

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO ESTADO DO PARÁ - CESUPA
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO E LIDERANÇA NO
PODER JUDICIÁRIO

MARIA YVONE FIGUEIRA DE OLIVEIRA
MIGUEL ÂNGELO NÔVO SIMAS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) ENTRE OS SERVIDORES OFICIAIS
DE JUSTIÇA LOTADOS NO FÓRUM CÍVEL E CRIMINAL DA COMARCA DE
BELÉM-PA

BELÉM-PA

2016



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO ESTADO DO PARÁ - CESUPA
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO E LIDERANÇA NO
PODER JUDICIÁRIO

AC.40060
ex. 49640

MARIA YVONE FIGUEIRA DE OLIVEIRA
MIGUEL ÂNGELO NÔVO SIMAS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) ENTRE OS SERVIDORES OFICIAIS
DE JUSTIÇA LOTADOS NO FÓRUM CÍVEL E CRIMINAL DA COMARCA DE
BELÉM-PA

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
BIBLIOTECA DO TRIBUNAL-SEDE

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
BIBLIOTECA DES. ANTÔNIO KOURY
ACERVO: 40060
EXEMPLAR: 49640 ex. 1
CLASS.: 616.9803
CUTTER: 048a mp

BELÉM - PA

2016

MARIA YVONE FIGUEIRA DE OLIVEIRA

MIGUEL ÂNGELO NÔVO SIMAS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) ENTRE OS SERVIDORES OFICIAIS
DE JUSTIÇA LOTADOS NO FÓRUM CÍVEL E CRIMINAL DA COMARCA DE
BELÉM-PA**

Plano de Intervenção apresentado ao Programa de Pós-Graduação do Centro
Universitário do Estado do Pará – CESUPA, como requisito para obtenção do título
de Especialista em Gestão e Liderança no Poder Judiciário.

Banca examinadora:

_____ - Orientador
Prof. Dr. Francisco Rodrigues da Silva Neto
CESUPA

_____ - Examinador
Prof. Me. Francisco Conceição da Silva
CESUPA

AGRADECIMENTOS

Agradecemos à Administração Superior do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, por reconhecer a importância da formação acadêmica dos servidores, investindo e valorizando seu capital humano efetivo e oportunizando a todos os setores a participação nessa Pós Especialização em Gestão e Liderança no Judiciário.

Aos Oficiais de Justiça do Fórum Cível e Criminal da Capital, pela participação e credibilidade em nossa pesquisa.

Ao Sindicato dos Oficiais de Justiça do Pará- SINDOJUS, pela parceria e confiança depositada em nossa proposta.

Ao casal Jorge Antonio e Eunice Maria Cajango, pela colaboração na elaboração dos mapas e gráficos estatísticos, revisão ortográfica e formatação deste trabalho.

Aos colegas de curso, pelo convívio e incentivo ao longo dos dezoito meses de curso. A amizade, a solidariedade e o respeito construídos ficarão para sempre em nossas vidas.

Aos professores, que compartilharam seus conhecimentos com sabedoria e compromisso.

Ao nosso querido professor e orientador Dr. Francisco Rodrigues da Silva Neto, pela competência, carinho, atenção, paciência e amizade ao conduzir a orientação deste trabalho.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CNJ - Conselho Nacional de Justiça.

CJRMB- Corregedoria de Justiça da Região Metropolitana de Belém .

CJCI- Corregedoria de Justiça das Comarcas do Interior do Estado.

OJ - Oficial de Justiça.

OMS - Organização Mundial de Saúde.

QI - Quociente de Inteligência.

QE - Quociente Emocional.

QS- Quociente Espiritual.

QV - Qualidade de Vida.

QVT - Qualidade de Vida no Trabalho.

SIGA-DOC- Sistema Integrado de Gestão Administrativa-Documentos .

TJE/PA - Tribunal de Justiça do Estado do Pará.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Percepção dos Oficiais de Justiça da presença de situações que dificultam o trabalho laboral.....	22
GRÁFICO 2 - Nuvem de Palavras acerca das principais dificuldades identificadas.....	23
GRÁFICO 3 - Atividade e Qualidade de Vida.....	24
GRÁFICO 4 - Interferências nas dimensões da QV.....	25
GRÁFICO 5 - Nuvem de Palavras - Comprometimento de outras áreas na QV.....	26
GRÁFICO 6 - Autoestima relatada pelos Oficiais de Justiça.....	27
GRÁFICO 7 - Pirâmide de Maslow.....	28
GRÁFICO 8 - Sentimentos negativos relatados pelos Oficiais de Justiça.....	29
GRÁFICO 9 - Saúde Emocional - Preocupação.....	30
GRÁFICO 10 - Apoio e Escuta.....	30
GRÁFICO 11 - Nuvem de Palavras da Percepção do OJ na Sociedade. .	32
GRÁFICO 12 - Nuvem de Palavras da Percepção de SI (OJ) junto às outras categorias funcionais.	33
GRÁFICO 13 - Nuvem de Palavras das dificuldades identificadas na Qualidade de Vida no Trabalho (2º Momento da Pesquisa)	34
GRÁFICO 14 - Nuvem de Palavras das soluções identificadas para Qualidade de Vida no Trabalho (2º Momento da Pesquisa).....	35

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	9
2.1 PECULIARIDADES DAS ATRIBUIÇÕES DOS OFICIAIS DE JUSTICA.....	11
3 DESENHO DA PESQUISA	13
3.1 OBJETIVO.....	13
3.2 PROBLEMA	13
3.3 METODOLOGIA.....	13
3.4 CARACTERÍSTICAS DO PROJETO DE INTERVENÇÃO.....	14
4 REFERENCIAL DE ANÁLISE TEÓRICA	16
4.1 CONCEITUAÇÃO DE QV E QVT.....	16
4.2 PERSPECTIVAS ACERCA DO CONCEITO DE QUOCIENTE DE INTELIGÊNCIA, EMOCIONAL E ESPIRITUAL.....	16
4.3 A IDEIA DE QUALIDADE TOTAL.....	17
4.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E ALGUMAS DE SUAS INTERFACES	17
5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	21
6.1 QUADRO SÍNTESE DE ESTRATÉGIAS E PRODUTOS.....	38
7 GONCLUSÃO	39
ANEXOS	43
APÊNDICES	58

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho propõe analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) entre os servidores oficiais de justiça lotados no Fórum Cível e Criminal da comarca de Belém-PA, haja vista que a QVT tem se constituído como um fator de atenção cada vez mais presente na administração pública, a partir da perspectiva que assume a existência de uma relação entre as condições adequadas para a realização de um trabalho e o resultado eficaz alcançado por este.

A escolha dos sujeitos de pesquisa partiu da assertiva de que os Oficiais de Justiça (OJs) se apresentam como um elo entre a Instituição e o cidadão, e considerando que a maior parte do tempo da jornada de trabalho desta categoria se concretiza nas vias públicas. Dentro de tal contexto, a operacionalização de suas atividades assume um caráter muito específico, e particularmente relevante para a efetividade institucional.

A metodologia empregada para realização do estudo se deteve primeiramente em pesquisa bibliográfica acerca do tema, em análise documental, bem como do organograma institucional, e ainda a atos normativos baixados pela Corregedoria de Justiça - materiais que permitiram melhor conhecer a relação da categoria com a Instituição.

Em um segundo momento, a partir de uma perspectiva holística humana e funcional, os pesquisadores reuniram com um grupo representativo da categoria, com o objetivo de elucidar informações sobre QVT. Nesse momento foi oportunizado espaço para que os participantes falassem sobre o cotidiano laboral e, após um processo autorreflexivo, foi aplicado questionário de pesquisa, visando encontrar elementos que respondessem à questão levantada, QVT e o contexto em que a categoria está inserida.

As respostas foram agrupadas e apresentadas neste trabalho através de colunas, gráficos, e nuvens de palavras, que a partir do método Análise de Conteúdo, permitiu elencar as categorias mais significativas, identificando como se encontra a QVT dos OJs.

Buscou-se a leitura de autores clássicos e contemporâneos, mencionados ao longo do trabalho, a fim de melhor entender, justificar o comportamento e formular

propostas de intervenção que têm por objetivo beneficiar a QVT da categoria e, conseqüentemente, a eficiência e eficácia na prestação de serviços tão esperados pela sociedade.

Em 1998, o Conselho do Estado do Rio de Janeiro aprovou através de um Projeto de Resolução nº 271, a Divisão Judiciária do Juizado do Rio de Janeiro, visando a melhoria dos serviços prestados aos cidadãos, a melhoria da qualidade dos serviços e a redução dos custos.

De acordo com o Conselho Federal de 1998, o planejamento a ser adotado visando a melhoria e a soberania orgânica da Justiça do Rio de Janeiro deve ser realizado em caráter de Projeto de Lei nº 1.000, de 1998, visando a melhoria dos serviços e a redução dos custos.

De acordo com o Conselho Federal de 1998, a lotação da categoria dos Oficiais Judiciários deve ser mantida nos fóruns cíveis e criminais, sendo para cada um deles uma equipe administrativa, que por sua vez atua diretamente nos fóruns e nos tribunais, haja vista, que a estes são conferidas a autonomia, a particularidade e a peculiaridade de cada local. Centralizar a matéria de forma subsidiária, providenciar recursos materiais e humanos para o funcionamento das centrais, não altera o zoneamento entre os fóruns, alterar o número de oficiais em cada zona, realocar oficiais entre zonas, ou redistribuir atribuições, que é possível a partir do setor de forma mais eficiente, de acordo com os seus projetos.

No planejamento do Juizado de Justiça no Estado do Rio de Janeiro, um órgão de controle administrativo, a Justiça dividida em Corregedoria de Justiça da Região Metropolitana de Belém (CJRM) e a Corregedoria de Justiça das Comarcas do Interior (CJRI), competem a Presidência da Instituição, que tem funções administrativas de coordenação, fiscalização e disciplinares, podendo baixar providências sobre as atribuições dos servidores quando estas não estiverem definidas por lei ou regulamento.

Estas atividades devem ser subordinadas às centrais de mandados e serviços, os respectivos locais, que por sua vez são supervisionadas pelas centrais de controle e disciplina. A categoria estadual está subordinada à CJRMB, quanto ao planejamento, controle e disciplina, que visa das atividades laborais e disciplinares, e a todos os oficiais que atuam nessas centrais a cada 3

2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

O Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJE/PA) instituiu, através de um Projeto de Lei no ano de 2011, a Divisão de Saúde e Qualidade de Vida, buscando promover o bem-estar dos servidores e magistrados, com programas voltados para a saúde física, mental e social.

A Constituição Federal, de 1988, visou contemplar a justiça social, valorizando a cidadania e a soberania popular, justiça esta que fica a cargo do Poder Judiciário e em cada Estado da Federação ao Tribunal de Justiça, reservando espaço para a categoria de Oficial de Justiça.

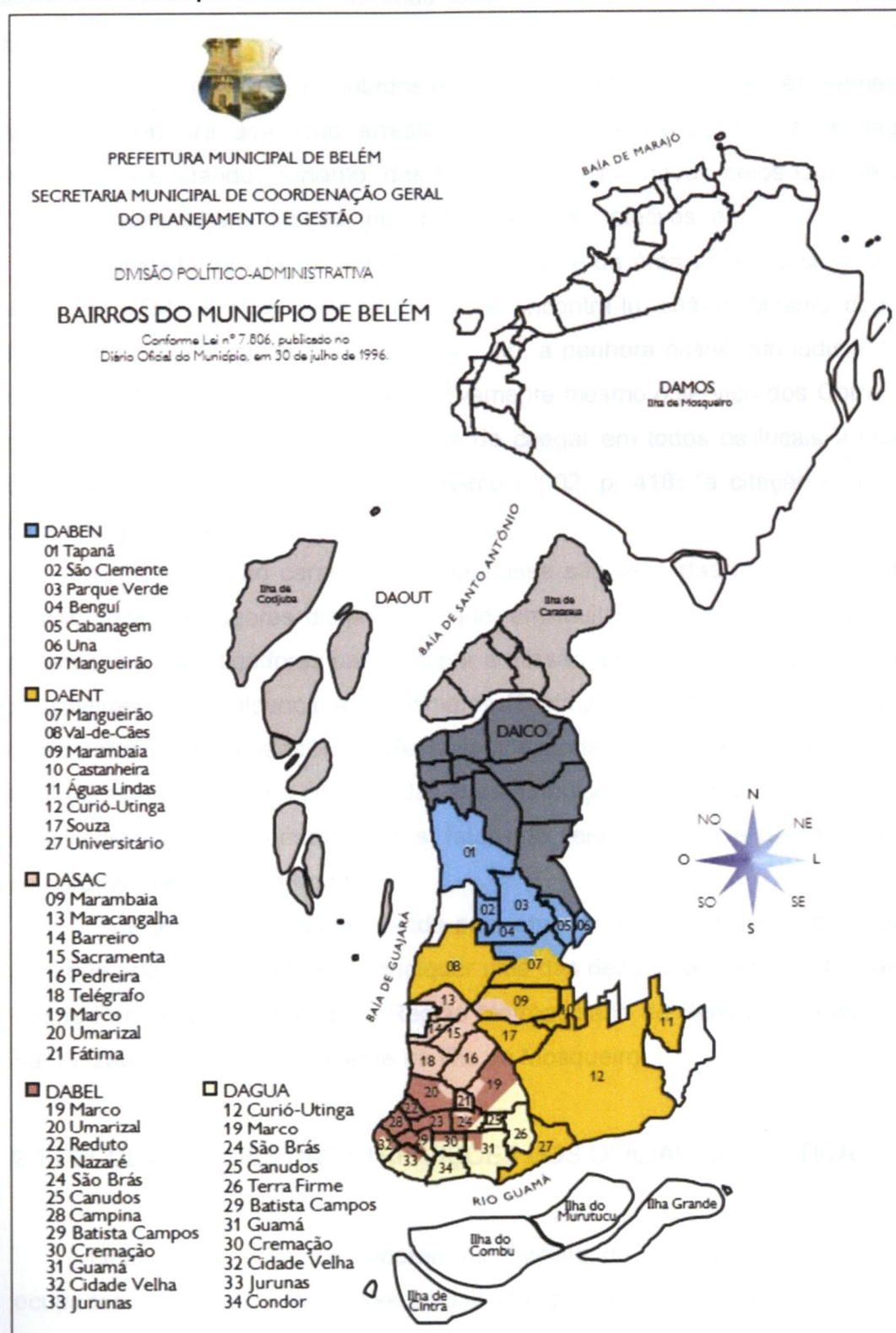
A Lei Estadual Nº 7505/2011 estruturou a lotação da categoria dos OJs, vinculando estes a centrais de mandados nos Fórum Cível e Criminal, sendo cada central formada por um coordenador e uma equipe administrativa, que por sua vez estão subordinadas aos diretores dos fóruns, haja vista, que a estes são conferidas certa autonomia, por conhecerem a realidade e peculiaridade de cada local /Central, podendo regular a matéria de forma subsidiária; providenciar recursos materiais e humanos para o funcionamento das centrais; criar e alterar o zoneamento entre os oficiais; alocar o número de oficiais em cada zona; remanejar oficiais entre zonas; dentre outras atribuições, que os permite a gerir o setor da forma mais eficiente, de acordo com seus entendimentos.

No organograma do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, existe um órgão denominado Corregedoria de Justiça dividida em: Corregedoria de Justiça da Região Metropolitana de Belém (CJRMB), e a Corregedoria de Justiça das Comarcas do Interior (CJCI), subordinadas à Presidência da Instituição, que tem funções administrativas, de orientação, fiscalização e disciplinares, podendo baixar provimentos sobre as atribuições dos servidores quando estas não estiverem definidas por Lei ou Regulamento.

Estas, em conjunto baixaram um provimento subordinando as centrais de mandados à direção dos respectivos fóruns, que por sua vez são supervisionadas pelas corregedorias de justiça competente. A categoria estudada está subordinada à CJRMB, que por sua vez, baixou um provimento interno que trata das atividades laborais externas, fazendo rodízio entre os oficiais lotados nessas centrais a cada 3

(três) meses, distribuindo-os em 20 áreas geograficamente divididas, sendo 19 representadas por bairros distribuídos pelo Município de Belém (FIGURA 1).

FIGURA 1 - Município de Belém - Divisão Político-Administrativo.



É importante ressaltar que alguns desses bairros estão localizados contínuos ao município de Ananindeua, e por esse motivo, os oficiais também prestam serviços ao município de Ananindeua nestas localidades limítrofes. A atividade laboral também se estende às ilhas localizadas ao sul e oeste do município de Belém.

As atividades dos OJs lotados na Central Cível consistem essencialmente em: intimação penhora, avaliação, arresto, sequestro, busca e apreensão, reintegração, etc., se diferenciando, portanto, das tarefas desempenhadas pelos OJs da Central Criminal, quais sejam: citação, intimação, medidas protetivas, etc.

A respeito da citação por OJ, independente da área (cível ou criminal), a Lei incumbe o OJ de procurar o réu e, onde encontrá-lo, citá-lo. Mesmo com novas ferramentas tecnológicas como, por exemplo, a penhora *online*, ato judicial feito por meios eletrônicos, observa-se que efetivamente mesmo o serviço dos Correios ou a própria via eletrônica não são capazes de chegar em todos os locais aonde o OJ costumeiramente vai. Segundo Dinamarco (2002, p. 418) “a citação é o ato mais formal do processo”.

Outra atribuição característica da classe são as cartas precatórias, oriundas muitas vezes de lugares distantes, o que, em muitas situações, exige que os OJs atuem como investigadores para cumprir a missão que lhes foi delegada, a qual não possivelmente não alcançaria a mesma eficiência por outros meios de comunicação, como por exemplo, o eletrônico. Ressaltamos ainda que o novo Código de Processo Civil permite ao OJ, sem prejuízo das suas atribuições previstas, exercer o papel de conciliador junto aos jurisdicionados, fator que veio aumentar a responsabilidade e comprometimento da categoria.

A vigésima área foi reservada para atender às necessidades do Tribunal do Júri, que pode se encontrar em qualquer uma das dezenove áreas citadas; além das Casas Penais, distribuídas pela Região Metropolitana de Belém, e no município de Santa Izabel, e excepcionalmente na ilha do Mosqueiro.

2.1 PECULIARIDADES DAS ATRIBUIÇÕES DOS OFICIAIS DE JUSTICA

Quando da atividade laboral, os Oficiais de Justiça transitam por áreas ocupadas por famílias de classe social alta, por bairros com população de baixa

renda, por áreas de ocupação espontânea, carentes de saneamento básico, com altos índices de pobreza e violência urbana. Ruas com traçados irregulares e casas com numeração que não seguem uma ordem numérica crescente. Alguns bairros são suscetíveis a alagamentos constantes e nas localidades situadas às margens de canais e orla do município, deambulam, em alguns trechos, através de estivas e quando se deslocam para a região das ilhas usam o transporte fluvial.

Apesar dessas adversidades, incide sobre o OJ a postura profissional, aqui assumida em seu caráter ético e em sua implicação social, vez que as vias judiciais assumem a função de garantir direitos, cabendo assim, à categoria dos OJs, zelar pela profissionalidade e pela qualidade dos atos que pratica, sob pena de responder por seus atos em esfera civil, penal ou administrativa. (ANUNCIAÇÃO, 2015).

3.3 METODOLOGIA

O delineamento metodológico desta pesquisa é de natureza qualitativa, pois se baseia nas experiências no serviço de atuação jurídica dos OJs, no âmbito do Poder Judiciário do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, especificamente no Fórum Cível e Criminal da Comarca da Capital, e pretende investigar a percepção dos sujeitos pesquisados para nós um debate sobre a realidade jurídica e social, bem como as demandas mais específicas dos OJs e do Judiciário em geral, que a partir disso serão feitas as perguntas informantes para a construção da pesquisa qualitativa que será o eixo deste trabalho.

Assim, esse trabalho fundamenta-se na abordagem de pesquisa qualitativa, a qual, segundo Thiollent (2005), caracteriza-se por:

... ser uma forma de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema concreto e em que os pesquisadores e os participantes envolvidos participam do processo de construção ou do problema estão envolvidos do modo usual na vida cotidiana. (THIOULENT (2005, P. 14)

3 DESENHO DA PESQUISA

3.1 OBJETIVO

- Avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho dos Oficiais de Justiça do município de Belém-PA, lotados no Fórum Cível e Criminal.

3.2 PROBLEMA

- Como se encontra a Qualidade de Vida no Trabalho da categoria dos Oficiais de Justiça, na dimensão holística face aos desafios do cotidiano laboral?

3.3 METODOLOGIA

O delineamento metodológico da presente pesquisa se deu a partir de nossas experiências no serviço de atendimento médico e psicológico, junto aos servidores do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, lotados no Fórum Cível e Criminal da Comarca da Capital. O exercício do estranhamento enquanto objeto de pesquisa foi para nós um desafio, pois, até então não havíamos nos despertado pelas demandas tão específicas dos Oficiais de Justiça. Isso fez com que a partir da observação e perguntas informais fôssemos levados a tê-los como objeto de estudo para este trabalho.

Assim, esse estudo se enquadra na modalidade de pesquisa-ação, a qual, segundo Thiollent (2005, p. 14):

[...] é um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos do modo cooperativo ou participativo. THIOLENT (2005, P. 14)

Após a definição do objeto de pesquisa e dos participantes, partiu-se para o arrolamento bibliográfico das teorias que auxiliaram a construção e análise dos dados coletados. Nesse sentido, foram considerados ainda dados documentais (GIL, 2008) que pudessem auxiliar na compreensão da estrutura do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, assim como, as diretrizes do setor de Gestão com Pessoas da Instituição.

3.4 CARACTERÍSTICAS DO PROJETO DE INTERVENÇÃO.

A dinâmica do delineamento metodológico priorizou a participação efetiva do público alvo, através de um planejamento que contemplou dois momentos de intervenção. No primeiro momento com a participação de trinta e três (33) Oficiais de Justiça e no segundo com dezenove (19) participantes:

Primeiro momento: sensibilização, integração e informações sobre o objetivo (qualidade de vida) e importância do trabalho de pesquisa, escuta ativa do cotidiano de trabalho do público alvo, seguida da aplicação do questionário de pesquisa, contemplando 17 (dezessete) perguntas fechadas (quantitativa), e 14 (catorze) abertas (qualitativa), contempladas em 20 (vinte) assuntos referentes à QVT.

Segundo momento: Nova oportunidade de integração de conhecimentos através de técnica didática de exposição dialogada com recursos audiovisuais, seguida de dinâmica de grupo, com o objetivo de revalidar e fortalecer os resultados alcançados no primeiro momento. Assim, foi realizada uma avaliação pessoal de cada participante dentro da Instituição sobre a própria realidade da QVT, através de 2 (duas) perguntas abertas, conforme GIL (2008).

Compreendemos que os conhecimentos e experiências dos participantes foram valorizados, na medida em que os mesmos foram envolvidos na discussão e na identificação dos problemas, a partir de desafios que emergem de suas vidas cotidianas. Posteriormente, foi desenvolvida a interpretação dos dados à luz da análise de conteúdo (BARDIN, 2006), cuja metodologia utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, dos questionários preenchidos através de comparações, complementações, confirmações ou contestações dos dados coletados, subsidiando a elaboração de propostas de intervenção para o bom desempenho laboral.

Para melhor visualização dos resultados obtidos com as categorias, conforme análise do suporte teórico de Bardin (2006) utilizamos ainda a nuvem de palavras, que se apresenta como uma ferramenta para categorização ou classificação de objetivos digitais tais como páginas web, fotos, entre várias outras possibilidades, as quais são chamadas de *tagclouds* (nuvens de *tags*, ou nuvens de etiquetas ou rótulos). Neste estudo, utilizamos as categorias analisadas a partir das respostas dos entrevistados.

Assim, quanto mais reportadas determinadas palavras, pelos entrevistados, estas se destacam em maior tamanho no gráfico, chamando a atenção do leitor para a maior relevância que foi dada pelos participantes da pesquisa. Dessa forma, ainda que os dados sejam coletados de forma textual, consegue-se de forma visual categorizar, comparar e inferir expressões mais significativas encontradas em cada assunto abordado.

4 REFERENCIAL DE ANÁLISE TEÓRICA

4.1 CONCEITUAÇÃO DE QV E QVT

O Projeto de Intervenção referente a este estudo foi elaborado a partir do espaço temporal da década de 90, considerando a perspectiva de sociedade do conhecimento, segundo a qual o foco passa a ser o estudo da gestão da qualidade nas organizações e da gestão estratégica.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) define a Qualidade de Vida como “a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistemas de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (OMS, 1996). Trata-se, portanto, de um conceito amplo que inclui a saúde física, o estado psicológico, crenças pessoais, relações sociais e suas relações com o ambiente.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), por sua vez, tem como objetivo principal, a busca do equilíbrio psíquico, físico e social dos empregados, dentro do contexto organizacional, considerando as pessoas como seres integrados nessas três dimensões, através de ações que refletem em um aumento na produtividade e na melhoria da imagem da empresa, tanto no contexto interno, como externamente, levando a um crescimento pessoal e organizacional (ARELLANO, 2003).

Diversas pesquisas objetivando a compreensão da QV, partindo de um foco exclusivo na doença, que sempre dominou a pesquisa na área da saúde, vêm cedendo espaço ao estudo holístico, nas dimensões das inteligências humanas, para compreensão do comportamento humano.

4.2 PERSPECTIVAS ACERCA DO CONCEITO DE QUOCIENTE DE INTELIGÊNCIA, EMOCIONAL E ESPIRITUAL

Ao longo do século XX, os estudos sobre inteligência intelectual sistematizaram o Quociente de Inteligência (QI), como determinante para alcance de resultados. Contudo, no final daquele século, mais precisamente no início da década de 1990, o psicólogo, PhD pela Universidade de Harvard, Daniel Goleman publicou textos fazendo referência a estudos de neurocientistas e psicólogos sobre a inteligência emocional, também conhecida por Quociente Emocional (QE), que

valorizaram a percepção clara dos nossos sentimentos, bem como dos de nossos semelhantes, levando à concepção de que a correta aplicação do QI depende de um QE equilibrado e bem desenvolvido.

A busca por uma melhor compreensão a respeito da inteligência relacionada ao comportamento humano continuou no início do Século XXI, quando surgiu o conceito de inteligência espiritual ou QS (quociente espiritual), termo criado para identificar a inteligência que utilizamos com o intuito de significar e valorar a vida. Afirmam Zohar e Marshall (2002), que nos servimos da inteligência espiritual para decidir a trajetória de nossa vida e os propósitos pelos quais lutamos, independente de religiosidade, designando, assim, o quociente espiritual como responsável pela utilização adequada das inteligências intelectual e emocional.

4.3 A IDEIA DE QUALIDADE TOTAL

O conceito de Qualidade Total teve origem na ciência da engenharia, visando especialmente a processos e controles produtivos e tecnológicos da fabricação do produto, evoluiu para serviços, abrindo para o conceito de Qualidade Pessoal e, conseqüentemente, o de Qualidade de Vida no Trabalho como parte dos programas de Qualidade Total. Sem conhecimento do comportamento humano o ato de gerenciar constitui uma administração pelo medo na visão de Deming (1990).

Partiu-se em busca de literatura para embasar as categorias identificadas pelo público-alvo priorizando as ciências humanas dentro da organização do trabalho, tendo como prioridade o ser humano, sua qualidade de vida, em um olhar holístico, incluindo as dimensões familiar e social, razão pela qual selecionamos os autores que embasam nosso referencial teórico.

4.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E ALGUMAS DE SUAS INTERFACES

Ressaltamos que o pressuposto de Qualidade de Vida no Trabalho interage com diferentes áreas de conhecimento, tais como: saúde, ecologia, ergonomia, psicologia, engenharia, administração, sociologia e economia. Embora este estudo não contemple a análise da QVT em todas as dimensões citadas, buscamos autores

que abordam distintos aspectos das ciências citadas, no intuito de subsidiar a compreensão dos resultados alcançados.

Segundo Deming (1990, p. 5):

Na maioria das repartições públicas, não há um mercado a ser buscado. Ao invés de conquistar um mercado, uma agência governamental deveria prestar, de forma econômica, o serviço prescrito pela legislação vigente. O objetivo deveria se destacar por serviço bem executado (DEMING, 1990, p.5).

O objetivo do estudo de Deming (1990) foi tornar mais claros e ágeis os processos envolvidos na execução da gestão, representados através do planejamento (visão, missão e objetivos), execução das atividades, monitoramento e avaliação dos resultados, passando a organização a agir de acordo com o avaliado e os relatórios, para a implementação de uma administração voltada para a organização do trabalho e contribuindo para a melhora da qualidade de vida dos trabalhadores. O autor ressalta para a importância do conhecimento do comportamento humano na busca pelo sucesso das organizações.

Considerado o pai da administração moderna, Peter Drucker (2002) em seu livro, *A Administração na próxima Sociedade*, destaca que, hoje é mais importante do que há cinquenta anos, que as organizações dediquem muita atenção à saúde a ao bem estar de todos os seus trabalhadores, pois é a produtividade individual que torna produtivo o sistema.

Dejours, em seu estudo sobre a Psicodinâmica do trabalho, com foco nos aspectos subjetivos da relação trabalho e ser humano, identifica a importância da organização para administrar e evitar sofrimento físico e psíquico em situações adversas do trabalho. Ainda segundo o autor, as pressões decorrentes das organizações de trabalho, são potencialmente, desestabilizadoras para a saúde mental do trabalhador.

Maslow, através de seus estudos sobre a autorealização, criou uma pirâmide das necessidades humanas, com o olhar voltado para a o trabalhador em suas várias dimensões, desde a fisiológica até a realização pessoal, passando pelos relacionamentos e autoestima.

Goffman (2003), em suas áreas de estudo sobre a sociologia da vida cotidiana, analisa os aspectos da interação social, da construção social do eu, e da organização social da experiência. Destacando a importância da representação do

eu na vida cotidiana, e da mudança de concepção acerca das relações interpessoais, como interação.

4.5 A QVT E OS FATOS SOCIAIS (VIOLÊNCIA URBANA)

Durkheim considera em suas análises os fatos sociais:

Aqui está uma ordem de fatos que apresentam características muito especiais, consistem em maneiras de agir, de pensar e de sentir exteriores ao indivíduo e dotadas de um poder coercivo em virtude do qual lhe impõe. (DURKHEIM, 2001, p. 33).

Em sua análise, o autor relaciona o fator da coercitividade (a força, poder), com vários outros como, a exterioridade (quando o indivíduo nasce, a sociedade já se encontra organizada com suas Leis, seus padrões, seus sistemas financeiros, etc, cabendo ao indivíduo aprender, por intermédio da educação, por exemplo) e a generalidade (valores coletivos). E de acordo como eles se organizam pode contribuir para a violência em seus vários aspectos, inclusive a urbana.

4.6 QUADRO SÍNTESE DO REFERENCIAL

Quadro Síntese do Referencial.

Tema Central	Categorias/ Principais Autores	Indicadores	Relação com o objetivo
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	<p>1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO-QVT</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Deming (1990); ✓ Peter Drucker (2002). <p>1.1 GESTÃO INSTITUCIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ De Fernando C. Prestes Motta e Maria Ester de Freitas (2000). <p>1.2 SAÚDE FÍSICA, MENTAL E EMOCIONAL.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Jacques Christophe Dejours (2004); ✓ Laranjeira, (2009); ✓ Murta & Trócoli (2004); ✓ Britto (2005). 	<ul style="list-style-type: none"> • Organização e gerenciamento do trabalho. • Valorização e Reconhecimento. • Adoecimento Emocional (Estresse); • Adoecimento Físico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Gestão de Pessoas; • Política de Promoção da Saúde. • A importância do servidor na Instituição; • A saúde e o adoecer, resultante de um complexo processo de fatores individuais, (genética, hábitos e estilos de vida) e coletivos (família, sociedade e trabalho).
	<p>2- REPRESENTAÇÃO DE SI</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Abraham Maslow (2000); ✓ Erving Goffman (2003). <p>2.1 RELAÇÕES INTERPESSOAIS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Abraham Maslow (2000). 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoestima; • Pertencimento; • Integração; • Comunicação Institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Efetividade do trabalho com motivação do servidor e consequente satisfação do jurisdicionado; • Comunicação eficiente através do Endomarketing.
	<p>3 - VIOLÊNCIA URBANA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Éhmile Durkeim(1982). 	<p>Exposição no trabalho à Violência urbana; Vulnerabilidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas Públicas.

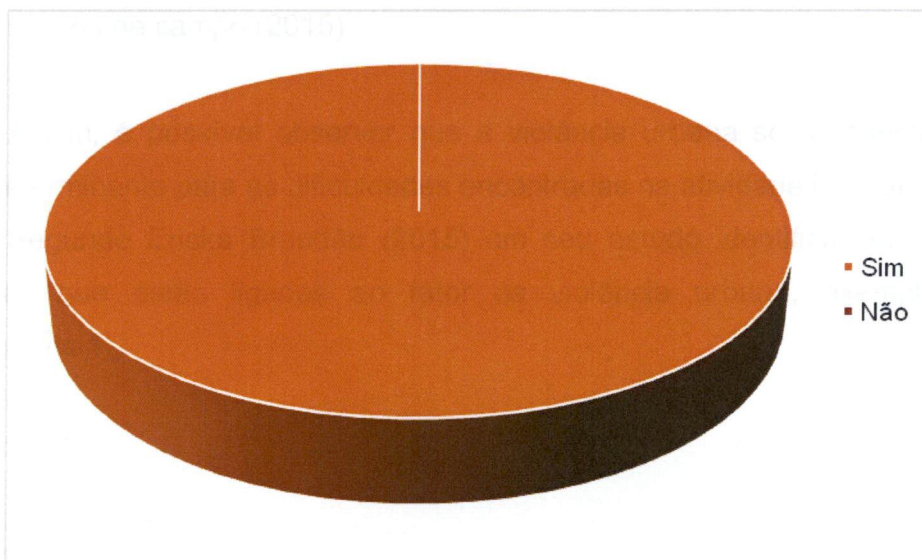
5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A partir da perspectiva teórica já mencionada, onde os autores elencados destacam a importância da saúde e o bem estar de todos os trabalhadores da organização, para alcançar o objetivo da produtividade organizacional e, considerando que a maior parte da jornada de trabalho dos OJs é realizada fora da instituição judiciária, buscamos a compreensão desta realidade e as implicações em sua QVT.

A pesquisa foi iniciada a partir da seguinte pergunta: “Na atividade laboral você se expõe a algumas situações que dificultam o seu trabalho?”.

Os entrevistados foram unânimes na resposta afirmativa, como demonstra o Gráfico a seguir:

Gráfico 1 - Percepção dos OJs da presença de situações que dificultam o trabalho laboral



Fonte: Dados de campo (2015).

Os dados acima apontam para a totalidade das respostas, de um total de 33 entrevistados, que consideram estar expostos às condições que dificultam o desempenho de sua atividade laboral. Esse questionamento nos levou a outra pergunta nos casos afirmativos, acerca das principais dificuldades encontradas, conforme o Gráfico 2:

Fluxograma 1- Algumas características da Violência Urbana.



Fonte: Brandão (2015. p. 35).

A partir da identificação das situações expostas pelos OJs na atividade laboral, a pesquisa voltou o olhar para a QV, exemplificadas nas perguntas e nos gráficos a seguir.

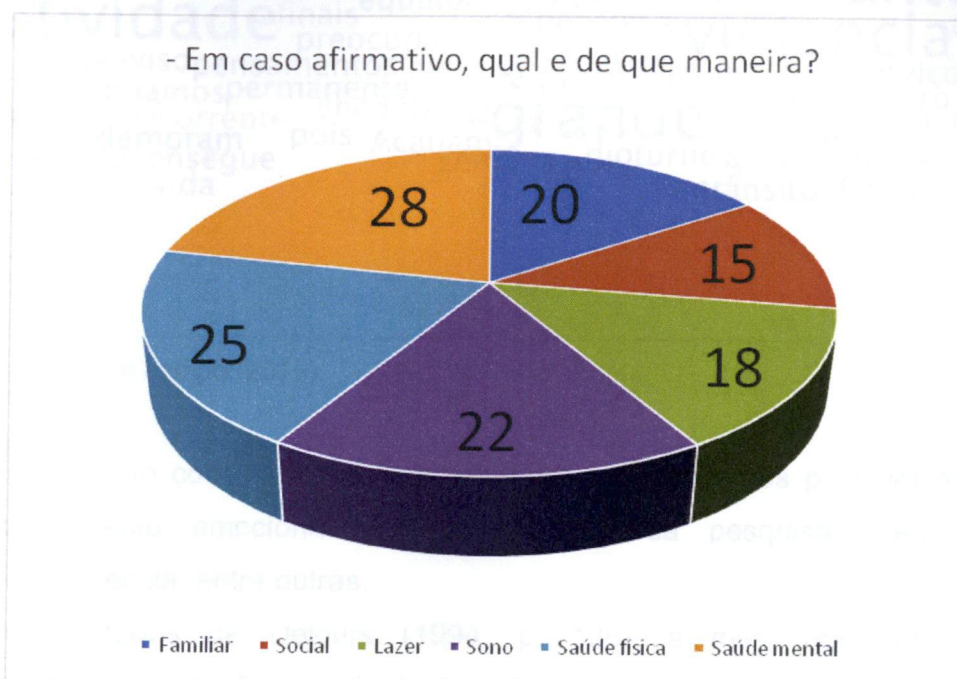
Gráfico 3 - Atividade e Qualidade de Vida.



Fonte: Dados de campo (2015).

Observamos pelas respostas obtidas na pesquisa que quase em sua totalidade (32 dos 33) os OJs identificaram que a atividade laboral interfere na QV, corroborando o que afirma Dejours (1994, p. 126) “As condições de trabalho tem por alvo principalmente o corpo, a organização do trabalho, por outro lado, atua no nível do funcionamento psíquico”.

Gráfico 4 - Interferências nas dimensões da QV.

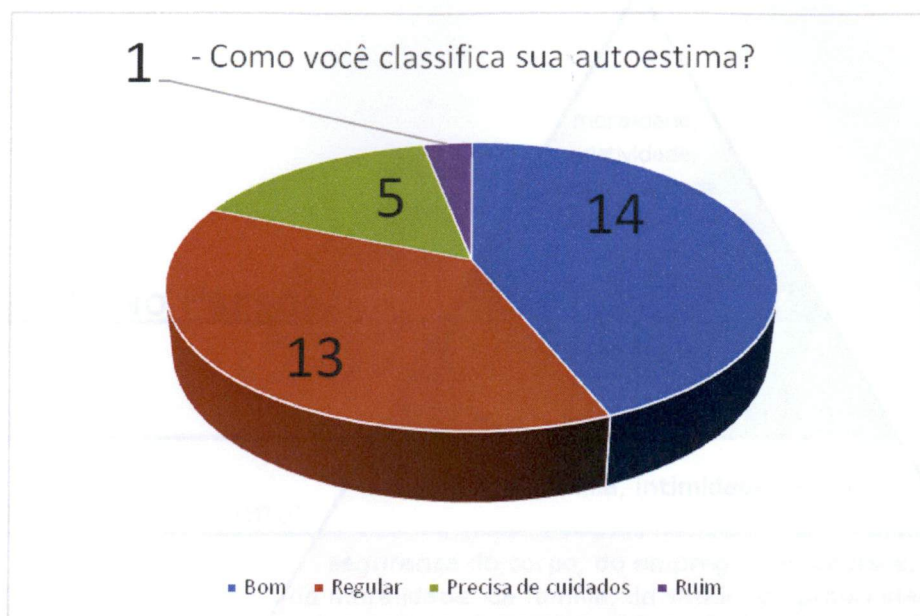


Fonte: Dados de campo (2015).

Neste sentido observamos no gráfico 4, o comprometimento das situações vivenciadas pela natureza do trabalho do OJ, sendo a saúde mental, com maior percentual mencionado na pesquisa realizada.

Além das contempladas na pergunta fechada, também identificamos como importante a inserção de uma pergunta aberta sobre o comprometimento em outras áreas representada no gráfico 5 de Nuvem de Palavras.

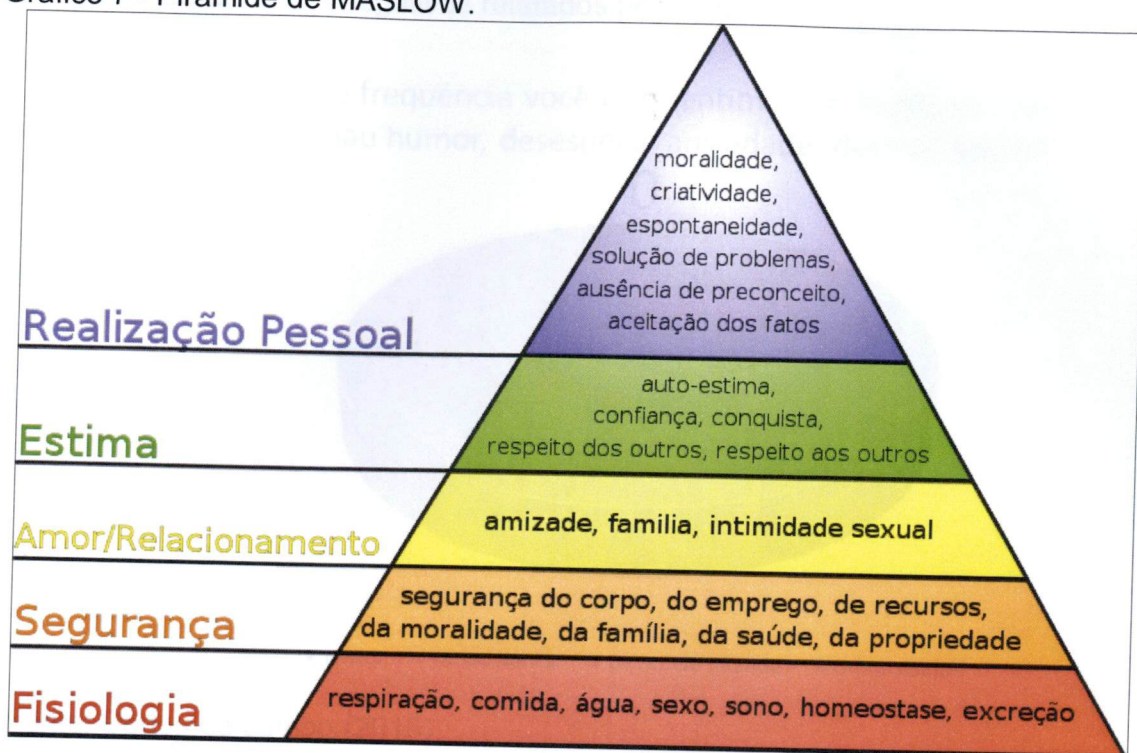
Gráfico 6 - Autoestima relatada pelos OJs.



Fonte: Dados de campo (2015).

Em Psicologia, a categoria autoestima inclui uma autoavaliação sendo positiva ou negativa em algum grau. O gráfico 6 classifica a percepção dos OJs de sua autoestima em decorrência da atividade laboral, em que se identifica que 19 classificam de: regular, precisa de cuidados e ruim, preocupante para a QVT desses servidores, indicando que programas de intervenções necessitam ser viabilizados, o que é corroborado nos estudos de Maslow (2000), representado no gráfico 7 em sua pirâmide e por Dejours (1994) nos seus estudos sobre a Psicodinâmica do Trabalho.

Gráfico 7 - Pirâmide de MASLOW.



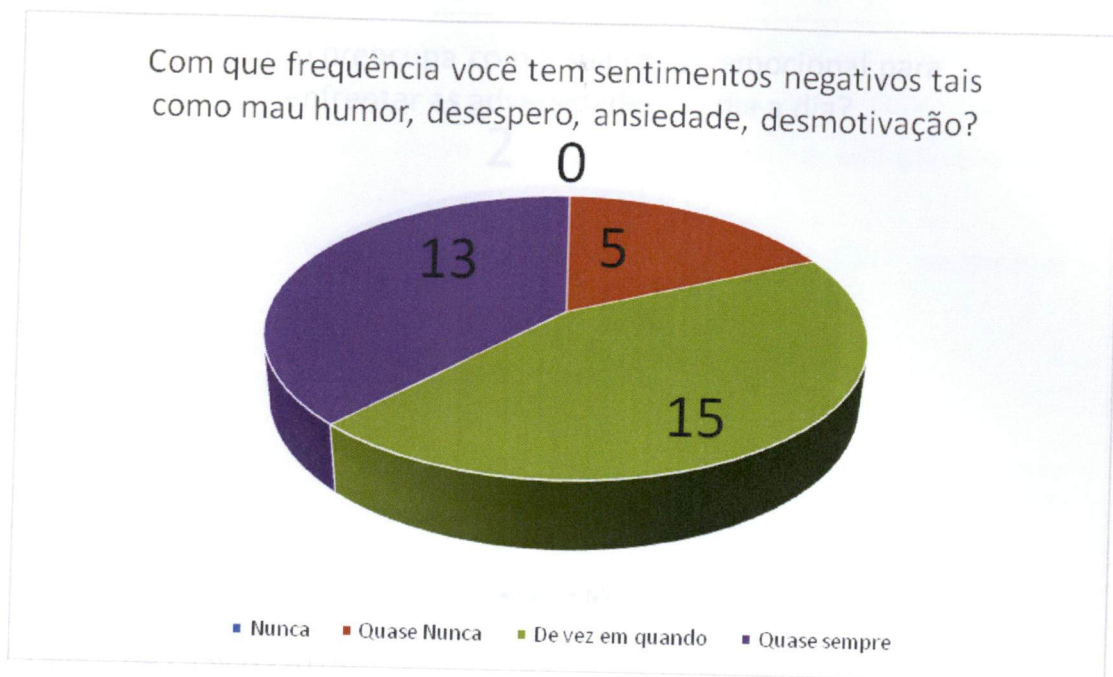
Fonte: MASLOW (2000, p.105).

A pirâmide de Maslow é empregada em sistemas de TQC (*Total Quality Control*). Controle de Qualidade Total. É usada dentro das empresas, principalmente pelo setor de Recursos Humanos, que procuram seguir a ordem da mesma para o desenvolvimento e o bem estar dos funcionários, principalmente pela sua fácil comunicação e implementação em uma estrutura organizacional.

O economista e filósofo chileno Manfred Max Neef por sua vez, argumenta que as necessidades humanas fundamentais se apresentam como não-hierárquicas e são ontologicamente universais e invariáveis em sua natureza - parte da condição de ser humano. Para o autor, a pobreza é o resultado de uma destas necessidades ter sido frustrada, negada ou não plenamente realizada.

Considerando os estudos de autores que afirmam que se o trabalhador não tiver à sua disposição instrumentais pessoais, sanitários, sociais e legais para se proteger, tal vulnerabilidade pode se converter em fonte de adoecimento, a partir dos fatores de risco da atividade (Ver: LARANJEIRA, 2009; MURTA; TRÓCOLLI, 2004), elaboramos a seguinte questão, que evidenciou o número significativo de 28 OJs com respostas de quase sempre, de vez em quando, para sentimentos negativos, representadas no gráfico a seguir:

Gráfico 8 - Sentimentos negativos relatados pelos OJs.



Fonte: Dados de campo (2015).

A preocupação com a saúde emocional pelo OJ foi bem exemplificada no gráfico 9 a seguir:

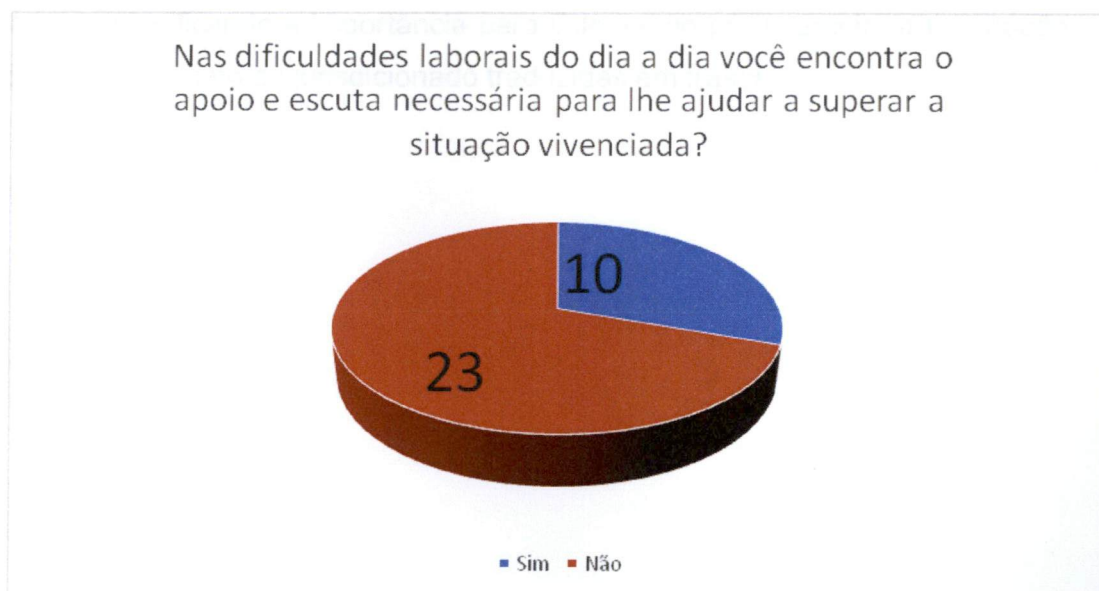
Gráfico 9 - Saúde Emocional - Preocupação.



Fonte: Dados de campo (2015).

Através do Gráfico 10, inferimos que, apesar da preocupação com a saúde emocional, o OJ não vai ao encontro do apoio, no sentido de uma escuta das dificuldades vivenciadas na atividade laboral.

Gráfico 10 - Apoio e Escuta.



Fonte: Dados de campo (2015).

Pelas respostas obtidas na pesquisa, e expressas no gráfico acima, percebemos a importância do OJ encontrar dentro da instituição um espaço para relatar as dificuldades enfrentadas em seu cotidiano laboral, e assim poder elaborar e superar o vivenciado, evitando assim o conflito pessoal sobre seu papel e sua representação no encontro social junto aos jurisdicionados.

Nesse sentido, podemos destacar os estudos de Goffman (2003), ao analisar a pessoa humana em sua representação de si.

Buscamos constantemente regular nossa conduta e a maneira como somos tratados através da nossa performance. Para tanto, formamos nossa impressão a partir, principalmente, da observação da fala do outro, ou seja, da expressão transmitida (fala governável, intencional) e também de sua expressão emitida (ações, posturas incontroláveis na maioria das vezes). Logo, para obtermos a resposta desejada em um encontro social, podemos agir de maneira calculada ou com pouca consciência do papel que estamos a desempenhar. (GOFFMAN, 2003, p. 25).

Através da pergunta: “Como você percebe o seu trabalho para a sociedade”? Analisamos a percepção do OJ sobre o papel que desempenha junto ao jurisdicionado, sendo representado no gráfico 11 de Nuvem de Palavras, onde as respostas que se repetem na pesquisa qualitativa aparecem em letras maiores, que se destacam, significando a importância para OJs, como por exemplo, a percepção deles como justiça junto ao jurisdicionado traduzidas em frases.

categorias elencadas pelos entrevistados, conforme Gráficos de Nuvem de Palavras 13 e 14.

Gráfico 13 - Gráfico de Nuvem de Palavras das dificuldades identificadas na QV.



Fonte: Dados de campo (2016).

Observamos em relação às experiências analisadas durante os dois momentos da pesquisa de campo realizada, a representação do gráfico 13, demonstrando a conscientização dos OJs sobre o que necessitam gerenciar na vida laboral para ter QVT.

Em relação à Qualidade de Vida no gráfico 14 as respostas evidenciam categorias que buscam solucionar os desafios elencados no gráfico 13, em que priorizam Saúde, Tranquilidade, Disposição, Reconhecimento, Bom Humor, Valorização, etc.

Pergunta Efetuada: O que você acha que precisa para ter Qualidade de Vida?

Gráfico 14 - Gráfico de Nuvem de Palavras das soluções identificadas para QVT.



Fonte: Dados de campo (2016).

Observamos que as situações identificadas no primeiro momento da pesquisa foram ratificadas no segundo momento. Através da escuta ativa durante a realização do primeiro e segundo momento, pudemos observar a situação de estresse no cotidiano laboral. O fato de que, muitas vezes, a execução de um mandado pode demorar horas, ou mesmo dias, e coloca os oficiais em situações embaraçosas, perigosas, não sendo valorizado esse comprometimento para QVT. Além disso, destacam em seus relatos endereços equivocados que os fazem perder um tempo demasiadamente longo e ter de refazer inúmeras vezes o mesmo mandado, sendo, no entanto apenas quantitativamente computado o número de mandados cumpridos.

Os OJs relataram ainda aspectos ligados a questões de trânsito e violência urbana, apesar de estar fora do controle da instituição, não podem ser considerados uma fatalidade e, teoricamente, “cobertos” pelo salário recebido por eles, como por

exemplo, a gratificação de risco de vida e a gratificação de atividade externa (despesas com o deslocamento quando nas diligências).

Percebemos através das falas a vulnerabilidade emocional da categoria, com os obstáculos citados acima. Além de outros fatores preocupantes, como o aumento da carga de trabalho, decorrente também das aposentadorias de alguns OJs já que não há uma reposição proporcional ao número de afastados, por novos profissionais, fato justificado pela Lei de Responsabilidade Fiscal, que limita o orçamento com investimento em pessoal, embora conforme portaria N° 3663 2011-GP de 19 de dezembro de 2011, publicada no diário da justiça edição N° 4941/2012 de 09 de Janeiro de 2012, a estrutura funcional de cada unidade judiciária é de 2 (dois) OJs, art. 3° item III.

Relatado ainda pelos entrevistados que quando há uma situação de férias ou de licença, por mais que exista uma organização por escala e substituição na zona, as pessoas se sentem sobrecarregadas e preocupadas se conseguirão executar dentro do prazo previsto as demandas designadas, para evitar assim, a cobrança administrativa, podendo chegar à abertura de sindicâncias e de processos administrativos.

Conforme os quadros (em anexo), chamamos a atenção em especial para o ano de 2015, onde estão representados os números de mandados distribuídos e devolvidos por cada Central de Mandados, o quantitativo de OJs lotados e os números de mandados distribuídos por dia útil para cada servidor.

6 PROPOSIÇÕES ESTRATÉGICAS DE FORTALECIMENTO E/OU CRIAÇÃO

O estudo desenvolvido partiu de um olhar voltado ao alinhamento estratégico do TJPA, com enfoque na Missão, Visão e Valores.

Analisando o Mapa Estratégico do Poder Judiciário 2015 a 2020, observa-se a existência de um espaço para ação do OJ, propondo fortalecer as relações institucionais na garantia dos direitos de cidadania.

Interessante observar no quadro também a implementação da gestão de ações coletivas, para melhor eficácia do trabalho judicial do OJ.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

MAPA ESTRATÉGICO DO PODER JUDICIÁRIO 2015-2020

MISSÃO: Realizar a justiça por meio da efetiva prestação jurisdicional com vistas ao fortalecimento do Estado Democrático de direito.

VISÃO: Ser reconhecido pela sociedade como instituição acessível e confiável, voltada à pacificação social.

VALORES: Acessibilidade
Credibilidade
Probidade
Responsabilidade socioambiental
Humanização no atendimento

Eficiência
Ética
Transparência

SOCIEDADE

GARANTIA DOS DIREITOS DE CIDADANIA

- ◆ Fortalecimento de políticas voltadas à criança e ao adolescente.
- ◆ Eficácia na solução de conflitos fundiários urbanos, rurais, ambientais e mineiros.
- ◆ Fortalecimento das relações institucionais entre o Judiciário e a Sociedade civil organizada.
- ◆ Implementação da gestão de ações coletivas

PROCESSOS INTERNOS

CELEBRIDADE E PRODUTIVIDADE NA PRESTAÇÃO JUDICIAL

- ◆ Implementação da gestão do processo judicial eletrônico
- ◆ Fortalecimento da gestão do 1º grau de jurisdição
- ◆ Ampliação na estrutura judiciária

COMBATE A CORRUPÇÃO E A IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA

- ◆ Gestão de unidades judiciais e de processos de combate à corrupção e à improbidade administrativa

ADOÇÃO DE SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE CONFLITO

- ◆ Fortalecimento de políticas e ações para resolução negociada de conflitos.

GESTÃO DAS DEMANDAS REPETITIVAS E DOS GRANDES LITIGANTES

- ◆ Criação de mecanismos para elevação da redução das demandas repetitivas e de grandes litigantes.

IMPULSO AS EXECUÇÕES FISCAIS, CÍVEIS E TRABALHISTAS

- ◆ Promoção de ações institucionais voltadas à solução de litígios em execução fiscal
- ◆ Promoção de ações institucionais voltadas à solução de litígios em execução cível

APRIMORAMENTO DA GESTÃO DA JUSTIÇA CRIMINAL

- ◆ Fortalecimento de política para o enfrentamento à violência doméstica e familiar, à violência contra o idoso e à violência contra a criança e o adolescente e a grupos vulneráveis.
- ◆ Promoção da justiça restaurativa.
- ◆ Implementação de sistema integrado de controle da execução penal.

RECURSOS

MELHORIA DE GESTÃO DE PESSOAS

- ◆ Implantação da gestão por competências
- ◆ Formação e aperfeiçoamento contínuo de magistrados, servidores e colaboradores.

APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO DE CUSTOS

- ◆ Implantação de Sistema de Gestão de Custos

INSTITUIÇÃO DA GOVERNANÇA JUDICIÁRIA

- ◆ Aperfeiçoamento da estratégia institucional de gerenciamento de risco.
- ◆ Modernização da infraestrutura do Poder Judiciário
- ◆ Gestão do Planejamento Estratégico
- ◆ Aprimoramento das estruturas administrativas e jurisdicionais
- ◆ Otimização da gestão da informação.

MELHORIA DA INFRAESTRUTURA E GOVERNANÇA DE TIC

- ◆ Modernização da infraestrutura de TIC
- ◆ Gestão dos sistemas informatizados
- ◆ Aprimoramento da segurança da informação

6.1 Quadro Síntese de Estratégias e Produtos

ESTRATÉGIAS	PRODUTOS/OBJETIVOS	AVALIAÇÃO
Ampliação do serviço - Grupo de Escuta.	1-Minimizar e/ou Preservar o comprometimento da saúde física e emocional na Qualidade de Vida no Trabalho; 2- Atender coletivo ou individualizado, no apoio/orientação e/ou encaminhamentos, por equipe multiprofissional que tenham a compreensão da realidade das atividades laborais.	1-Reuniões mensais entre a administração, o grupo de escuta, e a categoria para avaliação da eficácia do espaço de escuta; 2-Frequência da participação nas atividades do grupo.
Parceria interinstitucional, com a rede de proteção.	1-Elaborar estratégias que possam minimizar a vulnerabilidade na via pública.	1-Sistematização dos relatos dos servidores sobre as contribuições da parceria estabelecida; 2- Reuniões mensais com as instituições envolvidas .
Intensificar a Política de Atenção Integral à Saúde da categoria.	1-Mobilizar e Estimular a adesão para preservar ou adquirir a Qualidade de Vida no Trabalho.	1-Reuniões trimestral com as chefias imediatas; 2- Relatórios mensais de adesão da categoria.
Política de Formação Continuada.	1-Trabalhar as habilidades técnicas e pessoais para o enfrentamento dos desafios do cotidiano laboral; 2-Construção e troca de conhecimentos, experiências integração, dentro de uma metodologia participativa.	1- Percepção do servidor em relação a si e ao trabalho desempenhado através de pesquisa junto a categoria (SER; PERTENCER; TORNAR-SE).
Implementação na comunicação interna (Endomarketing)	1-Fortalecer a imagem e a integração na instituição; 2-Informações que possibilitem a visibilidade da categoria.	1- Auto avaliação trimestral da categoria (relação interpessoal e institucional).
Priorização do orçamento para programas de Qualidade de Vida no Trabalho.	1-Atender as ações ao longo do ano, de acordo com planejamento prévio.	1-Avaliação trimestral das metas planejadas e executadas através de pesquisa.

7 CONCLUSÃO

Foi um trabalho enriquecedor tanto do ponto de vista individual, institucional, quanto acadêmico, pois os dados nos revelaram várias respostas acerca da problemática inicial.

A categoria avaliou o estudo como positivo, considerando que o processo metodológico de abordagem ofereceu oportunidade de escuta e de voz.

Os resultados permitiram construir propostas de intervenção, para ampliar as ações da gestão institucional no fortalecimento da QVT dos Oficiais de Justiça, a partir de uma visão holística de valorização do servidor, que contemplem além das normais gerais da instituição, os aspectos subjetivos, físicos e emocionais da categoria.

8 REFERÊNCIAS

- ANUNCIÇÃO, J. O. *A Justiça Bate à Porta: O papel do Oficial de Justiça na efetividade da Prestação Jurisdicional*. Dissertação de mestrado. UFTO, 2015.
- ARELLANO, E.B. *Qualidade de Vida no trabalho: Como a nutrição está inserida nos programas de QVT*. Dissertação de mestrado, FCF/FEA/FSP/USP, 2003.
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo* (L. de A. Rego & A. Pinheiro, Trads.). Lisboa: Edições
- BRANDÃO, E. V. *Urbanização e violência: uma reflexão sobre a anomia estatal e a alteração dos índices da violência urbana em Belém do Pará*. Dissertação de mestrado UNAMA, 2015.
- BRASIL. *Constituição Federal de 1988*. Brasília: Gráfica do Senado, 1988.
- _____. *Lei Complementar n.96*, de 31 de maio de 1999. Disciplina os limites das despesas com pessoal, na forma do artigo 169 da Constituição. [on-line]. Disponível: www.senado.gov.br, acesso em: _ 12 / _07 _/2016
- _____. *Lei n.º 13.105*, de 16 de março de 2015. Trata do Novo Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm>. Código de Processo Civil 2016.
- DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E; JAYET, C, *Psicodinâmica do trabalho Ed. Atlas*, São Paulo, 1994.
- DEMING, W.E. *Qualidade: A revolução da Administração*. Ed Marques Saraiva, 1990.
- DINAMARCO, Cândido Rangel. *Instituições de Direito Processual Civil*. Vols. III. São Paulo: Malheiros Editores, 2003.
- _____. *Instituições de Direito Processual Civil*. 27ª ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2011.
- DRUKER, Peter. *Administração na próxima sociedade*. Trad.: Nivaldo Montingelli Jr. São Paulo: Nobel, 2002.
- DURKHEIM, E. *As regras do método sociológico*. 10 ed. São Paulo: Nacional, 1982.
- GIL, Antônio Carlos. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. São Paulo: Atlas, 2008.
- GOFFMAN, E. *A Representação do Eu na Vida Cotidiana*. Petrópolis: Vozes, 2003.
- GOLEMAN, D. *Inteligência emocional*. Barcelona, Kairós, 1996.
- GOMES, L. F.. *Urbanização Desordenada + Miséria = Criminalidade*. Revista Jurídica Consulex. Ano VI no. 133 p.32, 33. 2002.

LARANJEIRA, C. A. *O contexto organizacional e a experiência de stress: uma perspectiva integrativa*. Revista de Salud Pública. v.11, n.1, p.123-133, 2009.

MACHADO, N B. C. *Violência Urbana: uma Reflexão sob a Ótica do Direito Penal*. Revista da Faculdade de Direito de Campos, Ano VII, No. 8, 2006.

MARICATO, A. C.. *Código de Processo Civil – Interpretado*. 2ª edição. São Paulo: Editora Atlas, 2005.

MASLOW A. H. *Maslow no Gerenciamento*. Rio de Janeiro, Qualitymark, 2000.

MAX-NEEF, Manfred. *La Economía Descalza*. Editora Nordan. 2 ed. Montevideo, 1988.

MERLOL A. R; C; 1 DORNELLESII; R, A N; 2, BOTTEGAL C, G; 3 TRENTINIL L. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 2012, vol. 15, n. 1, p. 101-1130 Trabalho e a saúde dos oficiais de Justiça Federal de Porto Alegre, 4 | Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Porto Alegre, RS)II Sindicato dos Trabalhadores da Justiça Federal do Rio Grande do Sul (Porto Alegre, RS)*.

MURTA, S, G; TROCCOLI, B, T. *Avaliação de intervenção em estresse ocupacional*. Psic.: Teoria e Pesquisa. Brasília, 2004.

PARÁ, *Lei Estadual Nº 7505/2011. Dispõe sobre a reestruturação organo-funcional administrativa do Poder Judiciário do Estado do Pará, e dá outras providências*.

PRESTES, Motta, F. C; Freitas, M. E. (2000). *Vida psíquica e organizações*. Rio de Janeiro: FGV.

SOARES, L. E. *Plano nacional de segurança pública*. São Paulo: Instituto de Cidadania, 2002. SOARES, L. E.

SKEVINGTON, S. M. *Advancing cross-cultural research on quality of life: observations drawn from the WHOQOL development*. Quality of Life research 11:135-144, 2002;

THIOLLENT Michel. *Metodologia da pesquisa-ação*. 14ª ed. São Paulo: Cortez, 2005.

TJE/PA Provimento Interno 007/2011-CJRMB (abril, maio, junho 2016). *Dispõe sobre as áreas e respectivos bairros que as compõem, bem como, o quantitativo, a relação nominal dos oficiais de Justiça para cada área*.

_____. Provimento Conjunto Nº 002/2015/CJRMB/CJCI, Dispõe sobre as normas gerais atinentes às centrais de mandados e da outras providências.

_____. SIGA- DOC: PA-EXP-2016/02571/A.

_____. *Regimento Interno*, 2009.

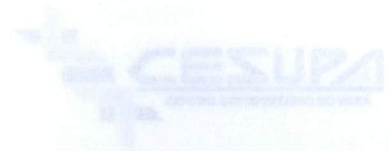
_____. Mapa estratégico, 2015/2020

_____. Portaria N° 1774 DE 13/04/2016- GP. Publicada no Diário de Justiça Eletrônico de 14/04/2015- Institui o Comitê Gestor Local de Atenção Integral à Saúde de Magistrados e Servidores do Poder Judiciário do Estado do Pará.

ZOHAR, D; MARSHALL, I. *Inteligência espiritual*. Editorial Plaza & Janés, 2001.

ANEXOS

ANEXO A - Questionário da pesquisa aplicado no primeiro momento junto aos 34 (Trinta e três) OJs.



ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO E LIDERANÇA NO PODER JUDICIÁRIO

Questionário para o Projeto de Pesquisa e Intervenção

Sexo:	Idade:
Tempo de atividade na função de oficial de justiça: (anos)	

Instruções

Este questionário é sobre a sua **saúde física, saúde mental, equilíbrio emocional e bem-estar espiritual**.
ANEXOS

Por favor, responda a todas as questões. Se você não tem certeza sobre que tipo de resposta dar em uma questão, por favor, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Se, muitas vezes, poderá ser sua primeira escolha.

1 - Quanto da atividade laboral, você se expõe a algumas situações que dificultam o seu trabalho?

() Sim () Não

Em caso afirmativo, quais?

R=

2 - Quais as alternativas que você tem para enfrentar os desafios do cotidiano em seu ambiente de trabalho?

() Atividade física () Práticas sociais: clube, Igreja, Associações, etc.,

() Psicoterapia

Em caso não afirmativo, qual(is)?

R=

3 - Com que frequência você tem sentimentos negativos tais como tristeza, medo, ansiedade e estresse, etc.?

ANEXO A - Questionário da pesquisa aplicado no primeiro momento junto aos 33 (Trinta e três) OJs.



ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO E LIDERANÇA NO PODER JUDICIÁRIO

Questionário para o Projeto de Pesquisa e Intervenção

Sexo:		Idade:	
Tempo de atividade na função de oficial de justiça: (anos)			

Instruções

Este questionário é sobre como você se sente a respeito de sua qualidade de vida: Saúde física, Saúde mental, Quociente Emocional e Quociente Espiritual.

Por favor, responda a todas as questões. Se você não tem certeza sobre que tipo de resposta dar em uma questão, por favor, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Esta, muitas vezes, poderá ser sua primeira escolha.

1 - Quando da atividade laboral, você se expõe a algumas situações que dificultam o seu trabalho?

Sim Não

Em caso afirmativo, quais?

R=

2 - Quais as alternativas que você tem para enfrentar os desafios do cotidiano em seu ambiente de trabalho?

Atividade física Práticas sociais: clube; Igreja; Associações, etc.,

Psicoterapia

Em caso de outra(s), qual (is)?

R=

3 - Com que frequência você tem sentimentos negativos tais como tristeza, mau humor, ansiedade e desmotivação?

Nunca Quase nunca De vez em quando Quase sempre

4 - Você se preocupa com a sua saúde física para enfrentar as adversidades do dia a dia?

Sim Não

5 - Você se preocupa com a sua saúde emocional para enfrentar as adversidades do dia a dia?

Sim Não

6 - Você se preocupa com a sua saúde Espiritual para enfrentar as adversidades do dia a dia?

Sim Não

7 - Quando foi a sua última consulta/avaliação médica? (mês/ano)

R=

Por qual motivo?

R=

7 - Em decorrência da sua consulta/avaliação médica, foi prescrito algum remédio de uso contínuo?

Sim Não

Em caso afirmativo, para quê?

R=

8 - Nas dificuldades laborais do dia a dia você encontra o apoio e escuta necessária para lhe ajudar a superar a situação vivenciada?

Sim Não

Em caso afirmativo, você procura um profissional da área de saúde?

Sim Não

9 - Você considera sua alimentação saudável?!

Sim Não

10 - Como você classifica seu estado de saúde?

Bom Regular Precisa de cuidados Ruim

11 - Como você classifica sua autoestima?

Bom Regular Precisa de cuidados Ruim

12 - Você já esteve afastado do trabalho, no último ano, pelo comprometimento da sua própria saúde?

Sim Não

Em caso afirmativo, qual a causa desse afastamento?

R=

13 - O que você considera que precisa mudar na execução de seu trabalho para melhorar sua qualidade de vida?

R=

14 - Você considera que tem contribuído para a melhoria do seu trabalho?

Sim Não

Em caso afirmativo, de que forma?

R=

15 - Como você percebe o seu trabalho para a sociedade?

R=

16 - Como você se percebe na relação com os seus chefes imediatos no ambiente de trabalho?

R=

17 - Como você se percebe na relação com as outras categorias profissionais no ambiente de trabalho?

R=

18 - Você considera que a natureza do seu trabalho interfere na sua qualidade de vida?

Sim Não

Em caso afirmativo qual e de que maneira?

familiar social lazer sono saúde física saúde mental

Em caso de outras, quais?

R=

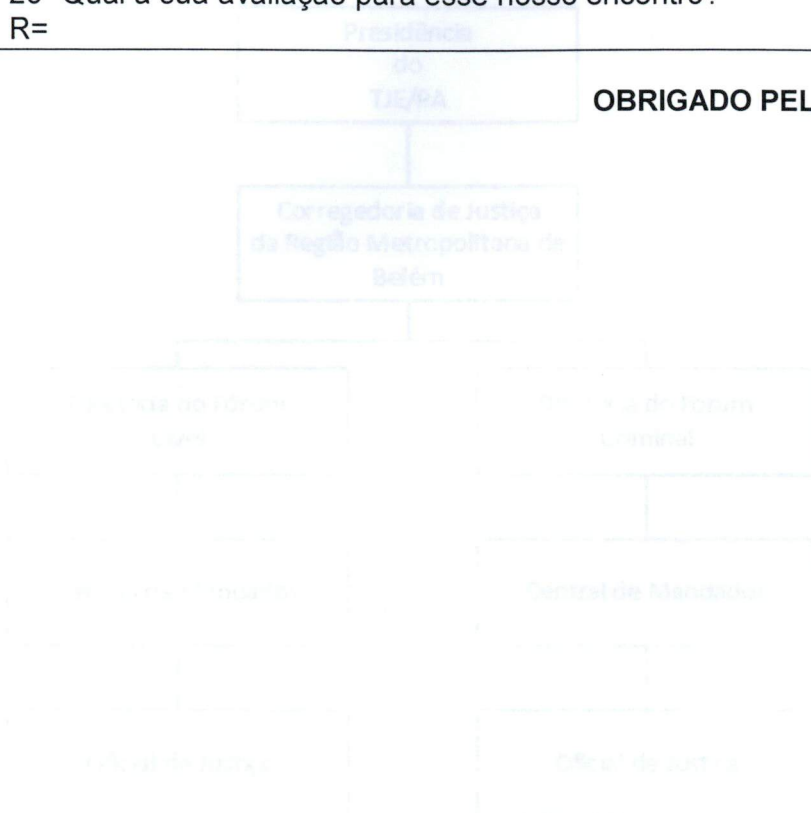
19 - Como se encontra o gerenciamento de suas emoções e sua espiritualidade na superação dos obstáculos encontrados no trabalho?

R=

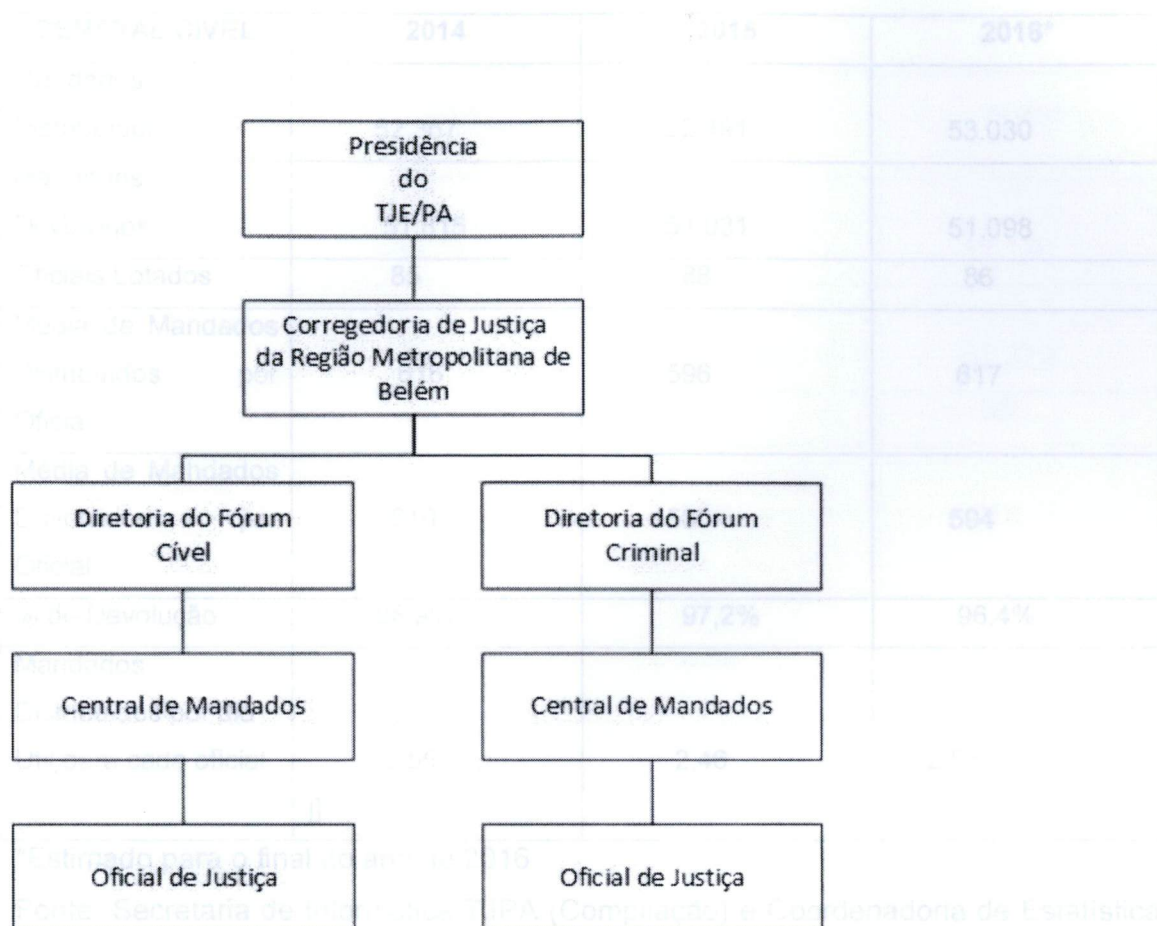
20- Qual a sua avaliação para esse nosso encontro?

R=

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO!



ANEXO B – ONDE A CATEGORIA FUNCIONAL ESTÁ INSERIDA.



ANEXO C- CENTRAL DE DISTRIBUIÇÃO DE MANDADOS CÍVEL DA CAPITAL.

CENTRAL CIVEL	2014	2015	2016*
Mandados Distribuídos	52.367	52.491	53.030
Mandados Devolvidos	51.815	51.031	51.098
Oficiais Lotados	85	88	86
Média de Mandados Distribuídos por Oficial.	616	596	617
Média de Mandados Devolvidos por Oficial.	610	580	594
% de Devolução	98,9%	97,2%	96,4%
Mandados Distribuídos por dia Útil para cada oficial	2,55	2,46	2,55

*Estimado para o final do ano de 2016.

Fonte: Secretaria de Informática TJPA (Compilação) e Coordenadoria de Estatística (2016).

ANEXO D - CENTRAL DE DISTRIBUIÇÃO DE MANDADOS CRIMINAL DA CAPITAL.

CENTRAL CRIMINAL	2014	2015	2016*
Mandados Distribuídos	45.737	51.027	51.170
Mandados Devolvidos	45.106	50.550	51.370
Oficiais Lotados	52	55	56
Média de Mandados Distribuídos por Oficial.	880	928	914
Média de Mandados Devolvidos por Oficial.	867	919	917
% de Devolução	98,6%	99,1%	100,4%
Mandados Distribuídos por dia Útil para cada oficial	3,63	3,83	3,78

*Estimado para o final do ano de 2016.

Fonte: Secretaria de Informática TJPA (Compilação) e Coordenadoria de Estatística.

ANEXO E- Casas Penais na Região Metropolitana de Belém e município de Santa Izabel/PA.

Nº	CASA PENAL
1	CT CIDADE NOVA
2	CT DA CREMAÇÃO
3	CT SÃO BRÁS
4	CT MARAMBAIA
5	CDP ICOARACI-CDPI
6	CT METROPOLITANA I –CTM I
7	CT METROPOLITANA II- CTM II
8	CT METROPOLITANA IV – CTM IV
9	CR PENITENCIÁRIO DO PARÁ I- CRPP I
10	CR PENITENCIÁRIO DO PARÁ II –CRP II
11	CR PENITENCIÁRIO DO PARÁ III – CRP III
12	CR COQUEIRO – CRC
13	CR FEMININO (CAP 60 SEMI ABERTO))
14	CR FEMININO MARITUBA (APENAS SEMI ABERTO)
15	CR MOSQUEIRO – CRMO
16	PEM I
17	PEM II
18	PEM III
19	COL. PENAL AGRÍCOLA DE SANTA IZABEL- CPASI.
20	CENTRO DE PROGRESSÃO PENITENCIÁRIO DE BELÉM – CPPB
21	CR CORONEL NEVES –CRECAN
22	HOSPITAL GERAL PENITENCIÁRIO- HGP (C.FEM.30)

Fonte: Superintendência do Sistema Penitenciário do Pará (2016).

ANEXO F - ROTEIRO DA ENTREVISTA COM O SECRETÁRIO DE GESTÃO DE PESSOAS DO TJEP.

ORGANOGRAMA DA SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS.

- 1- Qual a visão da Secretaria de GP em relação aos servidores?**
- 2- Qual a política de gestão(trabalhos já desenvolvidos), direcionada aos servidores que ocupam a funções de oficiais de justiça?**
- 3- Como você identifica as dificuldades enfrentadas pela a categoria de oficial de justiça?**
- 4- Quais as propostas para o enfrentamento das dificuldades identificadas?**
- 5- Como você percebe os desafios do Poder Judiciário em relação aos demais poderes?**

ANEXO G - CORRESPONDÊNCIA ENCAMINHADA E RECEBIDA PARA O DIRETOR DO FÓRUM CRIMINAL.

Ex^o Diretor do Fórum Criminal
Dr. Raimundo M^oises Alves Flexa

Rh
Belém, 29.10.15
Claudia Ribeiro de Souza
Auxiliar Judiciário
Mat. nº 22991

Vossa Excelência,

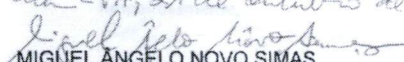
Cumprimentando-vos, esclarecemos para o final requerer.

De acordo com o compromisso por nós assumido em conversa informal com V.Ex sobre o projeto de pesquisa e intervenção de nossa pós graduação viabilizado pelo nossa instituição judiciária, que pretendemos desenvolver no Tribunal de Justiça com o tema: Qualidade de Vida (QV), e atividade laboral dos oficiais de justiça lotados na comarca da capital do Estado do Pará. Tal pesquisa e intervenção, tem por objetivo identificar como se encontra a qualidade de vida da categoria dos oficiais de justiça, na dimensão sistêmica humana, face os desafios do cotidiano laboral, dentro de uma metodologia que contemplará um momento de sensibilização, informação, com aplicação de um questionário que subsidiará o diagnóstico da pesquisa.

Esse momento acontecerá no próximo dia 29 de outubro, quinta feira, no plenário desembargador Orlando Vieira, localizado no terceiro andar do Fórum Criminal desta capital, no horário das 10 às 12h.

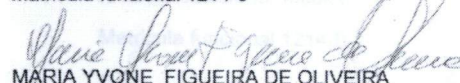
Nesse sentido solicitamos vossa colaboração para divulgação e mobilização da categoria dos oficiais de justiça, colocando-nos à sua disposição para dirimir eventuais dúvidas e agradecendo pela atenção dispensada, reiterando votos de estima e apreço.

Respeitosamente,

Belém - PA, 21 de outubro de 2015

MIGUEL ÂNGELO NOVO SIMAS

Analista Judiciário- Médico

Matricula funcional 1214-9


MÁRIA YVONE FIGUEIRA DE OLIVEIRA

Analista Judiciário- Psicóloga

Matricula funcional 70505

ANEXO H - CORRESPONDÊNCIA ENCAMINHADA E RECEBIDA AO DIRETOR DO FÓRUM CÍVEL.

Ex^o Diretor do Fórum Cível
Dr. Sílvio Cesar dos Santos Maria

Recb e 21/10/2015
Grac O Anjos

Vossa Excelência,

Cumprimentando-vos, esclarecemos para o final requerer.

De acordo com o compromisso por nós assumido em conversa informal com V.Ex sobre o projeto de pesquisa e intervenção de nossa pós graduação viabilizado pelo nossa instituição judiciária, que pretendemos desenvolver no Tribunal de Justiça com o tema: Qualidade de Vida (QV), e atividade laboral dos oficiais de justiça lotados na comarca da capital do Estado do Pará. Tal pesquisa e intervenção, tem por objetivo identificar como se encontra a qualidade de vida da categoria dos oficiais de justiça, na dimensão sistêmica humana, face os desafios do cotidiano laboral, dentro de uma metodologia que contemplará um momento de sensibilização, informação, com aplicação de um questionário que subsidiará o diagnóstico da pesquisa.

Esse momento acontecerá no próximo dia 29 de outubro, quinta feira, no plenário desembargador Orlando Vieira, localizado no terceiro andar do Fórum Criminal desta capital, no horário das 10 às 12h.

Nesse sentido solicitamos vossa colaboração para divulgação e mobilização da categoria dos oficiais de justiça, colocando-nos à sua disposição para dirimir eventuais dúvidas e agradecendo pela atenção dispensada, reiterando votos de estima e apreço.

Respeitosamente,

21 de outubro de 2015

Miguel Angelo Novo Simas
MIGUEL ANGELO NOVO SIMAS

Analista Judiciário- Médico

Matricula funcional 1214-9

Maria Yvone Figueira de Oliveira
MARIA YVONE FIGUEIRA DE OLIVEIRA

Analista Judiciário- Psicóloga

Matricula funcional 70505

ANEXO I - CORRESPONDÊNCIA ENCAMINHADA E RECEBIDA PARA O SENHOR SECRETÁRIO DE GESTÃO DE PESSOAS.

Ex^o Secretário de Gestão de Pessoas

Dr. Diogo Oliveira de Brito

FRANCINALDO P. DA S. BARBOSA
Assistente de Gabinete
SECRET. GESTÃO DE PESSOAS
Tel: (91) 3205-2361
Recebido em
22/10/15.

Vossa Excelência,

Cumprimentando-vos, esclarecemos para o final requerer.

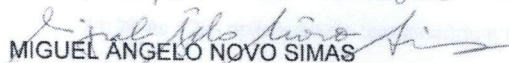
De acordo com o compromisso por nós assumido em conversa informal com V.Ex sobre o projeto de pesquisa e intervenção de nossa pós graduação viabilizado pelo nossa instituição judiciária, que pretendemos desenvolver no Tribunal de Justiça com o tema: Qualidade de Vida (QV), e atividade laboral dos oficiais de justiça lotados na comarca da capital do Estado do Pará. Tal pesquisa e intervenção, tem por objetivo identificar como se encontra a qualidade de vida da categoria dos oficiais de justiça, na dimensão sistêmica humana, face os desafios do cotidiano laboral, dentro de uma metodologia que contemplará um momento de sensibilização, informação, com aplicação de um questionário que subsidiará o diagnóstico da pesquisa.

Esse momento acontecerá no próximo dia 29 de outubro, quinta feira, no plenário desembargador Orlando Vieira, localizado no terceiro andar do Fórum Criminal desta capital, no horário das 10 às 12h.

Nesse sentido solicitamos vossa colaboração para divulgação e mobilização da categoria dos oficiais de justiça, colocando-nos à sua disposição para dirimir eventuais dúvidas e agradecendo pela atenção dispensada, reiterando votos de estima e apreço.

Respeitosamente,

Belém - PA, 22 de outubro de 2015


MIGUEL ÂNGELO NOVO SIMAS

Analista Judiciário- Médico

Matricula funcional 1214-9


MARIA YVONE FIGUEIRA DE OLIVEIRA

Analista Judiciário- Psicóloga

Matricula funcional 70505

ANEXO J - PLANEJAMENTO PEDAGÓGICO DO PRIMEIRO MOMENTO DE SENSIBILIZAÇÃO E PESQUISA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) DO PÚBLICO ALVO.

Projeto de Sensibilização e Pesquisa da Qualidade de Vida (QV), e atividade laboral dos oficiais de justiça lotados na comarca da capital do Estado do Pará.

OBJETIVO:

Avaliar a qualidade de vida dos oficiais de justiça do município de Belém, lotados na Comarca de Belém.

SITUAÇÃO-PROBLEMA:

Como se encontra a qualidade de vida da categoria dos oficiais de justiça, na dimensão sistêmica humana face os desafios do cotidiano laboral.

DIA: 29/10/2015

HORÁRIO: 10 às 12h

Plano de Trabalho:

10 às 10:15 h: sensibilização e motivação – Yvone

10:15 às 10:45 Conceito de qualidade de vida e a realidade no judiciário- Miguel

10:45 às 11:15- QI QE QS- Yvone

11:15 às 11:30- Apresentação do questionário de avaliação da qualidade de vida- Miguel.

11:30 às 12h- aplicação do questionário e encerramento

ANEXO K - PLANEJAMENTO PEDAGÓGICO DO SEGUNDO MOMENTO DE SENSIBILIZAÇÃO E PESQUISA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) DO PÚBLICO ALVO.

SEMANA DO OFICIAL DE JUSTIÇA.

QUALIDADE DE VIDA E AUTO MOTIVAÇÃO.

DIA 30/03/2016 (QUARTA FEIRA).

LOCAL: AUDITÓRIO AGNANO DE MOURA MONTEIRO LOPES.

HORÁRIO: 9 às 11H.

FACILITADORES: MIGUEL SIMAS E MARIA YVONE FIGUEIRA.

PROGRAMAÇÃO:

- 1- Apresentação- Música de integração : (2:04') Yvone;
- 2- Porquê do tema: Qualidade de vida e auto motivação.(5') Miguel;
- 3- Slides de percepção - (2') Comentário (3')- Miguel;
- 4- Vídeo: Iniciativa (2:08') Comentário (3')- Yvone;
- 5- Vídeo Neuro (2:41') Aspectos físicos e emocionais (15') Miguel;
- 6- A importância do trabalho em equipe- Video (1:22') Comentário (5') Yvone;
- 7- Dinâmica de grupo (Perguntas da pesquisa de campo) (30');
- 8- Vídeo Amigos(2:43') resgate do trabalho em equipe 10';
- 9- Vídeo (2:58'); interatividade (3') ;
- 10- Relaxamento (Música Imagine) (3:16');

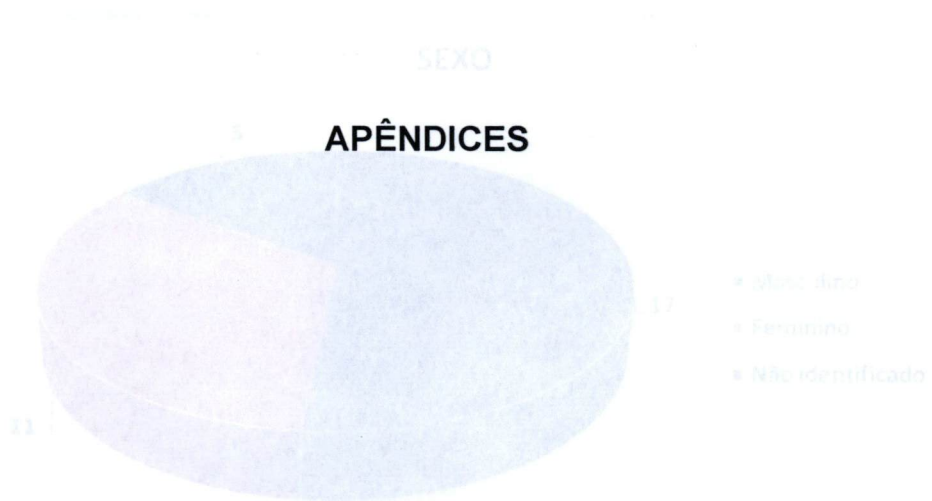
Encerramento e avaliação do encontro.

Material Didático: Computador/data show/microfone/som

Telão e 200 fls de papel reciclado , canetas e caixinha para coleta das respostas dos oficiais na dinâmica sobre Qualidade de Vida.

APÊNDICE A - GRÁFICO 15 - IDENTIFICAÇÃO DOS PARTICIPANTES QUANTO AO SEXO.

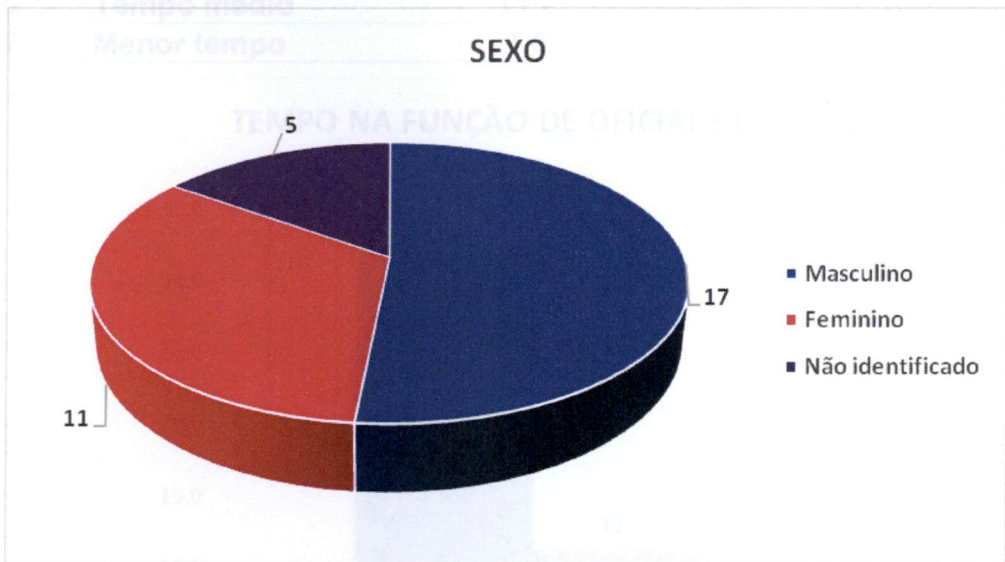
SEXO	QUANTIDADE
Masculino	17
Feminino	11
Não identificado	5
Total	33



Fonte: Dados de campo (2015).

APÊNDICE A - GRÁFICO 15 - IDENTIFICAÇÃO DOS PARTICIPANTES QUANTO AO SEXO.

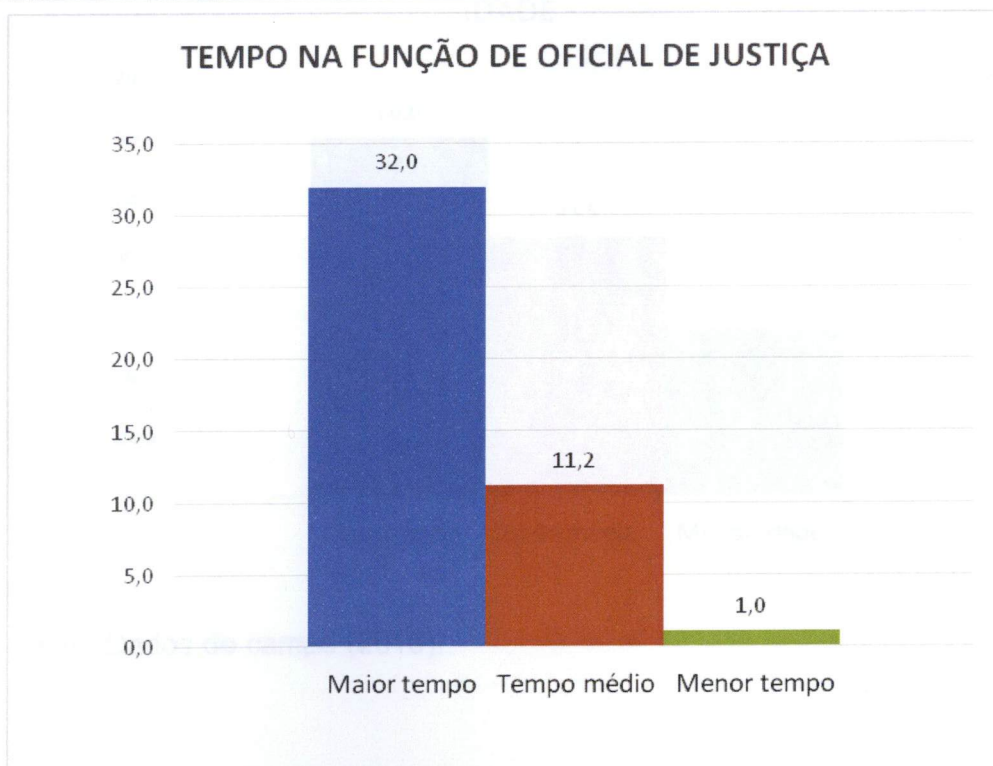
SEXO	QUANTIDADE
Masculino	17
Feminino	11
Não identificado	5
Total	33



Fonte: Dados de campo (2015).

APÊNDICE B - GRÁFICO 16- IDENTIFICAÇÃO DOS PARTICIPANTES QUANTO AO TEMPO NA FUNÇÃO DE OFICIAL DE JUSTIÇA.

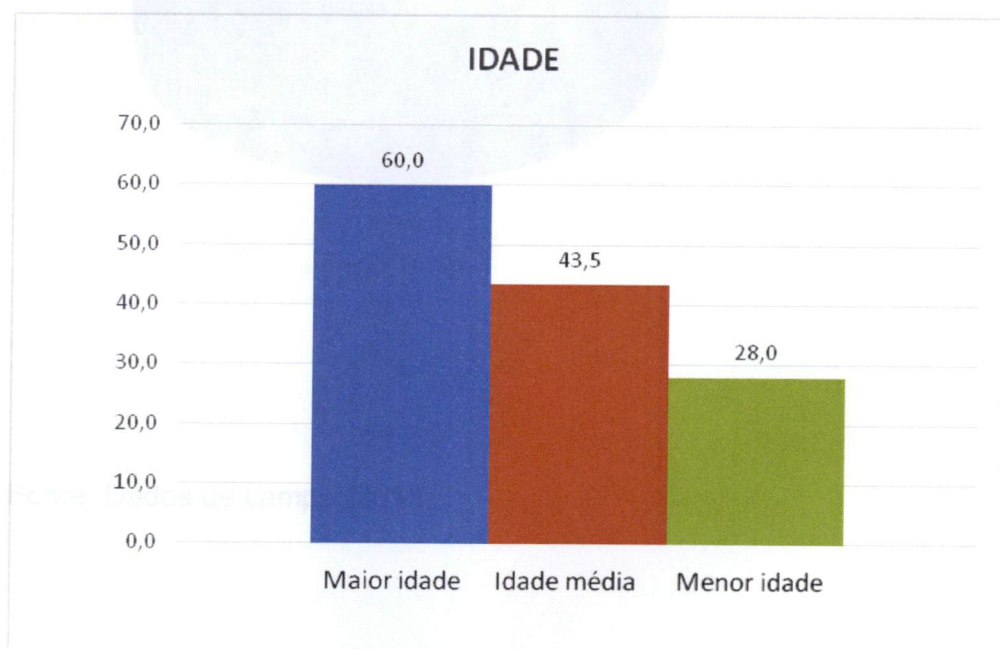
TEMPO NA FUNÇÃO DE OFICIAL DE JUSTIÇA		
Anos		Anos
30	Maior tempo	32,0
11	Tempo médio	11,2
12	Menor tempo	1,0



Fonte: Dados de campo (2015).

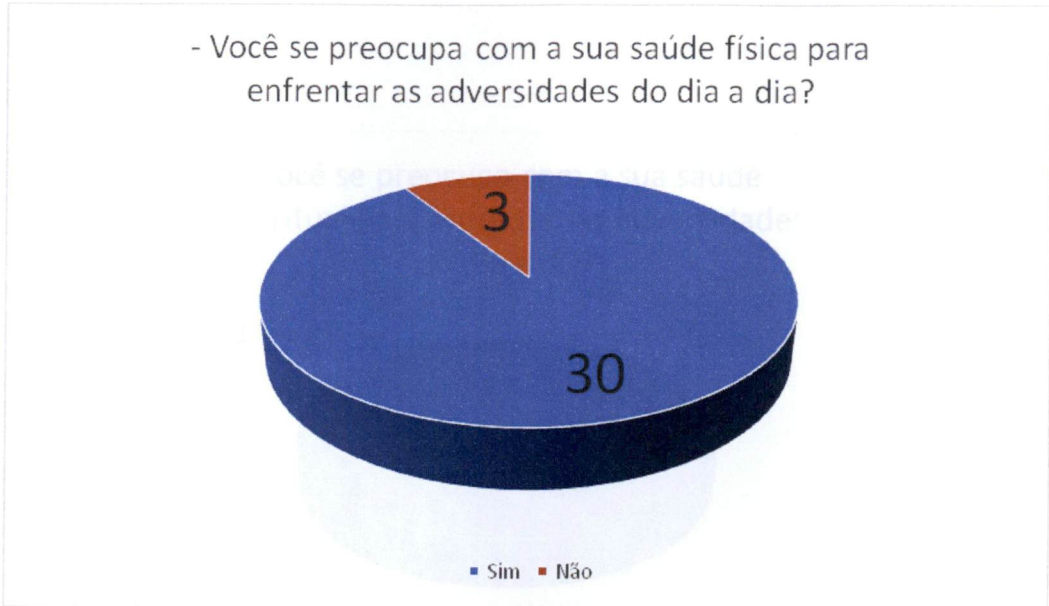
APÊNDICE C - GRÁFICO 17 - IDENTIFICAÇÃO DOS PARTICIPANTES QUANTO À IDADE.

IDADE		
Anos		
60		Anos
43	Maior idade	60,0
46	Idade Média	43,5
50	Menor idade	28,0

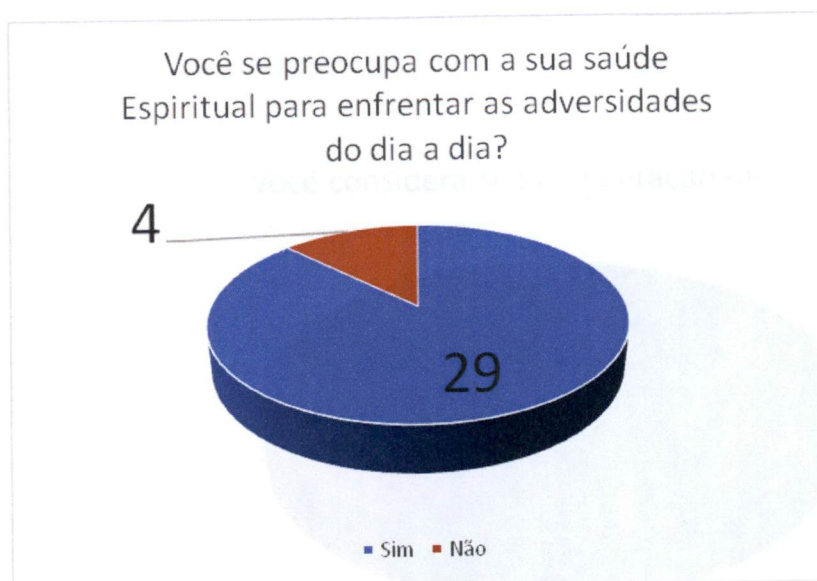


Fonte: Dados de campo (2015).

APÊNDICE D - GRÁFICO 18 -ALTERNATIVAS PARA ENFRENTAMENTO DE DESAFIOS.



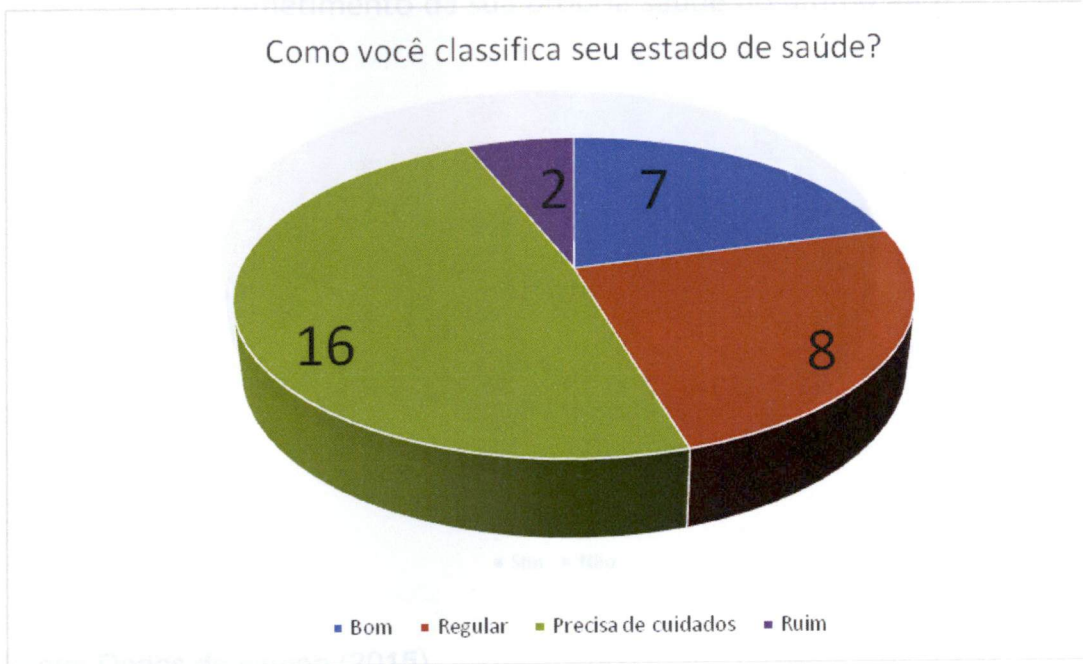
Fonte: Dados de campo (2015).

APÊNDICE E - Gráfico 19 - Preocupação com a Saúde Espiritual.

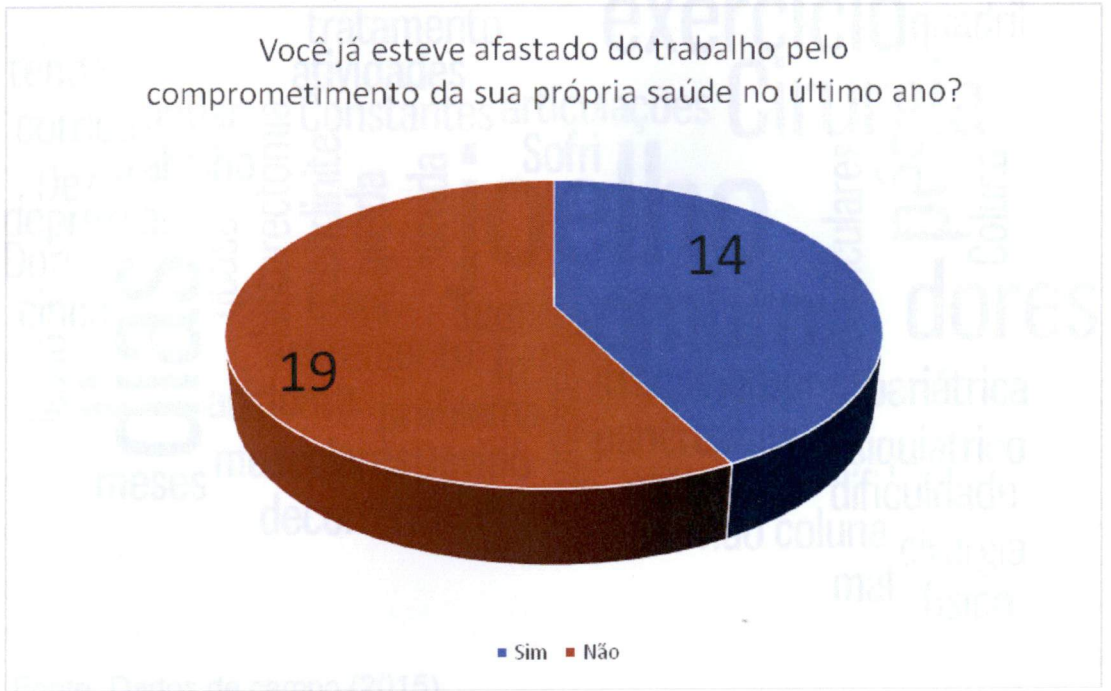
Fonte: Dados de campo (2015).

APÊNDICE F - Gráfico 20 - Preocupação com a Alimentação.

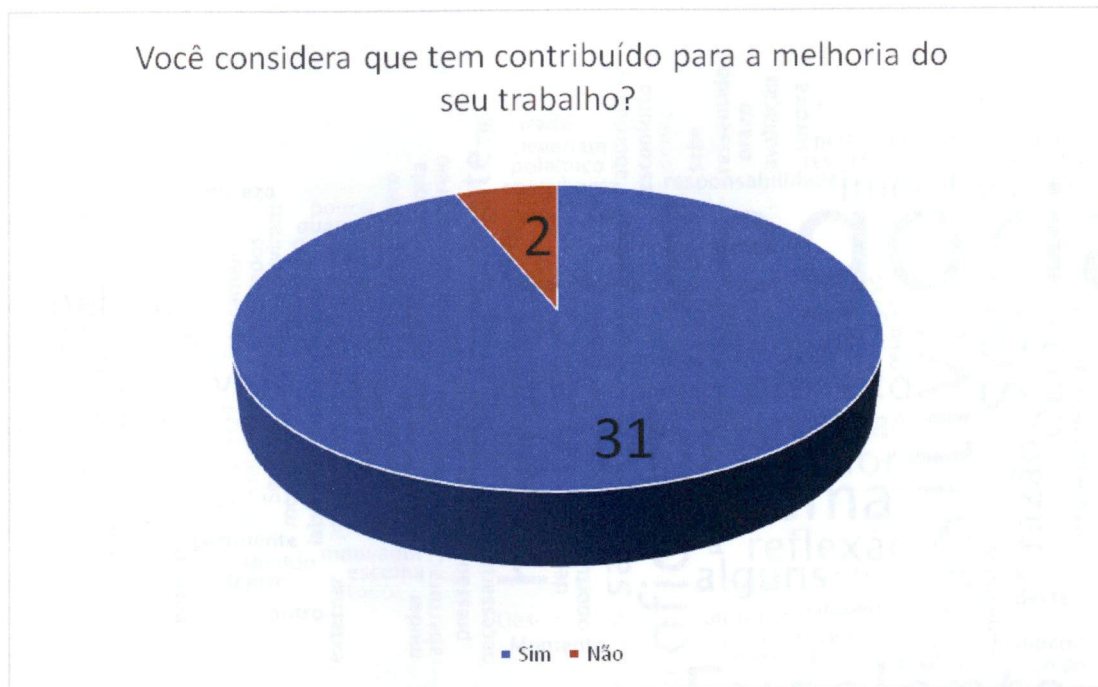
Fonte: Dados de campo (2015).

APÊNDICE G - Gráfico 21 - Classificação estado de Saúde.

Fonte: Dados de campo (2015).

APÊNDICE H - Gráfico 22 - Afastamento do Trabalho.

Fonte: Dados de campo (2015).

APÊNDICE J - Gráfico 24 - Contribuição pessoal do OJ para melhoria do trabalho.

Fonte: Dados de campo (2015).

