite pontuar aos gestores superiores tais entraves existentes no tripé discente - secretário - docente, que tradicionalmente justifica a existência da funcionalidade da Instituição de Ensino.

Num interstício de 18 meses ocorrem as Avaliações de Desempenho pelas chefias imediatas e respectivos servidores por cada setor da Instituição, consideram os locais, atribuições, e cada um tem a liberdade de se auto avaliar por meio de pontuação de vai de 0 a 10, mas desconsideram o quantitativo executado que é relevante no processo avaliativo.

Considerar o quantitativo como diferencial pode combater a depreciação cultural de que o servidor público não faz nada, inclusive durante a pesquisa muitos secretários até rebateram a esta afirmativa ironicamente compara-se a setores onde servidores pouco tem a realizar e podem flexibilizar seus horários.

É importante o desenvolvimento de cada atribuição, tarefa tanto quanto a quantidade demanda por cada uma delas, o que pode ser mapeado pelos gestores superiores, permitirá aos mesmos combater a ineficiência por setores, e torna as respostas do serviço prestado mais proativas.

Na instituição, a oferta de vagas para os Técnicos-Administrativos em cursos de especialização, mestrado, doutorado tem crescido; porém, a formação em gestão pública é baixa. Não há formação de doutores em Administração na UFPA, talvez essa ausência possa explicar o fato de docentes ocupantes dos cargos de diretores e vice-diretores não passarem,

necessariamente, por um curso de conhecimento generalizado sobre a ocupação, como se o cargo de direção e vice direção coubesse a todos ou, se todos tivessem implicitamente atribuições para tal.

Mesmo acompanhando parte do trabalho realizado nas secretarias do ITEC, não se encontra ferramentas desenvolvidas como Programas, que permitam utilizar o resultado dessa produção como meio de retorno para uso interno, para uma avaliação dos lugares onde há necessidade de intervenção, com auxílio da tecnologia a favor das instituições públicas, o que irá refletir internamente como também incidir nas outras iniciativas sociais ligadas à instituição.

A reprodução de tarefas geradas pela necessidade de respostas imediatas ao atendimento interno e externo deixa de ter melhor rendimento também quando os secretários estão inscritos em cursos de capacitação, por não poderem alternar com outro servidor no período de realização do curso. O mesmo acontece quando “usufruem” suas férias, o que só representa um retorno com tarefas em “espera”, enquanto há alternância entre direção e vice direção para o mesmo direito.

As respostas de docentes, discentes e secretários por meio dos números veio confirmar aquilo que acompanhamos diariamente na rotina administrativa, o crescimento do número de novos discentes e docentes nas faculdades e a permanência de um único secretário, com apoio de bolsistas, havendo consequentemente a sobrecarga mental e física para tais secretários.

O funcionamento de algumas secretarias em meio expediente se justificou pela exaustão e esgotamento em executar informações em sistemas que tem prazos para “abrir” e a soma final das atribuições sobrecarregam ao servidor que responde administrando o seu próprio tempo, como forma de também manter-se apto para suas atribuições.

É preciso através do planejamento proveniente do número de ingresso e condições funcionais, sinalizar aos gestores públicos, um quadro funcional que permita dizer o limite de “atendimento/funcionamento” dentro das secretarias, tal qual o número de aluno por sala. Tais parâmetros proporcionarão uma atuação profissional dentro do limite aceitável para ambos, o servidor e a instituição.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas. Elsevier Brasil, 2008.

CLOT, Y.; FAÏTA, D.; FERNANDES, G.; SCHELLER, L. Entretiens en autoconfrontation croisée: une méthode in clinique de l' activité. Education Permanente: Clinique de l' activité et pouvoir d'agir, v. 146. Paris, 2001.

CRESWELL, J. W. Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Artmed, 2010.

DENTON, K. Qualidade em serviços: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva. São Paulo: Makron Books, 1990.

DUL, J.; WEERDMEESTER, B. Ergonomia prática. São Paulo: Editora Edgard Blucher, 1998.

Decreto n.º 7.232, de 19 de julho de 2010,
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7232.htm

FONSECA, S. M. D. da. A atividade de trabalho das secretárias de uma instituição de ensino superior. [N. d.].

FREITAS, A. L. P.; RODRIGUES, S. G. A estrutura do processo de autoavaliação de IES: uma contribuição para a gestão educacional. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 23, 2003, Ouro Preto: Anais. Ouro Preto: ENEGEP, 2003.

HART, S. G.; STAVELAND, L. E. Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research. In: HANCOCK, P. A.; MESHKATI, N. (Eds.). Human mental workload. Amsterdam: North-Holland, 1988. p. 139-183.

HAYNES, B. P. The impact of office layout on productivity. Journal of Facilities Management, 2008.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. Técnicas de Pesquisa. 7. ed. São Paulo: Atlas S. A., 2009.

MANUAL de aplicação da Norma Regulamentadora nº 17. 2. ed. Brasília: MTE, SIT, 2002.

MANUAL do NASA-TLX. NASA Ames Research. California: EUA, 1986.

MORAY, N. Mental workload since 1979. *International Reviews of Ergonomics*, 1988.

NONATO JÚNIOR, R. Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, F. Os protagonistas do drama: Estado e Sociedade no Brasil. In: *Classes e movimentos Sociais na América Latina*, (S. Laranjeiras, org.), São Paulo: Hucitec. 1990

PORTAL da Universidade Federal do Pará. 2002. Disponível em: <<http://www.portal.ufpa.br//includes/pagina.php?cod=historico-e-estrutura>>. Acesso em: 13 jan. 2014.

RODRIGUES, C. M. C; RIBEIRO, J. L. D; MILAN, G. S. A condução da avaliação institucional em uma universidade comunitária. In: RIBEIRO, J. L.; MILAN, G. S. (Eds.). *Entrevistas individuais: teoria e aplicações*. Porto Alegre: FEENG/UFRGS, 2004.

SILVA, R. O. *Teorias da Administração*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

SELIGMANN-SILVA, E. *Desgaste mental no trabalho dominado*. Série Universidade. Cortez, 1994.

SOUZA CARDOSO, M. de. *Avaliação da carga mental de trabalho e do desempenho de métodos de mensuração*. 2010. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Santa Catarina.

TEIXEIRA, Clarissa Stefani. *Saúde e qualidade de vida nos processos de trabalho: um enfoque pertinente para a ergonomia. Atividade física, lazer & qualidade de vida: Revista de educação física*, 2010.

VIEIRA, Carolina Belli 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. 1-12, 2011.

WALTON, R. E. Quality of Work Life: what is it? Sloan Management Review, 1973.

Norma Regulamentadora Nº 17 – Ergonomia
<http://www.mtps.gov.br/seguranca-e-saude-no-trabalho/normatizacao/normas-regulamentadoras/norma-regulamentadora-n-17-ergonomia>

Lei nº 6.494, de 7 de dezembro de 1977 – Estágio de Estudante
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6494.htm

Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991 – Leis de Trabalho - Planos de Benefícios da Previdência Social
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8213cons.htm

Universidade Federal do Pará <https://www.portal.ufpa.br>