

ANÁLISE DO BEM-ESTAR DOS SERVIDORES PÚBLICOS NO INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE

André Cafruni

Especializado em Educação à distância. IFSUL. cafruniandre@gmail.com

Paula de Souza Michelin

Doutora em Engenharia de Produção. paula.michelon@ifsc.edu.br

Resumo

Um dos desafios para a gestão de pessoas é o gerenciamento de conflitos dos colaboradores e a manutenção do grau de satisfação com a função e a instituição, para que possam construir um ambiente de trabalho harmônico em que todos caminham por um só objetivo. Diante disso, o objetivo do trabalho é compreender o impacto do bem-estar no trabalho como fator de prevenção de conflitos, por meio de estudo dos colaboradores do Instituto Federal Fluminense, Campus Goytacazes. A pesquisa tem natureza descritiva e realizada com uma revisão documental e abordagem qualitativa. A coleta de dados foi obtida através do Relatório de Pesquisa institucional sobre qualidade de vida no trabalho dos servidores do IFFluminense, Campus Goytacazes (2019). Como resultado desta pesquisa, compreende-se que dentre os fatores de risco para o conflito é a percepção da falta de igualdade para o crescimento profissional e a valorização individual. Dessa forma, um planejamento que considere o bem-estar no trabalho por meio da motivação, da valorização e desenvolvimento dos trabalhadores pode evitar conflitos que venham a comprometer os processos na universidade pública pesquisada. Pesquisas científicas devem ser sistematicamente realizadas a fim de monitorar o bem-estar nestas instituições públicas.

Palavras-chave: Bem-estar no trabalho. Valorização. Crescimento profissional. Gestão de conflitos.

Abstract

One of the challenges for people management is managing conflicts among employees and maintaining the level of satisfaction with the function and the institution, so that they can build a harmonious work environment in which everyone works towards a single objective. Therefore, the objective of the work is to understand the impact of well-being

at work as a factor for preventing conflicts, through a study by employees of the Federal Fluminense Institute, Campus Goytacazes. The research is descriptive in nature and carried out with a document review and a qualitative approach. Data collection was obtained through the institutional Research Report on quality of life at work of IFFluminense servers, Campus Goytacazes (2019). As a result of this research, it is understood that among the risk factors for conflict is the perception of lack of equality for professional growth and individual valuation. Thus, planning that considers well-being at work through motivation, valuing and development of workers can avoid conflicts that could compromise the processes in the public university studied. Scientific research must be systematically carried out in order to monitor the well-being of these public institutions.

Keywords: Well-being at work. Appreciation. Professional growth. Conflict management.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, as transformações tem ocorrido cada vez mais rápidas, seja no campo político, econômico, social, podendo influenciar no comportamento humano.

Em uma sociedade ,no âmbito de gestão de pessoas temos a existência de ciência, pessoas e tecnologia.

Conforme Pinho e Oliveira (2017), ampliar o envolvimento dos funcionários com as instituições públicas é um procedimento importante para o sucesso do cumprimento das metas institucionais e da qualidade dos serviços públicos prestados à sociedade.

Além disso, verifica-se uma crescente preocupação em manter colaboradores satisfeitos, motivados e comprometidos com os propósitos e valores da organização. Todo ser humano possui sua singularidade, com costumes e valores diferentes uns dos outros. Ao lidar com essas diferenças pode-se gerar conflitos, causando danos no ambiente organizacional.

A análise do relacionamento interpessoal e da ligação vida social e profissional do colaborador pode contribuir para a gestão de conflitos, na prevenção da ocorrência de conflitos socioafetivos ou no direcionamento positivo do impasse por diferentes visões e crenças. Porém, geralmente este tipo de conflito acarreta muito mais negatividade do que benefícios, pois pode atingir a autoestima do colaborador e suas emoções (PAIS, 2013).

Quando se trata de instituições públicas de ensino, os conflitos quando previamente não identificados e analisados através do gestor público, podem causar danos

aos servidores públicos em geral, surgindo desmotivação, insatisfação, desinteresse no trabalho. (NASCIMENTO;SIMÕES, 2011).

Tais instituições devem inovar-se valorizando o recurso do conhecimento como o bem produtivo mais estratégico para manter-se viva diante de um mercado cada vez mais competitivo e dinâmico, com alta velocidade de atualização tecnológicas e estratégicas (CHIAVENATO, 2014). Santos e Abella (2017) afirmam que o clima organizacional é um importante fator subjetivo que influencia diretamente na produtividade dos colaboradores e desempenho da instituição. Conforme (GALLE, 2017) a gestão de conflitos irá associar o bem-estar no trabalho para promover um ambiente harmônico, em que o conflito de interesses entre os colaboradores sejam propulsores para inovações que beneficiem o desenvolvimento da organização.

O objetivo geral do trabalho é compreender o impacto do bem-estar no trabalho como fator de prevenção de conflitos, dos servidores públicos do Instituto Federal Fluminense, Campus Goytacazes. Os objetivos específicos são: apresentar o conceito de conflito e descrever o que é relacionamento interpessoal e a qualidade de vida associada ao bem-estar no trabalho; analisar a satisfação no trabalho de servidores do Instituto Federal Fluminense na intencionalidade de compreender os fatores de risco para o conflito.

O tema é relevante como forma de contribuir com a reflexão acerca das novas práticas da Gestão de Pessoas para o desenvolvimento de estratégias de competitividade nas organizações. Dessa forma, pretende-se, com o conhecimento produzido auxiliar gestores na valorização de colaboradores e redução de conflitos negativos no ambiente de trabalho.

O primeiro tópico aborda o conceito de conflitos, a relação interpessoal e o conceito de qualidade de vida pela abordagem de bem-estar no trabalho. O segundo tópico descreve a metodologia utilizada para a coleta e interpretação de dados, e o terceiro tópico expõe os resultados encontrados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Relacionamento Interpessoal

A relação estabelecida nas organizações se estrutura a partir do papel desempenhado por cada membro na realização de seu trabalho. Carvalho e Silva (2017) afirmam que cada indivíduo atua em favor a seus próprios objetivos e para objetivos

coletivos, de forma que seu papel dentro de um ambiente organizacional não se restringe a si mesmo, afetando outros indivíduos e, de modo geral, o resultado final dos processos da organização.

Spengler (2021) explica que o conflito é visto, ainda, como um propulsor para as mudanças. Por outro lado, a maioria dos conflitos pode desagregar o valor da organização e contaminar o ambiente de trabalho com competições, rivalidades e conspirações aos objetivos da instituição. Dessa maneira, é necessário identificar os fatores que determinam ou facilitam os conflitos para que gerem improdutividade para a equipe e organização.

As Universidades, assim, como as Instituições de Ensino de modo geral, estão ampliando suas preocupações para além do processo educacional, para atender as demandas da sociedade contemporânea na transmissão de valores e múltiplas convivências. Macedo e Medina (2017) ponderam que as escolas devem trabalhar os aspectos emocionais e relações interpessoais dos alunos e docentes, entre docentes e entre docentes e gestores, para que possibilite a formação integral.

Santana et al. (2016) revelam que a motivação para o ensino-aprendizagem ocorre pela relação interpessoal promovida no ambiente institucional de ensino. Dessa forma, os profissionais da educação devem ter uma formação humanística para que possam desenvolver uma boa relação entre si e com os alunos.

Fonseca et al. (2016) complementa, afirmando, que em ambientes organizacionais as pessoas expressam diferentes comportamentos de acordo com a rotina organizacional. São esses comportamentos que estruturam as relações interpessoais, estimulando a amizade, a cooperação, o respeito e a empatia.

Tavares (2015) afirma que a qualidade da relação interpessoal no ambiente organizacional varia de acordo com o grau de satisfação dos sujeitos que fazem parte da organização. Assim, denota-se que relação positiva motiva os indivíduos tornando os processos eficazes e mais produtivos.

O conflito é um fenômeno comum na relação humana, e é ocasionado pela discordância, ou pelo fato de as pessoas possuírem valores, ideias e visões distintas (FARIAS et al, 2019).

2.2 Qualidade de Vida no Trabalho

TAVARES (2015) explica que por qualidade de vida no trabalho compreende-se a visão de satisfação do sujeito sobre a atividade que desenvolve em uma instituição. Pode abranger nas dimensões saúde, segurança e perspectiva para o futuro dentro da organização.

Wendling e Siminoni (2020) afirmam que em Instituições de Ensino, os gestores e docentes devem ter formação para lidar com os conflitos aliando os aspectos de satisfação no trabalho para alcançar a qualidade de vida e minimizar os aspectos negativos dos conflitos. Conforme o autor, o trabalho gera inúmeras emoções no indivíduo, além de ocupar a maior parte de seu tempo, de forma que, se há bem-estar exercendo sua função, irá desempenhá-la com maior qualidade, o que, certamente, impacta no resultado dos produtos e serviços ofertados pela instituição, além da prevenção de conflitos negativos que não agregam valor para a competitividade.

Diante da nova valorização do capital humano como o recurso de maior valor para as organizações, a gestão de pessoas vem adquirindo em suas práticas inovações para transformar o ambiente de trabalho em um local de bem-estar e motivação. Sendo assim, capaz de satisfazer e dar felicidade de forma a serem reconhecidos como colaboradores das organizações em que atuam (TAVARES, 2015).

A qualidade de vida no trabalho – QVT está relacionada à valorização do indivíduo e do coletivo, compondo-se de aspectos subjetivos de motivação por meio da satisfação de necessidades dos sujeitos envolvidos no processo da organização, além da organização e condição do trabalho e perspectivas sobre o futuro do indivíduo (FARSEN et al, 2018) .Santos e Abella (2017) afirmam que o clima organizacional é um importante fator subjetivo que influencia diretamente na produtividade dos colaboradores e desempenho da empresa.

Farsen et al. (2018) acreditam que o bem-estar pode ser associado ao ambiente de trabalho, sendo uma estratégia de motivação e melhora na qualidade de vida dos colaboradores, além de levar inúmeros benefícios para a organização, dentre os quais a prevenção de conflitos. Os conflitos quando não são controlados podem surgir de forma a comprometer a qualidade de vida das pessoas que compõem o quadro organizacional e as atividades produzidas pela organização.

A satisfação no ambiente de trabalho é promotora de qualidade produtiva e colaborativa entre os indivíduos, o que resulta em diminuição de conflitos negativos na organização e aperfeiçoamento dos serviços prestados. Ademais, Galle (2017) afirma que o ambiente de trabalho em que a felicidade é uma prioridade impacta positivamente na saúde física e mental de empregadores e empregados, o que é muito importante, já que é um ambiente onde as pessoas passam a maior parte do dia.

2.3 Fatores que podem influenciar na ocorrência de conflito organizacional

Como visto anteriormente, a qualidade de vida no trabalho, considera fatores como as condições de trabalho, a organização do trabalho, as relações interpessoais, a valorização e motivação do colaborador, a perspectiva de carreira e a vida social aliada ao trabalho (FARSEN et al, 2018). Dessa forma, Ricci, Lima e Begnami (2016) explicam que o conflito se subdivide em conflitos afetivos e de tarefas. Os conflitos socioafetivos acontecem no âmbito das relações interpessoais e vida social, de forma que não necessariamente se relacionam a atividade profissional realizada.

Ricci, Lima e Begnami (2016) apontam que o conflito de tarefa considera as ações que são realizadas no ambiente de trabalho e se referem às atividades profissionais. Dessa forma, fatores como: as condições de trabalho e sua organização na perspectiva de satisfação dos sujeitos se relacionam à possível ocorrência de conflitos. Outro fator relevante, é a perspectiva do sujeito quanto a tarefa que desempenha, a sua valorização e motivação para realizá-la. Farsen et al (2018) atenta que um antecessor de conflitos que pode estar relacionado ao conflito de tarefas é a estruturação da organização, do poder hierárquico e o acesso à chefia, bem como, as formas desiguais de remuneração e oportunidades e comportamentos individuais que afetam o grupo.

Para Farsen et al (2018) o conflito de tarefa é visto como uma oportunidade de inovação e crescimento para a instituição, desde que, suas questões sejam resolvidas em benefício do objetivo comum organizacional. Para completar, Pais (2013) afirma, ainda, que existe um terceiro tipo de conflito, o de processo que é inerente às formas pelas quais as tarefas devem ser realizadas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é de natureza descritiva, em que para se chegar aos resultados empregou-se o procedimento da análise documental pelo Relatório de Pesquisa Institucional sobre qualidade de vida no trabalho na perspectiva dos servidores do Instituto Federal Fluminense (2019).

O Instituto Federal Fluminense (IFF) está localizado em 12 municípios do estado do Rio de Janeiro, possui 12 campi, com 15.666 estudantes, 1.745 servidores ativos, com 713 Técnico-administrativos em Educação e 952 professores (Fonte: <http://iffemnumeros.iff.edu.br/>, junho de 2020). A Reitoria do IFF está situada em Campos dos Goytacazes.

O Relatório especifica a participação na pesquisa de 1.745 servidores do Instituto Federal Fluminense do Campus de Goytacazes – RJ, entre docentes efetivos e substitutos e técnicos administrativos em educação, no ano 01 de abril de 2019 a 30 de abril de 2019.

A presente pesquisa analisa os resultados da aplicação do Inventário de Qualidade de Vida no Trabalho, compreendendo os tópicos, “Organização do Trabalho”, “Relações socioprofissionais”, “Reconhecimento e Crescimento Profissional” e “Elo trabalho e vida social” (INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE, 2019, p.18-22).

4 RESULTADOS DE PESQUISA

4.1 Análise Documental

Para que seja possível alcançar os objetivos determinados para o estudo foram analisados os dados divulgados no Relatório de Pesquisa Institucional sobre qualidade de vida no trabalho na perspectiva dos servidores do Instituto Federal Fluminense (2019), sobre a qualidade de vida no trabalho. Dessa forma, abaixo estão expostos a sistematização dos dados coletados para a análise (Tabela 1):

Tabela 1 – Dados para análise retirados do Relatório da IFFluminense (2019)

Qualidade de vida no trabalho	Tema	Média da escala Likert	Ponto de atenção
Tópico 1	Organização do Trabalho	6,60	Diversificação das Atividades realizadas

Tópico 2	Relações socioprofissionais	8,21	Constatação do conflito no ambiente de trabalho
Tópico 3	Reconhecimento e Crescimento profissional	7,33	Reconhecimento individual como da Instituição
Tópico 4		8,15	Reconhecimento do Valor do trabalho realizado pela sociedade

Fonte: Dados retirados e adaptados de Instituto Federal Fluminense (2019).

O Instituto Federal Fluminense utilizou a Escala Likert para o Inventário de Qualidade de Vida no Trabalho – IA_QVT. Dessa forma, o resultado é medido pelas respostas que são feitas de acordo com os parâmetros de medição de uma “régua” com escala de 0 a 10 que aponta os resultados da seguinte forma: de 0 a 1,9: mal-estar intenso, de 2 a 3,9: mal-estar moderado de 4 a 5,9: chamada de zona de transição, em que 4 a 4,9 possui tendência negativa recorrendo ao mal-estar e 5 a 5,9 possui tendência positiva, recorrendo ao bem-estar. De 6 a 7,9 é considerado um bem-estar moderado e de 8 a 10 bem-estar intenso (INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE, 2019).

O primeiro tópico observado foi a “Organização do Trabalho”, abaixo são apresentados os resultados observados no Relatório do IFFluminense (2019) analisados criticamente pelos fundamentos da literatura.

4.1.1 Organização do Trabalho na perspectiva dos servidores do IFFluminense

Para esta bateria de questões, temas como: cobrança de prazos, pressão, descanso, fiscalização de desempenho, flexibilidade, sobrecarga, ritmo de trabalho e repetitividade de tarefas, foram avaliados.

Conforme Costa (2020) o gerenciamento de conflitos ressalta a necessidade de uma determinada negociação de interesses divergentes, para atingir o propósito de uma harmonia em um ambiente de trabalho e atenuar posições incompatíveis geradas, como as acima citadas. Ricci, Lima e Begnami (2016) destacam a necessidade de gerenciar os conflitos de tarefa ocorridos no âmbito da organização do trabalho.

A média geral das respostas foi de 6,60, número que pede uma maior atenção para esse item, pois, apesar de situar-se na zona de bem-estar moderado, está na limitação para a zona de transição. O tópico com menor pontuação foi sobre a repetitividade das tarefas, os servidores questionados sobre se havia diversificação nas tarefas realizadas apontaram um bem-estar moderado de 6,02 quase na zona de transição. A flexibilidade para o ritmo de trabalho ficou uma média de 6,17, o que, também, pede uma maior atenção por parte da equipe gestora. Abaixo são indicados os resultados do tópico (quadro 1):

Quadro 1 – Média de satisfação com a Organização do Trabalho

Tema	Média
Diversificação de tarefas	6,02
Cobrança de prazos para a realização das tarefas	7,50
Média Geral	6,60

Fonte: IFFluminense (2019)

4.1.2 Relações Socioprofissionais na perspectiva dos servidores do IFFluminense

A comunicação em ambiente organizacional é o eixo base para que o número de conflitos seja reduzido. Fonseca et al (2016) afirmam que a comunicação é a habilidade de trocar informações e mensagens por meio de linguagens verbais e não verbais entre as pessoas. É necessário que a comunicação seja realizada de forma clara e objetiva para que não haja ambiguidades de interpretação, o que pode ocasionar erros na comunicação e gerar conflitos (TAVARES, 2015).

Spengler (2021) afirma que, sendo os seres humanos diferentes entre si, podem surgir opiniões e interesses que divergem e incitam o conflito. Se houver uma boa comunicação no ambiente de trabalho e clareza quanto às normas de convivência e objetivos, as ocorrências de conflitos são utilizadas para a reflexão das práticas em

ambiente corporativo e aperfeiçoamento na qualidade das condições e organização de trabalho e modo de produção.

Abaixo são apresentados os resultados completos do Relatório do IFFluminense (2019) sobre o tema de relações socioprofissionais (Imagem 1):

Imagem 1 – Resultados expostos no Relatório do IFFluminense na dimensão das Relações socioprofissionais

Quadro 6- Resultado por item da dimensão Relações SócioProfissionais.



Fonte: Pesquisa, 2019.

Fonte: Instituto Federal Fluminense (2019, p.21).

Nota-se, pela avaliação dos resultados do quadro, que a maior satisfação dos colaboradores é o fácil acesso à chefia, o que auxilia para evitar a ocorrência de conflitos, pois como explica Costa (2020). O exercício da liderança é fundamental para manter uma boa comunicação entre a chefia e os subordinados, criando um ambiente saudável e propício a produtividade, incluindo os valores da instituição nas tarefas diárias, tornando o ambiente mais democrático, à medida que os profissionais deixam de ser excluídos dos processos criativos. Dessa forma, é clara a necessidade da constante atualização de todos

os funcionários para que os objetivos e metas da empresa sejam cumpridos, levando-a ao sucesso.

O conflito é visto, ainda, como um propulsor para as mudanças, porém, a maioria dos conflitos podem desagregar o valor da organização e contaminar o ambiente de trabalho com competições, rivalidades e conspirações aos objetivos da instituição. É necessário identificar os fatores que determinam ou facilitam os conflitos para que gerem improdutividade para a equipe e organização (SPENGLER, 2021).

Farias (2019) salienta que cabe à chefia transparecer os objetivos e as regras da instituição, além de estabelecer um vínculo direto com os colaboradores de forma que seja possibilitado compreender os pontos de insatisfação e necessidade para que possa suprir as demandas e evitar a ocorrência do conflito. Abaixo são indicados os resultados do tópico (quadro 2):

Quadro 2 – Média de satisfação com as Relações Socioprofissionais

Tema	Média
Ocorrência de conflitos é rara	6,71
Fácil acesso a chefia imediata	9,29
Média Geral	8,21

Fonte: IFFluminense (2019)

Na avaliação de satisfação dos servidores do IFFluminense sobre as relações socioprofissionais, a média foi de 8,21, considera-se, então, que há bem-estar intenso entre os colaboradores. A única pontuação abaixo de 7, ficando com 6,71 foi quanto a afirmação: “É raro conflito no ambiente de trabalho” (INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE, 2019), o que evidencia a qualidade natural do conflito em qualquer tipo de organização.

4.1.3 O Reconhecimento e o Crescimento Profissional para os servidores do IFFluminense

Nessa dinâmica de verificação de satisfação no trabalho, temas como reconhecimento, possibilidades de exercer a criatividade, crescimento profissional, apoio e incentivos da chefia, apoio da instituição e desenvolvimento pessoal, valorização profissional, reconhecimento de dedicação individual e coletivo e oportunidade igual para todos.

O bem-estar é um fator de qualidade de vida e comprometimento com o objetivo da instituição. Compreendendo que o bem-estar é o estado consciente de objetivos e valores em todos os aspectos, é que os fatores que contribuem para o bem-estar no trabalho podem ser elencados em: o encontro de sentido no trabalho já que o mesmo se configura em um elemento essencial de afirmação identitária e inclusão social, a dedicação da empresa quanto ao bem-estar individual e coletivo dos funcionários, bem como, seu desenvolvimento pessoal e profissional (TURISCO; KIRSCHNER, 2011).

Farsen et al.(2018) explica o elo entre o bem-estar ,motivação, melhora qualidade de vida dos colaboradores e respectiva prevenção de conflitos. Dito isto, verifica-se que a média para a avaliação do item foi de 7,33 demonstrando uma satisfação moderada entre os servidores do IFFluminense. O item que deve ser estudado como alerta é quanto a igualdade de oportunidades de crescimento que ficou com média 6,0, quase na faixa de transição e o reconhecimento individual como prática efetiva da Instituição, que ficou com média 6,15. Em contrapartida, com 8,23, os servidores concordam que o reconhecimento auxilia para a realização de sua prática profissional. Abaixo são indicados os resultados do tópico (quadro 3):

Quadro 3 – Média de satisfação com Reconhecimento e Crescimento profissional

Tema	Média
Igualdade de oportunidades	6,0
Reconhecimento auxilia na prática profissional	8,23
Média Geral	7,33

Fonte: IFFluminense (2019)

4.1.4 Elo Trabalho e Vida Social pela perspectiva dos servidores do IFFluminense

O último item analisado diz respeito à percepção da utilidade de seu trabalho para a sociedade, a felicidade no trabalho e na família, a disponibilidade para a execução do trabalho com dedicação. A média para o item avaliado foi de 8,15 o que demonstrou um bem-estar intenso entre os trabalhadores, sendo a afirmação mais bem avaliada, com 9,38: “meu trabalho é útil para a sociedade” e 8,98 para “eu gosto do meu trabalho”.

Wendling e Siminoni (2020) explicam o elo entre a satisfação no ambiente de trabalho e capacidade colaborativa positiva e a correspondente diminuição de conflitos negativos que não agregam valor competitivo.

Então, pode-se observar, como ponto de atenção, que os colaboradores demonstraram que a sociedade reconhece pouco a importância do trabalho realizado por eles, tendo uma média para este item de 6,63, o deixando próximo a zona de transição.

Com isso, nota-se que os servidores conseguem equilibrar a vida social e o trabalho de forma satisfatória, o que lhes confere maior qualidade de vida, disponibilidade para se dedicar ao trabalho e a família e satisfação com o trabalho que realizam. Abaixo são indicados os resultados do tópico (quadro 4):

Quadro 4 – Média de satisfação Elo trabalho e vida social

Tema	Média
A sociedade reconhece meu trabalho	6,63
Meu trabalho é importante para a sociedade	9,38
Média Geral	8,15

Fonte: IFFluminense (2019)

4.2 Proposição de Melhorias

De todos os itens analisados, os que merecem uma maior atenção para que não se configurem em risco de conflitos são: a flexibilidade para a produção do trabalho e repetitividade das tarefas no eixo temático da organização do trabalho, a ocorrência de conflitos no eixo relações socioprofissionais e o reconhecimento individual e a igualdade para as oportunidades de crescimento profissional, no eixo temático do reconhecimento e crescimento profissional.

Para Farsen (2018) o bem-estar no trabalho e satisfação estão ligadas a fatores multidimensionais que perpassam por todos os aspectos do indivíduo, estando relacionados com o grau de satisfação com a vida, aspectos mentais, físicos e emocionais. Na dimensão organizacional, os autores destacam que ações como: reconhecimento e identificação das competências dos trabalhadores, tratamento com respeito e atenção, inclusão social a partir de eventos, elogios, participação democrática em que os colaboradores possam participar das decisões, escuta e *feedback* das atividades realizadas,

bem como, a disseminação de informações pertinentes ao trabalho são fatores que facilitam a construção da harmonia no ambiente de trabalho.

Sendo assim, a participação democrática dos trabalhadores podendo dar sugestões para a melhoria da organização do trabalho pode auxiliar quanto as questões de repetitividade e flexibilidade. Já o mapeamento de competências confere maiores oportunidades de crescimento. O feedback e reconhecimento da dedicação por meio de elogios, faz com que o trabalhador se sinta valorizado e motivado para o trabalho.

O uso do e-mail funcional e a verificação de sua empregabilidade, também, pode alinhar as necessidades, interesses, expectativas, sugestões, mapeamento de competências do grupo colaborativo em uma instituição de ensino. Nesta expectativa, sua utilização pode aproximar os funcionários, contribuindo para o aprimoramento das relações interpessoais e a mediação de conflitos.

5 CONCLUSÃO

O artigo revisou o conceito de conflito, compreendendo que este se caracteriza pela divergência entre interesses que leva a desinteligência entre duas ou mais pessoas dentro da organização. Os conflitos podem ser positivos, quando geram oportunidade de crescimento, ou negativos, dada circunstância em que criam um ambiente de rivalidades e desarmonia desagregando valor a qualidade e produtividade no trabalho.

A gestão de conflitos atua identificando as oportunidades em que o conflito se torna positivo para a mudança direcionada para o crescimento e aperfeiçoamento dos processos da organização, e prevenindo e neutralizando situações prejudiciais aos colaboradores e ao ambiente de trabalho em geral.

Por meio da pesquisa em análise do Relatório de satisfação no trabalho na perspectiva dos trabalhadores IFFluminense compreendeu-se que o bem-estar no trabalho é um fator essencial para que os trabalhadores se mantenham motivados e produtivos, além de contribuir para o desenvolvimento estratégico da instituição e prevenção de conflitos.

Os fatores de risco para os conflitos no IFFluminense se fazem pela falta de apoio técnico, repetitividade de tarefas e falta de flexibilidade na realização das atividades, falta de reconhecimento individual e oportunidades iguais de crescimento profissional,

reconhecimento como prática efetiva da Instituição e o crescimento profissional. Dessa forma, propõe-se como melhoria que a gestão realize um mapeamento de competências identificadas dentre os trabalhadores para que se possa compreender uma maior oportunidade de crescimento profissional e valorização, além da promoção de disseminação permanente de informações quanto aos objetivos e práticas da empresa para que seja estabelecida uma comunicação clara e direta em que os colaboradores possam participar democraticamente dos processos de organização do trabalho da empresa dando sugestões quanto a repetitividade das tarefas e soluções para uma maior flexibilidade. O feedback pode ser importante ferramenta de motivação, bem como, os elogios dados a constatação da dedicação do colaborador nas atividades cotidianas.

É necessário que mais pesquisas sejam realizadas com colaboradores de diversos segmentos nas universidades públicas para que os dados possam ser comparados e avaliados na intencionalidade de compreender se os itens que geram certa insatisfação nos colaboradores coincidem na pesquisa de diversos segmentos de atuação e, quais melhorias poderiam ser implantadas para evitar conflitos negativos, não geradores de valores competitivos no âmbito organizacional, a partir da análise das respostas dos pesquisados.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Adriano Dias de; SILVA, Bianca Alves dos Reis. A gestão de pessoas e o relacionamento interpessoal no cooperativismo. **Recape**, v.7, nº3, 2017, p.139-150.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. 4ª ed. São Paulo: Manole, 2014.

COSTA, Vagner Nascimento da. A habilidade da negociação na Gestão de Conflitos nas organizações. **Administração de Empresas em Revistas**, vol. 2, nº. 21, Curitiba, 2020. pp. 26-37.

FARIAS, Cassiana Santos da Silva et al. Gestão de pessoas e gestão de conflitos interpessoais na visão dos proprietários de empresas de pequeno porte: um estudo no Oeste da Bahia. **Revista Valore**, Volta Redonda, 4 (Edição Especial): 259-276, 2019.

FARSEN, Thais Cristine et al. Qualidade de vida, felicidade e bem-estar no trabalho: sinônimos ou conceitos que se diferenciam? **Interação em Psicologia**, v.22, n.1, 2018, p.31-41.

FONSECA, Luciana et al. Relacionamento Interpessoal e Trabalho em Equipe: impactos em um ambiente organizacional. **XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, 29 e 30 DEZ, 2016.

GALLE, C.R. **A importância da Felicidade no ambiente de trabalho**: um estudo de caso na cooperativa de crédito de livre admissão de associados – SICOOB e ECOCRED. São Leopoldo: Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 2017.

INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE. Relatório de Pesquisa Institucional sobre qualidade de vida no trabalho na perspectiva dos servidores do Instituto Federal Fluminense. Instituto Federal Fluminense, 2019.

MACEDO, Ana Moreira Borges de; MEDINA, Giovanna Beatriz Kalva. O que dizem os estudos brasileiros sobre o relacionamento interpessoal no ambiente escolar: uma revisão de literatura. **Pluralidades em Saúde Mental**, Curitiba, v. 6, n. 1, p. 93-114, jun./jul. 2017.

NASCIMENTO, Talita Almeida de Campos; SIMÕES, Janaína Machado. Análise da gestão de conflitos interpessoais nas organizações públicas de ensino profissionalizante em Nova Iguaçu - RJ. **Revista de Gestão**, [s.l.], v. 18, n. 4, p.585-604, 31 dez. 2011. Business Department, School of Economics, Business & Accounting USP.

PAIS, Sara Raquel Santiago. **Gestão de Conflitos, Confiança e Satisfação em grupos de trabalho**. Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2013.

RICCI, Lucas; LIMA, Willian Ferreira; BEGNAMI, Patrícia dos Santos. Gestão de Conflitos em ambiente organizacional: uma análise teórica. **Revista Espacios**, v.38, n.24, 2017.

SANTANA, Aydwilha Moniq Barbosa de et al. Relacionamento Interpessoal na prática universitária: desvendando a visão do discente. **Ciência, Cuidado E Saúde**, 14(4), 2016, 1513 - 1519.

SANTOS, Luzineide Carvalho dos; ABELA, Nilda Teresinha Teixeira. Gestão de Conflitos Organizacional. **Revista Multidebates**, v.1, n.2, 2017, p.219-232.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de Conflitos**: da teoria a prática. 3ªed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2021.

TAVARES, Wanessa Marques. **Interações Interpessoais e qualidade de vida no trabalho**: contribuições para a gestão organizacional. Dissertação. 88f. (Mestre em Gestão Organizacional). Catalão: Universidade Federal de Goiás, 2015.

TURISCO, F.L.; KIRSCHNER, A.M. A sociologia da empresa e o FIB empresarial. **Revista Gestão Organizacional**, v. 4, n. 2, p. 294-310, Julho-Dezembro, 2011. 17 página(s).

WENDLING, Angélica; SIMIONI, Elisete. **Gestão de Conflitos e sua relação com a qualidade de vida dos trabalhadores do IFSC – Campus São Miguel do Oeste – SC**. Santa Catarina: Instituto Federal de Santa Catarina, 2020.