



**PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA – PRPGP
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO ESTRATÉGICA
NA SEGURANÇA PÚBLICA
CONVÊNIO UEPB/SEDS**

SUSICLEIDE DANTAS CARREIRO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS AGENTES DE INVESTIGAÇÃO E
ESCRIVÃES DA POLÍCIA CIVIL NA CIDADE DE JOÃO PESSOA**

**JOÃO PESSOA
2016**

SUSICLEIDE DANTAS CARREIRO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS AGENTES DE INVESTIGAÇÃO E
ESCRIVÃES DA POLÍCIA CIVIL NA CIDADE DE JOÃO PESSOA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Especialização em Gestão Estratégica na Segurança Pública da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de especialista.

Orientadora: Professora Ma. Ana Lúcia Carvalho de Souza.

Co-orientador: Professor Me. Arturo Rodrigues Felinto.

JOÃO PESSOA

2016

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

C314q Carreiro, Susicleide Dantas
Qualidade de vida no trabalho dos agentes de investigação e
escrivães da Polícia Civil na cidade de João Pessoa [manuscrito] /
Susicleide Dantas Carreiro. - 2016.
224 p. : il. color.

Digitado.
Monografia (Gestão Estratégica na Segurança Pública) -
Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Pós-Graduação
e Pesquisa, 2016.
"Orientação: Profa. Ma. Ana Lúcia Carvalho de Souza,
PRPGP".
"Co-Orientação: Prof. Me. Arturo Rodrigues Felinto,
Universidade Federal da Paraíba".
1. Qualidade de Vida. 2. Trabalho. 3. Polícia Civil. I.
Título.

21. ed. CDD 306.361

SUSICLEIDE DANTAS CARREIRO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS AGENTES DE INVESTIGAÇÃO E
ESCRIVÃS DA POLÍCIA CIVIL NA CIDADE DE JOÃO PESSOA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à coordenação Geral dos Programas de Pós-Graduação *Latu Sensu* da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, como requisito parcial à obtenção do Título de Especialista em Gestão Estratégica na Segurança Pública.

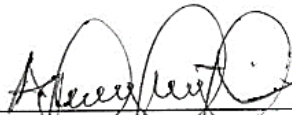
Data de Avaliação: 01/12/2016

Nota: 8,5

Banca Examinadora



Prof.ª Ma Ana Lúcia Carvalho de Souza - UEPB
Orientadora



Prof. Me Arturo Rodrigues Felinto – UFPB
Co-orientador



Prof. Me Severiano Pedro do Nascimento Filho – UEPB
Examinador

JOÃO PESSOA

2016

À todos os colegas Policiais Civis do Estado da Paraíba, que de forma direta e indireta me direcionaram compreensão, amor e carinho durante a objetivação e conclusão de mais esta meta em minha vida.

DEDICO

AGRADECIMENTOS

Agradeço,

À Deus pela oportunidade de aprendizado;

À família a qual pertenço, em especial ao meu esposo;

À minha orientadora, Prof^a Ma. Ana Lúcia Carvalho de Sousa, e ao meu co-orientador, Prof^o Me. Arturo Rodrigues Felinto, pela atenção dedicada para a construção deste estudo! a todos os amigos.

Todos aqueles que de forma direta ou indireta deram sua contribuição para a realização deste estudo. Em especial aos agentes de investigação e aos escrivães da Polícia Civil da Paraíba!

OBRIGADA

A liberação dos preconceitos, a aceitação que o mundo muda e o conhecimento, avança a predisposição para aprender nos tornam mais propensos a ampliar nossa capacidade de inovar.

(Ricardo Almeida Prado Xavier)

RESUMO

Este trabalho monográfico dedica-se ao desenvolvimento de um estudo que venha a discorrer sobre a importância da qualidade de vida no ambiente de trabalho dos escrivães e agentes de investigação da Polícia Civil do Estado da Paraíba. Utilizando-se na fundamentação teórica autores clássicos que abordam o tema em estudo, Qualidade de Vida. Quanto aos procedimentos metodológicos desenvolveu-se a partir dos conceitos formulados por autores especialistas nas ciências metodológicas. Esta pesquisa caracterizou-se como uma pesquisa quantitativa descritiva. A partir do conceito de qualidade de vida, aborda-se a importância do seu desenvolvimento para os agentes e escrivães como fator decisivo à melhoria do ambiente de trabalho. Partindo dos dados colhidos através de um questionário aplicado aos policiais civis atuantes na cidade de João Pessoa, suas respostas foram analisadas em detalhes, diagnosticando o grau de importância da qualidade de vida no ambiente de trabalho. Sugestões importantes são identificadas por parte da coleta de dados sendo apresentada uma estratégia para a instituição Polícia Civil, objetivando a melhoria da QVT dos colaboradores. Chegando a constatação de que a maioria dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil atuantes na capital paraibana (74,4%) demonstram exaustão nos seus afazeres em seu ambiente de trabalho. E que se faz necessário a criação do Núcleo de Saúde da Polícia Civil do Estado da Paraíba que possibilitará, aos policiais civis e seus dependentes, aquisição de benefícios à saúde: positiva, direta e aumentando a qualidade de vida biopsicossocial de todos que fazem a PC/PB. Trata-se ainda de remeter os leitores à identificação das atividades que proporcione o bem-estar no ambiente de trabalho, a serem adotadas sobre um determinado público-alvo.

Palavras-chave: Qualidade de Vida. Trabalho. Polícia Civil.

ABSTRACT

This monographic work is dedicated to the development of a study that will talk about the importance of quality of life in the work environment of the registrars and officers of the civilian police investigation of the State of Paraíba. Using the theoretical basis for classical authors that discuss the subject under study, quality of life. Regarding the methodological procedures developed from the concepts formulated by experts in the methodological science. This research has been characterised as a quantitative descriptive research. From the concept of quality of life, discusses the importance of development for the agents and registrars as a deciding factor in the improvement of the work environment. From the data collected through a questionnaire applied to police officers working in the city of João Pessoa, their responses were analysed in detail, diagnosing the level of importance of the quality of life in the workplace. Important tips are identified by the data collection being presented a strategy for the Civil Police institution, aiming at the improvement of QOL of employees. Reaching the realization that most research agents and registrars of Civil Police operating in the capital of Paraíba (74.4%) demonstrate exhaustion in their affairs in their working environment. And necessary to the creation of the health of the civilian police of the State of Paraíba, which will allow the police officers and their dependents, acquisition of health benefits: positive, direct and increasing the quality of life of all who make the biopsychosocial PC/PB. It is also to refer readers to the identification of activities that provide well-being in the workplace, to be adopted on a particular target audience.

Keywords: Quality of Life. Work. Civil Police.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Sexo	58
Tabela 2 – Estado Civil	59
Tabela 3 – Escolaridade	60
Tabela 4 – Satisfação na realização do trabalho	61
Tabela 5 – Satisfação na capacidade de trabalho	62
Tabela 6 – Satisfação pelas atividades do cargo	64
Tabela 7 – Satisfação na permanência no emprego	65
Tabela 8 – Satisfação pelo salário	66
Tabela 9 – Satisfação pelo nível de autonomia de trabalho	67
Tabela 10 – Satisfação pelos serviços de saúde e assistência social	69
Tabela 11 – Satisfação com a equipe de trabalho	70
Tabela 12 – Satisfação pelas vantagens e benefícios	72
Tabela 13 – Satisfação pessoal	73
Tabela 14 – Satisfação pela qualidade de vida no ambiente de trabalho	74
Tabela 15 – Liberdade de expressão	76
Tabela 16 – Desentendimentos no ambiente de trabalho	77
Tabela 17 – Incapacidade na realização do trabalho	78
Tabela 18 – Capacidade de realização do trabalho	79
Tabela 19 – Autonomia nas decisões	80
Tabela 20 – O certo e o Errado	81
Tabela 21 – Avaliação da qualidade de vida no trabalho	82
Tabela 22 – Importância do trabalho	84
Tabela 23 – Incentivos ao trabalhador	85
Tabela 24 – Nível de monotonia do trabalho	87
Tabela 25 – Plano de carreira e promoções no trabalho	88
Tabela 26 – Condições do local de trabalho	89
Tabela 27 – Julgamento do trabalho	91
Tabela 28 – Frequência de atividades de lazer	92
Tabela 29 – Satisfação pelo tempo ao lazer	93
Tabela 30 – Auxílio saúde	94
Tabela 31 – Cansaço no trabalho	95
Tabela 32 – Satisfação na disposição ao trabalho	96

Tabela 33 – Satisfação ao tempo para dormir	98
Tabela 34 – Realizações das atividades	99
Tabela 35 – Ocorrência de demissões.....	101
Tabela 36 – Satisfação pelas promoções	102
Tabela 37 – Satisfação com as condições de trabalho	103
Tabela 38 – Satisfação pela jornada de trabalho	104
Tabela 39 – Vantagens e benefícios.....	105
Tabela 40 – Satisfação com o salário	106
Tabela 41 – Ocorrência de sonolência.....	107
Tabela 42 – Liberdade de opiniões.....	109
Tabela 43 – Satisfação ao crescimento pessoal e profissional	110
Tabela 44 – Satisfação sobre as informações de desempenho	111
Tabela 45 – Satisfação quanto a representatividade à empresa e à sociedade....	113

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Sexo	59
Gráfico 2 – Estado Civil	59
Gráfico 3 – Escolaridade	60
Gráfico 4 – Satisfação na realização do trabalho – O quanto você está satisfeito (a) com o trabalho que você realiza?	62
Gráfico 5 – Satisfação na capacidade de trabalho – O quanto você está satisfeito (a) com a sua capacidade de trabalho?	63
Gráfico 6 – Satisfação pelas atividades do cargo – O quanto você está satisfeito (a) com a variedade de atividades que você realiza no seu cargo?	64
Gráfico 7 – Satisfação na permanência no emprego – O quanto você está satisfeito (a) com relação à segurança de permanecer empregado na empresa em que você trabalha?	65
Gráfico 8 – Satisfação pelo salário – O quanto você está satisfeito(a) com o seu salário?.....	66
Gráfico 9 – Satisfação pelo nível de autonomia de trabalho – O quanto você está satisfeito(a) com o nível de autonomia que te é concedido no seu trabalho?	68
Gráfico 10 – Satisfação pelos serviços de saúde e assistência social – Quão satisfeito(a) você está com a qualidade dos serviços de saúde e de assistência social disponibilizados pela empresa em que você trabalha?	69
Gráfico 11 – Satisfação com a equipe de trabalho – Quão satisfeito (a) você está com a sua equipe de trabalho?	71
Gráfico 12 – Satisfação pelas vantagens e benefícios – O quanto você está satisfeito(a) com as vantagens e benefícios oferecidos pela empresa em que você trabalha?.....	72
Gráfico 13 – Satisfação pessoal – O quanto você está satisfeito (a) consigo mesmo(a)?.....	73
Gráfico 14 – Satisfação pela qualidade de vida no ambiente de trabalho – O quanto você está satisfeito (a) com a sua Qualidade de Vida no Trabalho?.....	75

Gráfico 15 – Liberdade de expressão – Na empresa em que você trabalha você pode expressar a sua opinião sem que isso te prejudique?	76
Gráfico 16 – Desentendimentos no ambiente de trabalho – Com que frequência você tem desentendimentos com os seus superiores ou colegas de trabalho?	77
Gráfico 17 – Incapacidade na realização do trabalho – Com que frequência você se sente incapaz de realizar o seu trabalho?	78
Gráfico 18 – Capacidade de realização do trabalho – Você se sente capaz de realizar as suas tarefas no trabalho?	79
Gráfico 19 – Autonomia nas decisões – Em que medida você pode tomar decisões no seu trabalho, sem a necessidade de consultar o seu supervisor?	80
Gráfico 20 – O certo e o Errado – Em que medida você consegue compreender o quão correto ou errado você realiza o seu trabalho?	82
Gráfico 21 – Avaliação da qualidade de vida no trabalho – Como você avalia a sua Qualidade de Vida no Trabalho?	83
Gráfico 22 – Importância do trabalho – O Quão importante você considera o trabalho que você realiza?	84
Gráfico 23 – Incentivos ao trabalhador – A empresa em que você trabalha te incentiva e/ou libera para fazer cursos e outras atividades relacionadas com o seu trabalho?	86
Gráfico 24 – Nível de monotonia do trabalho – Com que frequência você julga o seu trabalho monótono?	87
Gráfico 25 – Plano de carreira e promoções no trabalho – A empresa em que você trabalha oferece plano de carreira e/ou possibilidades de você ser promovido de cargo?	88
Gráfico 26 – Condições do local de trabalho – As condições de trabalho (temperatura, luminosidade, barulho, etc.) do seu cargo são adequadas?	90
Gráfico 27 – Julgamento do trabalho – Você julga o seu trabalho cansativo e exaustivo?	91
Gráfico 28 – Frequência de atividades de lazer – Com que frequência você pratica atividades de lazer?	92

Gráfico 29 – Satisfação pelo tempo ao lazer – O Quanto você está satisfeito(a) com o tempo que você possui para praticar atividades de lazer?	93
Gráfico 30 – Auxílio saúde – A empresa em que você trabalha disponibiliza atendimento médico, odontológico e social aos seus colaboradores? 94	
Gráfico 31 – Cansaço no trabalho – Com que frequência você se sente cansado(a) durante o trabalho?	96
Gráfico 32 – Satisfação na disposição ao trabalho – O quanto você está satisfeito (a) com a disposição que você possui para trabalhar?.....	97
Gráfico 33 – Satisfação ao tempo para dormir – Quão satisfeito (a) você está com o tempo que você possui para dormir?	98
Gráfico 34 – Realizações das atividades – Com que frequência você realiza no seu trabalho atividades completas, ou seja, do início ao fim?	100
Gráfico 35 – Ocorrência de demissões – Com que frequência ocorrem demissões na empresa em que você trabalha?	101
Gráfico 36 – Satisfação pelas promoções – O quanto você está satisfeito (a) com o plano de carreira e/ou a possibilidade de promoção de cargo presentes na empresa em que você trabalha?.....	102
Gráfico 37 – Satisfação com as condições de trabalho – Quão satisfeito (a) você está com as suas condições de trabalho?	103
Gráfico 38 – Satisfação pela jornada de trabalho – O quanto você está satisfeito(a) com a sua jornada de trabalho semanal?	104
Gráfico 39 – Vantagens e benefícios – Em que medida a empresa em que você trabalha apresenta vantagens e benefícios?	106
Gráfico 40 – Satisfação com o salário – O seu salário é suficiente para você satisfazer as suas necessidades?	107
Gráfico 41 – Ocorrência de sonolência – Com que frequência você se sente sonolento (a) durante o trabalho?	108
Gráfico 42 – Liberdade de opiniões – O quanto você está satisfeito (a) com relação à possibilidade de expressar suas opiniões livremente na empresa em que você trabalha?	109

Gráfico 43 – Satisfação ao crescimento pessoal e profissional – O quanto você está satisfeito(a) com o apoio que a empresa em que você trabalha concede para o seu desenvolvimento pessoal e profissional?	110
Gráfico 44 – Satisfação sobre as informações de desempenho – Quão satisfeito (a) você está com as informações que te fornecem sobre o seu desempenho no trabalho?	112
Gráfico 45 – Satisfação quanto a representatividade à empresa e à sociedade – O quanto você está satisfeito (a) com a contribuição que o seu trabalho representa para a empresa como um todo e para a sociedade?	113

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Fatores emocionais do universo humano	23
Quadro 2 – Fatores Higiênicos e Fatores Motivacionais	28
Quadro 3 – Evolução do Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho	32
Quadro 4 – Resumo dos Fatores Determinantes das Diversas Abordagens sobre QVT	35
Quadro 5 – Conceitos de Hackman e Oldham (1983).....	37
Quadro 6 – Indicadores da Qualidade de Vida no Trabalho.....	38
Quadro 7 – Fatores da qualidade de vida no trabalho	39
Quadro 8 – Modelo de Walton para aferição da qualidade de vida no trabalho.....	41
Quadro 9 – Quadro funcional dos Agentes de Investigação e Escrivães (JP/PB)	56

LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
NOS	Núcleo de Saúde Ocupacional
PC	Polícia Civil.
PB	Paraíba
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho.
SESDS	Secretaria de Estado da Segurança e da Defesa Social
SG	Subgerência

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	18
1.1	Objetivos	20
1.1.1	Geral	20
1.1.2	Específicos	20
1.2	Justificativa	21
1.3	Problemática	22
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	23
2.1	Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)	23
2.2	O desenvolvimento das teorias administrativas sobre a QVT	24
2.2.1	Objetivos e importância da QVT	28
2.3	A ênfase da qualidade de vida no trabalho	29
2.3.1	Origem e evolução das teorias sobre QVT	30
2.3.2	Conceitos de QVT	32
2.3.3	Modelos avaliativos da QVT	35
2.3.3.1	<i>Modelos de Hackman e Oldham (1975)</i>	36
2.3.3.2	<i>Modelo de Westley</i>	37
2.3.3.3	<i>Modelo de Werther e Davis</i>	39
2.3.3.4	<i>Modelo de Walton (1973)</i>	40
2.4	Uma abordagem biopsicossocial: saúde x trabalho	45
2.4.1	A ética e qualidade de vida no trabalho	45
2.5	Colaboradores x clima organizacional	49
2.5.1	Comportamento humano no trabalho	49
2.5.1.1	<i>Modelo tradicional</i>	49
2.5.1.2	<i>Modelo de relações humanas</i>	50
2.5.1.3	<i>Modelo de recursos humanos</i>	50
2.6	Relações interpessoais	51
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	53
3.1	Classificação do método	53
3.2	Caracterização da pesquisa	53
3.3	Campo empírico	54
3.4	Universo e amostragem	55
3.5	Instrumento de coleta de dados	56

3.6	Tratamento e interpretação dos dados	57
4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	58
4.1	Perfil dos colaboradores	58
4.1.1	Postura.....	61
4.1.2	Nível de conscientização dos colaboradores sobre QVT.....	84
4.1.3	Fatores biopsicossociais que influenciam na QVT	99
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	115
	REFERÊNCIAS	118
	ANEXOS	122
	APÊNDICES	162

1 INTRODUÇÃO

Frustração e indignidade criam uma vida profissional fria e passiva sem qualquer significação para o indivíduo, sua família e seu meio social, em razão de que a valorização e o reconhecimento pessoal e profissional dos indivíduos inseridos no âmbito organizacional devem ser uma necessidade a ser suprida.

Deve-se buscar a promoção do homem, vislumbrando-o como um ser repleto de potencialidades e ansioso por uma auto-realização. A segurança pública vem sendo debatida em vários setores da sociedade brasileira em razão da sua importância no contexto da vida da sociedade civil organizada.

Atualmente existem inúmeras formulações teóricas sobre a importância do fator relacionamento e do trabalho em equipe para garantir a melhoria da qualidade de vida no trabalho das empresas. Muitos estudos destacam a importância do processo motivacional, em especial, no que diz respeito ao investimento na qualidade de vida do funcionário, com a intenção de melhorar seu processo de trabalho, o clima organizacional e, conseqüentemente, a produtividade na instituição. Toda empresa deve investir na potencialidade de seus funcionários, satisfazer as necessidades básicas do ser humano deve ser meta da organização que pretende se manter competitiva: seja ela pública ou privada.

Dentro desse enfoque, este trabalho procura avaliar, a qualidade de vida dos policiais civis, em especial dos escrivães e agentes de investigação que prestam serviços na área da cidade de João Pessoa – PB, sendo que tal escolha foi fundamentada em inúmeros questionamentos que envolvem as condições de: laser, qualificação, qualidade no serviço, espaço físico e motivação em relação ao trabalho, como um todo, dos colaboradores, tanto no âmbito interno como no externo da instituição e dentre vários autores que se dedicaram e conceituaram o tema QVT, destaca-se Walton (1973), que compreende a Qualidade de Vida no Trabalho como uma expressão para caracterizar determinados valores ambientais e humanos.

No Brasil, a classe policial é alvo de descrédito, e uma grande parte da população observa essa profissão com desconfiança. De acordo com o trabalho de João de Lima – Secretaria de Estado da Segurança – SESP e de Gerson Antônio Melatti – Universidade Estadual de Londrina – UEL: (Qualidade de Vida no Trabalho de Policiais Civis: um estudo na área da 11ª subdivisão Policial de Cornélio Procópio

– PR) – Tal fato foi levantado em pesquisa realizada no Estado de São Paulo, onde foi apontado que muitos brasileiros jamais escolheriam a profissão de policial e em razão disso, tal profissional enfrenta uma rejeição social e isso é estendido para as corporações (CARDIA, 1997 apud OLIVEIRA, 1999).

Em estudo apresentado por Souza na Escola Nacional de Saúde Pública, foi levantado que os policiais são submetidos a sofrimento psíquico, considerado sob ponto de vista do estresse a que são submetidos em seu trabalho, onde esse é entendido como o desequilíbrio entre as demandas do trabalho e a capacidade de resposta dos trabalhadores. Fatores estressores como alta demanda, baixo controle sobre o processo de trabalho, frequente contato com o público, longas jornadas de trabalho, recursos materiais insuficientes, insatisfação com a atividade e a remuneração, dificuldade de ascensão profissional, além da exposição ao sofrimento alheio, a situações perigosas e a problemas familiares, estariam relacionados ao sofrimento ou distúrbios psíquicos nos indivíduos, resultando em afastamentos.

Hoje em dia, pode-se dizer que muitas pessoas adoecem por causa do trabalho, pois é possível ver os mesmos sintomas em qualquer local quando se trata de sociedades industrializadas, mostrando que o mundo moderno toma uma configuração pouco saudável, tanto mental como espiritualmente.

A intensificação da violência exige políticas mais eficazes de segurança pública, acarretando uma sobrecarga física e emocional para os profissionais desse setor.

As precárias condições de trabalho interferem no desempenho desses profissionais, que, além de lidarem com pressões da sociedade por um policiamento eficiente, afetam sua saúde, gera desgaste, insatisfação e provocam estresse e sofrimento psíquico. O policial civil, lida com riscos reais e imaginários que são próprios da profissão, os quais geram estresse e sofrimento (SOUSA; MOTTA, 2008).

Visando encontrar meios que proporcionem uma melhoria na prestação de serviços à comunidade interna e externa da Polícia Civil, é imperativo que se façam estudos capazes de diagnosticar os problemas visando fundamentar a busca de soluções, e é nesse propósito que se elaborou o presente estudo.

Portanto é objetivo deste trabalho monográfico identificar os fatores determinantes da qualidade de vida no ambiente de trabalho dos escrivães e

agentes de investigação da Polícia Civil da Paraíba atuantes na área da capital João Pessoa.

Para isso, traçaram-se as seguintes estratégias para a construção do corpo deste estudo, a saber: no primeiro capítulo, apresentam-se os objetivos, justificativa e problemática do estudo; no segundo, desenvolveu-se uma análise teórica sobre a qualidade de vida no trabalho; no terceiro, apresentaram-se os percursos metodológicos do estudo; e, no quarto demonstrou-se uma análise sobre a importância da implementação da qualidade de vida no trabalho sobre a ótica dos funcionários públicos que atuam como escrivães e agentes de investigação. Após a apresentação destes capítulos apresentaram-se as considerações finais do estudo, parte na qual se destacam alguns direcionamentos à melhoria da qualidade de vida dos escrivães e agentes de investigação da Polícia Civil atuantes na cidade de João Pessoa.

1.1 Objetivos

1.1.1 Geral

Analisar a qualidade de vida no trabalho dos agentes de investigação e escrivães da policial civil na cidade de João Pessoa – PB.

1.1.2 Específicos

- a) Descrever a postura dos escrivães e agentes de investigação da Polícia Civil do Estado da Paraíba em relação ao seu ambiente de trabalho;
- b) Identificar o nível de conscientização dos colaboradores sobre qualidade de vida no ambiente de trabalho;
- c) Apresentar métodos aplicativos que amenizem a problemática na prestação dos serviços biopsicossociais prestados aos escrivães e agentes de investigação da Polícia Civil da Cidade de João Pessoa – Paraíba.

1.2 Justificativa

A relação entre Qualidade de Vida no Trabalho – QVT e produtividade tem sido estudada por profissionais da área de administração de Recursos Humanos com a intenção de mostrar a necessidade de implementação de ações que estimulem os funcionários a melhorar sua performance, seu desempenho profissional, trazendo resultados positivos para si mesmo e para a organização.

A gestão de recursos humanos destaca que a qualidade de vida no trabalho como prática é uma estratégia fundamental para o alcance de resultados de qualidade dentro de qualquer organização. Essa dimensão da qualidade mostra a importância do fator humano devidamente motivado e atuando em condições de trabalho ideal para que a sua produtividade seja satisfatória e, nesse sentido, atenda aos seus interesses individuais como também aos interesses organizacionais.

Na verdade, a inexistência de políticas e programas voltados a promover qualidade de vida no trabalho pode comprometer o desempenho operacional das atividades profissionais de várias maneiras, seja porque o funcionário está insatisfeito com o salário, seja pelo fato de não ter tido reconhecimento pelo trabalho executado ou mesmo em decorrência de problemas envolvendo o relacionamento humano existente na organização. É importante que as organizações invistam em estudos que busquem identificar os fatores que têm provocado satisfação no ambiente de trabalho, já que são eles considerados determinantes da qualidade de vida, assim como identificar os fatores que ocasionam insatisfação, a fim de preveni-los ou eliminá-los.

Considerando essas teorias e tendo a oportunidade de conhecer a estrutura e funcionamento de uma organização pública, a Secretaria de Estado da Segurança e da Defesa Social da Paraíba, na qual estou inserida, surge o interesse de estudar essa realidade. Essa organização destaca seu compromisso com todas as pessoas com que se relaciona e tem como valor corporativo a integridade e o bem comum, acima de tudo. O órgão tem compromisso de ser: ético, coerente e transparente em tudo que faz, principalmente, nos diferentes tipos de relacionamentos dentro e fora da organização, respeitando as pessoas independentemente de suas origens, hierarquia, sexo e idade. A sua principal meta é o bem-estar de toda a organização, a segurança do povo paraibano e, os que aqui estão a nos visitar.

Em se tratando de uma contextualização sobre qualidade de vida no trabalho, Monaco e Guimarães (2000) analisaram que a história deu mais relevância à qualidade de vida no trabalho necessitando que o processo de gestão organizacional der mais credibilidade à plena satisfação dos trabalhadores. Pizzolli (2005), postula que para adquirir esta satisfação, os trabalhadores devem estar motivados para atingirem os mesmos propósitos: dentre estes uma QVT. Nas abordagens de vários estudiosos de tema QVT, não existe uma constatação única na definição do termo QVT, mas existe uma tendência pacífica entre os estudiosos, acerca de produzir um conceito ideal para QVT. Nos entendimentos de Minayo et al. (2000) e Marques et al. (2008) estes consensos apontam a necessidade de apresentar uma discussão sobre o relacionamento existente entre qualidade de vida no trabalho e a necessidade dos trabalhadores. É essa constatação que nos alicerça para justificar a construção de um estudo que viabilize a necessidade de implementação de um Núcleo de Saúde independente, que possibilite aos policiais civis do Estado da Paraíba uma melhor qualidade biopsicossocial aos desenvolvimentos de suas funções.

Portanto, a abordagem aqui a ser estudada é a compreensão do nível de qualidade de vida no ambiente de trabalho dos agentes de investigação e escrivães da polícia civil, atuantes na cidade de João Pessoa – PB. Tal abordagem se deu pelo fato de que existia uma lacuna a ser preenchida quanto a qualidade de vida dos agentes de investigação e escrivães da polícia civil da cidade de João Pessoa, no constante aos desenvolvimentos de suas funções e logística de apoio aos trabalhos em que estes personagens se encontram envolvidos e que afetam diretamente suas funções biopsicossociais.

1.3 Problemática

Considerando a necessidade de analisar a QVT dos agentes de investigação e escrivães que trabalham na capital paraibana, pretende-se com o estudo responder nas seguintes perguntas: Qual a situação atual dos agentes de investigação e escrivães da polícia civil na cidade de João Pessoa – PB no que diz respeito à qualidade de vida no trabalho? E que melhorias pode-se apontar que favoreça biopsicossocialmente o Policial Civil?

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nessa seção serão tratadas as bases teóricas que dão sustentação ao trabalho.

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Segundo Fernandes (2003, p. 21) “a busca da Qualidade é a tônica do momento [...]”, e mobiliza esforços de toda ordem nas organizações públicas e privadas no cenário mundial. Todavia, há muito as organizações estão buscando cada vez mais proporcionar a satisfação de seus trabalhadores, fato este constatado através das inúmeras pesquisas científicas na área da motivação de pessoal. Porém, vale ressaltar que, em cada época, o enfoque é diferenciado.

Nos dias atuais, a relação Homem X Trabalho está voltada para os diversos fatores motivacionais que compõem o universo do ser humano.

Quadro 1 – Fatores emocionais do universo humano

Fatores Emocionais	Que fazem parte da essência do ser humano
Fatores Intelectuais	Que são adquiridos durante toda a existência do ser humano
Fatores Ambientais	Que exercem influência na vida do ser humano como um todo
Fatores Físicos	Que suprem as necessidades do ser humano
Fatores Psicológicos	Que são compostos por todos os demais fatores: emocionais, intelectuais, ambientais e físicos

Fonte: Elaboração própria (2016).

De acordo com Isabela Silva e Renata Florentino (2014, p. 2),

Com a globalização, as empresas foram obrigadas a fazerem grandes mudanças no ambiente empresarial, pois cada vez ele se torna mais competitivo. Sendo assim a Qualidade de Vida no Trabalho passa ser uma estratégia competitiva para as organizações, que ajuda na melhoria da produtividade, na motivação dos funcionários e na eficácia organizacional (SILVA; FLORENTINO, 2014, p. 2).

Contudo, é primordial que se traga a luz o enfoque de que os fatores motivacionais variam de acordo com os fatores temporais e espaciais, ou melhor,

sofrem influência do contexto socioeconômico e dos diversos fatores inerentes a cada indivíduo. Diante do exposto, este tópico tem por objetivo discutir, ao nível teórico, os pressupostos básicos que permeiam a Qualidade de Vida no Trabalho.

2.2 O desenvolvimento das teorias administrativas sobre a QVT

É com a Revolução Industrial que as relações *Homem X Trabalho* ficaram mais contundentes, pois o homem deixou, na maioria das vezes, de reconhecer o produto que ele próprio havia produzido, dado que o trabalho tornou-se apenas manufatura ou divisão em tarefas, fragmentado, e o trabalhador, conseqüentemente, foi perdendo a identidade com seu trabalho.

A Organização Científica do Trabalho, no início do século XX, quando o trabalhador não mais planejava sua produção ou o processo de pelo qual iria produzir, surgiu nesse momento. O homem perdeu o *feedback* sobre seu trabalho e produto, executava as tarefas apenas mecanicamente, sem utilizar seu conhecimento e raciocínio, enfim ficou totalmente sem visão do conjunto e objetivos de seu trabalho.

Frederick Winslow Taylor, um dos percussores da Administração Científica, baseou toda sua pesquisa no princípio de que o homem era um ser exclusivamente de natureza econômica, além de ser altamente racional. Logo, este deveria ser o único ponto a ser administrado e negociado nas relações *Empresa X Trabalhador*.

Para Biazzi Jr. (1994, p. 213):

O maior avanço para reversão dos princípios da Organização Científica do Trabalho foi a Abordagem Sócio Técnica que surgiu na Inglaterra. Emery Trist e sua equipe, em 1950, analisaram numa mina de carvão erros e conflitos interpessoais, paradas e diminuição de produção, além de problemas com absenteísmo, que surgiram após a implantação, mecanização e reorganização do trabalho. Tudo isso culminou com o parcelamento das atividades de grandes equipes, em substituição à atividade em duplas, que teria por objetivo o aumento da produtividade (BIAZZI, 1994, p. 213).

A pesquisa de Emery Trist constatou que os mineiros rejeitavam a nova maneira de se desenvolver o trabalho e que, ao seu modo, preferiam os antigos métodos ao novo processo de mecanização.

Nesta mesma linha de entendimento, Lima et al. (1995, p. 46) define como Abordagem Sócio Técnica,

O conjunto de conhecimentos científicos, geográficos, demográficos, sociológicos e antropométricos, que, originam a concepção de um conjunto de produção (oficinas industriais, máquinas, instalações) e permitem a uma determinada população ter boas condições de trabalho. Sendo que o principal objetivo da Abordagem Sócio Técnica é analisar as possíveis influências do sistema tecnológico sobre o desempenho do sistema social, de forma que a eficácia do sistema produtivo total dependa da adequação do sistema social com os requisitos do sistema técnico (LIMA et al., 1995, p. 46).

Contudo, foi Elton Mayo, um dos primeiros estudiosos a enfatizar o lado humano nas organizações. Uma de suas mais conhecidas pesquisas, denominada Experiência de Hawthorne, que foi desenvolvida na empresa Western Electric, teve como principal objetivo a identificação dos fatores que influenciavam na produção (FERNANDES, 2003).

Na Experiência de Hawthorne, Mayo concluiu que o trabalho é uma atividade tipicamente grupal e quanto mais os seres humanos estiverem integrados, maior será a motivação para produzir. Mayo vai além, ao concluir que o comportamento do indivíduo se apoia no grupo e que o indivíduo é motivado essencialmente pela necessidade de estar em equipe, de ser reconhecido e de ser devidamente, informado, ou seja, esta pesquisa concluiu a importância e a influência dos fatores psicológicos sobre as ações humanas.

Partindo deste ponto, várias teorias sobre o comportamento humano e sua relação com o trabalho surgiram. Ressaltam-se a Teoria X e a Teoria Y, desenvolvidas por Douglas McGregor, bem como a Hierarquia das Necessidades, defendida por Abraham H. Maslow, e, ao lado destas, a Teoria dos Fatores, de Frederick Herzberg.

De acordo com Fernandes (2003), em 1973, McGregor comparou duas formas de ver o indivíduo perante o trabalho, ao que chamou de Teoria X e Teoria Y. Na primeira, os indivíduos seriam incapazes de dirigir seu trabalho, havendo necessidade de manter uma rígida vigilância, deixando sempre muito claro a possibilidade de sanções.

O problema é que as pessoas, tratadas como imaturas consideradas incapazes de dirigir seu trabalho, tornaram-se frustradas e com relações

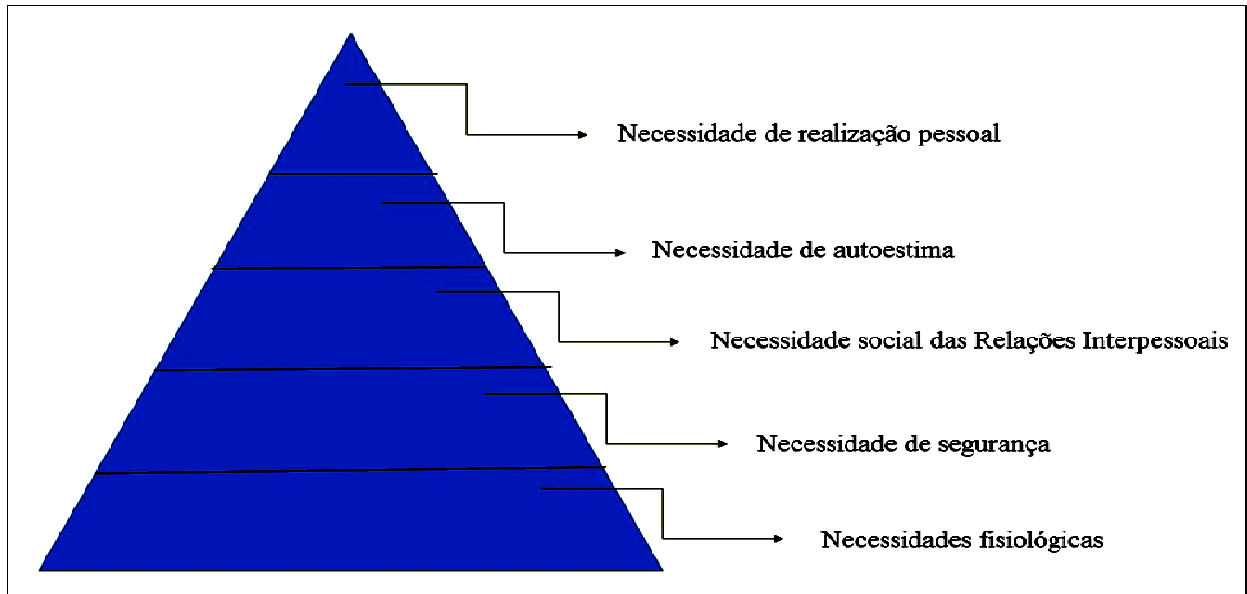
conflituosas. Logo, o que deveria ser focalizado seria o método de gerenciamento e não o indivíduo essencialmente. Por isso, as pessoas tornaram-se indolentes, passivas, rejeitaram responsabilidades e demonstraram interesse apenas pelos benefícios econômicos. Isso é explicado pelo fato de terem sido privados da oportunidade de se realizarem por meio do trabalho, pois mesmo aqueles a quem eram dadas oportunidades para dirigir seus trabalhos não eram reconhecidos. Logo, também, não se satisfaziam com o do trabalho (ARGYRIS, 1982).

Foi a partir desta constatação que McGregor desenvolveu a Teoria Y, admitindo que o indivíduo não é avesso ao trabalho e que procura satisfazer-se com aquilo que executa. Logo, é um ser criativo, responsável, com necessidade de autonomia e profissionalização. Em decorrência de tudo isso, a organização tem por responsabilidade gerar recompensa e condições para que o indivíduo obtenha satisfação e supra suas necessidades de realização profissional.

A Teoria Y não só atribui à organização a responsabilidade de obter o comprometimento do indivíduo, como também encoraja a responsabilidade no planejamento e realização das metas entre trabalhador e organização. E para atingir esse objetivo a organização deverá ter um diálogo constante entre gerente e subordinados, no qual a capacidade destes para controlar seu próprio trabalho será testada e ampliada permanentemente. [...] A Teoria Y tem grande importância para os estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho, pois defende a ideia de que o trabalho é um fator de motivação e realização e não apenas um fardo a ser carregado em troca de uma simples recompensa (CARVELL, 1982, p. 42).

Já a Hierarquização das Necessidades, definida por Abraham H. Maslow divide as necessidades humanas em cinco níveis hierárquicos. Encontram-se no primeiro nível, as necessidades fisiológicas, que são aquelas essenciais à vida humana, como, por exemplo, respirar e alimentar-se. No segundo nível, apresenta-se a necessidade de segurança, partindo-se do princípio de que todo ser humano busca sentir-se amparado. O terceiro nível trata da necessidade social das relações interpessoais, cruciais à vida humana, ou seja, o homem procura sempre inserir-se em um grupo. O quarto nível constitui-se da necessidade de autoestima, mostrando o quanto é indispensável o valor do reconhecimento e prestígio às pessoas, por tudo o que desenvolvem. Por último, há necessidade de realização pessoal, isto é, todo indivíduo busca sucesso e autodesenvolvimento.

Figura 1 – Pirâmide de Abraham H. Maslow



Fonte: Elaboração própria (2016).

Maslow (apud RODRIGUES, 1994) salienta que as necessidades de nível mais baixo devem ser satisfeitas antes que os indivíduos sintam-se interessados pelas necessidades de nível superior.

[...] as necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de valor ou importância, quer dizer, a manifestação de uma necessidade se baseia geralmente na satisfação prévia de outra, mais importante ou premente. O homem é um animal que sempre deseja. Não há necessidade que possa ser tratada como se fosse isolada; toda necessidade se relaciona com o estado de satisfação ou insatisfação de outras necessidades (MASLOW apud RODRIGUES, 1994, p. 40).

Segundo Bowditch e Buono (1992), a maior contribuição da hierarquia das necessidades foi o reconhecimento e a identificação das necessidades individuais, com o objetivo maior de motivar o trabalhador, visto que há pouca evidência de que o conceito da progressão hierárquica se sustente, porque ocorre grande dificuldade em motivar as pessoas de forma igualitária.

A Teoria dos Fatores Higiênicos e Fatores Motivacionais desenvolvida por, Frederick Herzberg, estão baseados em dois pressupostos: de que a satisfação e a insatisfação podem ser independentes (Quadro 2).

Quadro 2 – Fatores Higiênicos e Fatores Motivacionais

Fatores Higiênicos ou Insatisfacientes	Relacionam-se com a tarefa (segurança, salário, ambiente de trabalho, chefia, dentre outros) e não aumentam a satisfação, mas reduzem a insatisfação.
Fatores Motivacionais ou Satisfacientes	São relacionados aos sentimentos de amplitude e ao desafio de executar uma tarefa (realização, reconhecimento, o trabalho em si, responsabilidade, crescimento, dentre outros), agindo como fatores que motivam o trabalhador a atingir um desempenho superior.

Fonte: Elaboração própria (2016).

Contudo, Herzberg alerta que estes fatores são implantados após o enriquecimento do cargo. Entende-se aqui o enriquecimento da tarefa quando é proporcionado um maior envolvimento psicológico do indivíduo com seu trabalho.

Para Rodrigues (1994, p. 48), estes estudiosos são a base para os estudos de Qualidade de Vida no Trabalho, pois:

Mayo mostrou a importância do fator psicológico como determinante do agir dos músculos. As necessidades humanas apresentadas por Maslow interligam-se ou justificam a ‘visão’ do trabalhador nos diversos níveis de crescimento, que influenciam o seu agir hoje. McGregor, com sua Teoria X e Teoria Y, dá início à modificação das atribuições da tarefa do indivíduo no trabalho. E finalmente Herzberg, introduzindo os ‘dois fatores’, propõe a motivação do indivíduo com base no enriquecimento do cargo (RODRIGUES, 1994, p. 48).

Percebe-se que as teorias de Qualidade de Vida no Trabalho são a evolução de um pensamento de várias outras teorias discutidas, anteriormente, por diversos estudiosos, e estão calcadas em pressupostos bem sólidos.

2.2.1 Objetivos e importância da QVT

O principal objetivo da implementação de programas que visam oferecer maior qualidade de vida é a reestruturação do setor produtivo, que possa estabelecer estratégias a fim de atender as necessidades humanas básicas dos trabalhadores e também, maiores eficácia e produtividade. Verifica-se que ainda não há uma definição precisa e consensual, na literatura científica sobre a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, uma vez que a implementação desse tema em nosso país e em nossas instituições ainda é principiante.

Muitos pesquisadores defendem que a qualidade de vida no trabalho pode ser entendida com uma estratégia, cuja “meta principal de tal abordagem volta-se para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa” (FERNANDES, 2003).

De acordo com Werther e Davis (1983), para que uma instituição melhore a qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores, é necessário reunir esforços para tentar estabelecer cargos mais satisfatórios e produtivos. Para tanto, precisa-se da implementação de diferentes técnicas que visem à reformulação dos cargos e funções de uma organização, contando também com participação dos trabalhadores envolvidos nesse processo.

Conforme salienta Vieira e Hanashiro (1990), a qualidade de vida no trabalho tem por objetivo melhorar as condições de trabalho e também todas as demais funções, em qualquer que seja a natureza ou mesmo, nível hierárquico. Além disso, a QVT atua também nas variáveis ambientais, comportamentais e organizacionais a fim de possibilitar humanização do setor produtivo e, logicamente, obter resultados mais satisfatórios, seja para o colaborador, seja para a instituição empregadora. Assim, espera-se também da QVT, a diminuição do conflito entre o trabalhador e o capitalismo (organização).

2.3 A ênfase da qualidade de vida no trabalho

Na busca pela excelência as organizações procuram trabalhar com qualidade, produtividade e, acima de tudo, competitividade. Em vista disso, as organizações deparam-se com um grande dilema: investir na compra de novos equipamentos e máquinas, dos quais dependem a continuidade da produção e a amortização de seus custos, necessitando, na maioria das vezes, de trabalhadores especializados para manuseá-los ou, investir na capacitação e valorização de seus trabalhadores e na reorganização do sistema de gestão de Recursos Humanos (RODRIGUES, 1994).

Alguns autores alertam que não são apenas as condições físicas de trabalho que influenciam a qualidade de vida no trabalho, mas é de suma importância que se considerem outros fatores, tais como: as relações entre o indivíduo, seu trabalho e a organização onde desenvolve este trabalho. Deve-se, ainda, desmistificar que

elevados custos nestes fatores não compensam, pois, tendo em vista alguns casos, o retorno do investimento supera toda e qualquer expectativa.

Segundo Lima (1995, p. 51), "é indispensável verificar o nível de satisfação dos empregados mediante a aplicação de técnicas de qualidade de vida no trabalho". Esta verificação deve ser regular e periódica, realizada pelo menos uma vez por ano, através de instrumento simples e de fácil leitura e análise de resultados. Caso a organização apresente índices de qualidade de vida no trabalho, estes devem ser analisados, identificando-se as áreas que necessitam de atuação (ALBRECHT, 1994).

2.3.1 Origem e evolução das teorias sobre QVT

Sempre houve a preocupação em melhorar as condições de trabalho. Nos anos 50 estudaram-se as relações indivíduo x trabalho x organização, e, segundo Rodrigues (1994, p. 234), esta nova técnica recebeu a denominação de "Qualidade de Vida no Trabalho – QVT".

Foi somente na década de 70 que o termo qualidade de vida no trabalho foi exposto publicamente pelo Professor Louis Davis, de Los Angeles (VIEIRA, 1996). Porém, ainda no início dos anos 70, os estudos de qualidade de vida no trabalho passaram por um período de estagnação, devido principalmente à crise energética e à alta inflação que assolou os Estados Unidos e outros países do Ocidente. A ascensão do Japão como potência também fez com que as organizações ocidentais passassem a focalizar apenas as técnicas de gestão, desviando suas atenções do estudo de qualidade de vida no trabalho, que ficou à margem das discussões até o final da década de 70.

Atualmente, a qualidade de vida no trabalho vem sendo extensivamente pesquisada em diversos países, como Inglaterra, Hungria, Iugoslávia, Canadá, México e Índia (RODRIGUES, 1994).

A melhoria da qualidade de vida no trabalho surge como uma preocupação no meio acadêmico, não só pelo aspecto material enfatizado pela saúde e segurança, mas, de uma forma mais abrangente, por meio da humanização do trabalho. A Qualidade de Vida no Trabalho cria oportunidades para o trabalhador, dando-lhe maior responsabilidade, autonomia, participação no processo decisório, nos

resultados e, no seu desenvolvimento completo, e, o indivíduo terá maior oportunidade de realização pessoal e progresso em seu trabalho.

Os novos sistemas de produção, discutidos não só no meio acadêmico, chamam atenção para a importância de se trabalhar com pessoas motivadas, a fim de evitar aspectos negativos, como: alta rotatividade, absenteísmo, acidentes, enfim, o boicote por parte dos trabalhadores, que podem causar a falência destes. Contudo, cabe salientar que a era da motivação por meio de prêmios ou ameaças terminou. Nesta nova visão necessita-se de trabalhadores flexíveis, criativos, multifuncionais, que, acima de tudo, desenvolvam trabalhos de qualidade.

Salienta-se que Fernandes e Gutierrez (1988) consideram que o trabalho eficaz depende exclusivamente do querer fazer e não apenas do saber fazer. É neste aspecto que a tecnologia de qualidade de vida no trabalho pode ser utilizada exatamente para que os trabalhadores queiram fazer mais, através de um envolvimento maior com o trabalho que desenvolvem, por estarem mais comprometidos com aquilo que lhes diz respeito e pela existência de um ambiente favorável, onde as pessoas sentem-se estimuladas e motivadas a produzir, não esquecendo seus anseios e necessidades, sem perder de vista os objetivos da organização.

Para Werther e Davis (1983), o crescente interesse em melhorar a qualidade de vida no trabalho demonstra claramente a evolução da sociedade em geral e o nível de instrução das pessoas. A democratização nas relações de trabalho fez com que cada vez menos os trabalhadores aceitassem, de maneira acomodada, o autoritarismo de seus superiores. Isso se explica através da evolução do conhecimento e dos meios de informações tão próximos hoje de nossos cidadãos, fazendo com que cada vez mais as pessoas sejam esclarecidas com maior rapidez sobre o que acontece e exijam soluções para os problemas enfrentados, obrigando que seus dirigentes acompanhem de maneira ágil as renovações e se adaptem de forma contínua a esta evolução.

Com a globalização, os empresários que querem ter um lugar neste mercado altamente competitivo e exigente estão percebendo ser fundamental criar condições para que as pessoas possam desenvolver seu potencial criativo e inovador. Um programa de QVT, segundo Macedo (1992), enfatiza exatamente este ponto, pois procura criar um ótimo relacionamento entre trabalhador e empresa, resultando num nível mais elevado de satisfação e motivação. A seguir, no Quadro 3, apresenta-se o

comparativo do processo evolutivo do pensamento de qualidade de vida no trabalho, desde a década de 50.

Quadro 3 – Evolução do Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho

TEORIAS EVOLUTIVAS DO QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado quanto à direção.
3. QVT com um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos administração participativa e democracia industrial eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passarão de apenas um "modismo" passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler (apud FERNANDES, 2003, p. 42)

2.3.2 Conceitos de QVT

Na realidade, o termo QVT possui diversas e distintas abordagens, até mesmo porque é um tema bastante debatido e pesquisado, cuja conceituação varia conforme os elementos que se julga ser mais relevantes para que haja efetivamente Qualidade de Vida no Trabalho.

Para Hackman e Lawler (1971 apud FERNANDES, 2003, p. 68), as pessoas satisfazem suas necessidades no trabalho a partir do momento em que desenvolvem suas tarefas com elevada variedade, autonomia, identidade e *feedback*, além da convivência em grupo e oportunidade de laços de amizade. Além

disso, para esses autores, o objetivo da qualidade de vida no trabalho abrangeria até a simples reformulação de cargos, com a participação dos trabalhadores envolvidos.

Já Davis (1996, p. 38) afirma que QVT "são condições favoráveis de um ambiente de trabalho para os empregados" ficando apenas restrito às condições ambientais. Por outro lado, vale ressaltar a afirmação de Huse e Cummings (apud RODRIGUES, 1994, p. 90), que diz que QVT engloba dois fatores: "a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas de trabalho".

Existe outra vertente que afirma que QVT é um processo em que as organizações procuram incentivar e desenvolver o potencial criativo dos trabalhadores, através do seu envolvimento com questões de cunho decisivo em seu trabalho. Nadler e Lawler (apud MACEDO, 1993, p. 18),

A qualidade de vida no trabalho é um modo de pensar sobre as pessoas, trabalho e organizações. [...] Seus elementos distintivos são: preocupação sobre o impacto do trabalho sobre as pessoas e a afetividade organizacional; a ideia de participação na solução de problemas organizacionais e tomada de decisão (NADLER; LAWLER apud MACEDO, 1993, p. 18).

Gadon (1984) completa dizendo que qualidade de vida no trabalho tem por objetivo o aumento da produtividade, de maneira a gerar recursos, fazendo com que a organização sintam-se estimulada a investir em melhorias. Para tanto, a integração e harmonização para a melhoria da QVT e o aumento da produtividade precisam ser demonstrados como forma de obter a adesão do corpo de diretores e administradores, sempre preocupados com a necessidade permanente de valorização do capital, o que é natural no meio empresarial. O fato da melhoria da qualidade de vida no trabalho depender muito mais de uma vontade política dos dirigentes das organizações do que do investimento de recursos financeiros é sem dúvida um fator facilitador que deve ser explorado segundo Fernandes e Becker (1988).

Westley (apud FERNANDES, 2003, p. 18) enfatiza que "as melhorias voltadas para a qualidade de vida no trabalho decorrem dos esforços, voltados para a humanização do trabalho, que buscam solucionar problemas gerados pela própria natureza das organizações existentes na sociedade industrial".

Vieira e Hanashiro (1990) conceituam QVT como melhoria nas condições de trabalho, envolvendo as variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais, além das políticas de Recursos Humanos, de forma a humanizar o trabalho, satisfazendo, assim, não só a organização, como também os trabalhadores envolvidos; em outras palavras, isso significa que o conflito entre capital x trabalho está se tornando mais tênue. Já Walton ressalta que qualidade de vida no trabalho é utilizada para designar experiências inovadoras realizadas na tentativa de resgatar, afirmando que:

Valores ambientais e humanísticos negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade industrial e do crescimento econômico; e atendimento das necessidades e aspirações dos trabalhadores, incluindo aspectos relacionados a uma maior participação do empregado nas decisões que lhes dizem respeito, orientando-se em direção à democracia industrial, à humanização do trabalho, enfatizando a responsabilidade social das empresas (WESTLEY apud FERNANDES, 2003, p. 10).

Para Fernandes (2003, p. 45), qualidade de vida no trabalho "é uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas".

De acordo com Kahn (apud RODRIGUES, 1994), QVT não pode ser apenas aquilo que a organização pode vir a oferecer ao trabalhador, é algo mais, é aquilo que as pessoas podem fazer por si mesmas e pelos outros de seu grupo. Moraes, Kilimnik e Ramos (1994, p. 307), por sua vez, afirmam que:

A ênfase da qualidade de vida no trabalho é na substituição do sedentarismo e do *stress* por um maior equilíbrio entre o trabalho e lazer que resulte em melhor qualidade de vida. Numa visão institucional a QVT deve monitorar todas as variáveis que determinam o ambiente tecnológico, psicológico, político, e econômico do trabalho (MORAES; KILIMNIK; RAMOS, 1994, p. 307).

Sekiou e Blondin (apud VIEIRA, 1996), contudo, definem qualidade de vida no trabalho como uma filosofia humanista, que trabalha através da introdução de métodos participativos, visando modificar aspectos do local de trabalho, com o

objetivo de criar uma nova situação, mais favorável à satisfação das necessidades do trabalhador.

Observa-se, nas diversas conceituações de qualidade de vida no trabalho, várias dimensões, entre as quais se podem citar a reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho; a formação de equipes de trabalho semi-autônomas ou autogerenciadas; e a melhoria do meio ambiente organizacional (FERNANDES GUTIERREZ, 1988). Cabe também ressaltar que as definições de QVT são muitas, porém a satisfação e anseios dos trabalhadores é ponto essencial para um programa de qualidade de vida alcançar sucesso.

Corrêa (1991, p. 249) diz que "a qualidade de vida no trabalho é um fenômeno complexo, com muitas facetas".

2.3.3 Modelos avaliativos da QVT

Segundo Fernandes (2003) a opinião dos trabalhadores sobre os aspectos de seu trabalho e a qualidade de vida tornam-se fundamental como forma de subsídio às políticas e estratégias socioeconômicas para as organizações que pretendam adotar um programa de QVT, o que enfatiza a necessidade da sondagem de opinião interna como instrumento de informação.

Para Quirino e Xavier (1987), existem duas formas de se mensurar a qualidade de vida nas organizações. Uma seria através da abordagem objetiva, que apontaria a mensuração das condições materiais, como, por exemplo, a disponibilidade de equipamentos, padrões salariais, ambiente físico, entre outros. A outra, através da abordagem subjetiva, que visaria a mensuração do nível de satisfação dos trabalhadores com as condições objetivas (satisfatórias ou não satisfatórias). O Quadro 4 demonstra, mais simplificado, os autores dos modelos e seus fatores determinantes.

Quadro 4 – Resumo dos Fatores Determinantes das Diversas Abordagens sobre QVT

Autor dos Modelos	Fatores Determinantes
Hackman e Oldham (1975)	Variedade da tarefa, identidade da tarefa, significação da tarefa, autonomia e <i>feedback</i> .
Westley (1979)	Enriquecimento das tarefas, trabalho auto-supervisionado, distribuição de lucros e participação nas decisões.
Davis e Werther (1983)	Projeto de cargos segundo a habilidade, disponibilidade e expectativas sociais do empregado, práticas de trabalho não mecanicistas, autonomia, variedade, identidade da tarefa e retroinformação.

Quadro 4 – Resumo dos Fatores Determinantes das Diversas Abordagens sobre QVT

Autor dos Modelos	Fatores Determinantes
Walton (1983)	Compensação justa e adequada, condições de trabalho, oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social no trabalho, constitucionalismo, trabalho e espaço total da vida e relevância social da vida no trabalho.
Nadler e Lawler (1983)	Participação nas decisões, reestruturação do trabalho através de enriquecimento de tarefas e grupos de trabalho autônomos, inovação no sistema de recompensas e melhora do ambiente de trabalho.
Huse e Cummings (1985)	Participação do trabalhador, projeto de cargos, inovação no sistema de recompensa e melhoria no ambiente de trabalho.
Siqueira e Coletta (1989)	Próprio trabalho, relações interpessoais, colegas, chefe, política de Recursos Humanos e empresa.

Fonte: Elaboração própria (2016).

A metodologia empregada para a mensuração destes fatores é a seguinte: um observador, que poderá ser uma pessoa interna ou externa à organização, observa segundo sua visão e experiência, as condições materiais e a partir delas, expressa sua avaliação. A seguir descreve-se cada um dos modelos apresentados no Quadro 4.

2.3.3.1 Modelos de Hackman e Oldham (1975)

Hackman e Oldham (1983), na busca por determinar a Qualidade de Vida no Trabalho, desenvolveram uma nova estratégia que deu origem ao **Job Diagnostic Survey de Hackman e Oldham (1983)**. Para tanto, tais estudiosos basearam-se em cinco fatores que expressam a opinião do trabalhador (HACKMAN; OLDHAM, 1983). Estes cinco fatores básicos são: Variedade de Habilidades; Identidade de Tarefa; Significância de Tarefa; Nível de Autonomia e *Feedback*.

Segundo este modelo, os cinco fatores básicos estarão presentes apenas quando existir Significância Percebida; Responsabilidade Percebida e Conhecimento dos Resultados do Trabalho. Na realidade, seriam estados psicológicos que deveriam ser satisfeitos através do trabalho e, como resultado, proporcionariam alta motivação interna, elevada satisfação, qualidade no desempenho e baixa rotatividade e absenteísmo (HACKMAN; OLDHAM, 1983).

Para melhor entendimento, é necessário que se observem as cinco formas de atuação destes níveis, que ficaram conhecidos como Conceitos Implementadores de Enriquecimento de Cargos, desenvolvidos por Hackman e Oldham (1983):

Quadro 5 – Conceitos de Hackman e Oldham (1983)

Tarefas Combinadas	O trabalho que era fragmentado é agrupado e transformado em módulos, proporcionando o aumento da Variedade de Habilidades do trabalhador, além de resgatar a Identidade de Tarefa ;
Formação de Unidades Naturais de Trabalho	São observadas as tarefas que possuem certa correlação ou sequência entre si; em seguida, estas são agrupadas formando módulos com uma estrutura lógica, o que aumenta e reforça a Significância e a Identidade da Tarefa ;
Estabelecimento de Relações Diretas com o Cliente	Cada cargo possui um cliente interno ou externo, fazendo com que cada problema e dúvidas sejam encaminhados para solução diretamente com aquele trabalhador que desenvolveu a tarefa, proporcionando, desta forma, a Retroalimentação e Autonomia e, assim, aumentando a Variedade de Habilidades . Contudo, isso só é atingido a partir do momento em que se cria um canal de comunicação que se poderia chamar de linha direta entre o trabalhador e o seu cliente externo ou interno (o próximo da linha de montagem);
Carga Vertical	Aqui se busca a integração vertical, que tem por objetivo o enriquecimento do cargo com a adição de tarefas mais elevadas ou, até mesmo, o gerenciamento. Com isso a distância entre o planejamento, a execução e controle do trabalho diminuem, e o trabalhador passa a ter todas estas atribuições, aumentando assim a Autonomia ;
Abertura de Canais de Retroalimentação (Feedback)	Deve-se proporcionar tarefas que permitam a informação sobre o resultado do trabalho que está sendo desenvolvido, sem que este trabalhador fique dependendo de terceiros para obter estas informações. Para que isto ocorra, faz-se necessário o estabelecimento e disseminação de normas e padrões, bem como a disponibilidade de mecanismos de aferição dos resultados

Fonte: Elaboração própria (2016).

Observa-se no quadro acima que os três primeiros fatores determinados por Hackman e Oldham (1983) contribuem para a valorização do trabalho. A autonomia, enfatizada como quarto fator, desenvolve no empregado a percepção do quanto ele é responsável pelo que executa. O quinto e último fator (*feedback*) permite que o colaborador seja informado dos resultados atingidos com o seu trabalho.

2.3.3.2 Modelo de Westley

Segundo Westley (1979) a qualidade de vida no trabalho pode ser verificada por meio de quatro indicadores fundamentais, econômicos, político, psicológico e

sociológico, julgados como quatro problemas que são causados, respectivamente, pela injustiça, insegurança, alienação e ausência de leis e regulamentos.

Quadro 6 – Indicadores da Qualidade de Vida no Trabalho

ECONÔMICO	POLÍTICO	PSICOLÓGICO	SOCIOLÓGICO
<ul style="list-style-type: none"> • Equidade Salarial • Remuneração Adequada • Benefícios • Local de Trabalho • Carga Horária • Ambiente Externo 	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança no Emprego • Atuação Sindical • Retroinformação • Liberdade de Expressão • Valorização do Cargo • Relacionamento com Chefia 	<ul style="list-style-type: none"> • Realização Potencial • Nível de Desafio • Desenvolvimento Pessoal • Desenvolvimento Profissional • Criatividade • Auto-Avaliação • Variedade de Tarefa • Identidade com a Tarefa 	<ul style="list-style-type: none"> • Participação nas Decisões • Autonomia • Relacionamento Interpessoal • Grau de Responsabilidade • Valor Pessoal

Fonte: Westley (apud FERNANDES, 2003, p. 53).

Westley (1979) afirma que as causas de insatisfação representadas pelos indicadores econômicos e políticos, na realidade, são encontradas desde o século passado, através da concentração dos lucros e da exploração dos trabalhadores, geralmente relacionadas à injustiça e à concentração de poder, observando-se como resultado o aumento da insegurança.

O indicador psicológico (alienação) é fator decorrente da desumanização, da dissociação entre o trabalho e o ser humano, produto de uma falha entre expectativas do indivíduo e o que ele consegue efetivamente desenvolver; conseqüentemente, a mecanização e a automação resultam em mudanças na forma de trabalho que geram uma sensação de crescente ausência de normas e regulamentos, caracterizando, por sua vez, uma falta de envolvimento do trabalhador (LIMA, 2016).

Para melhorar a qualidade de vida no trabalho e resolver estes quatro indicadores, Westley (1979) sugere ações cooperativas através do envolvimento e participação dos trabalhadores no processo de decisão e na divisão dos lucros do desenvolvimento do espírito de responsabilidade, do enriquecimento de tarefas e da aplicação dos princípios sociotécnicos.

2.3.3.3 Modelo de Werther e Davis

O modelo de Werther e Davis (1983) para verificação de qualidade de vida no trabalho está calcado em um projeto de cargo que considera fatores ambientais, organizacionais e comportamentais, como se pode observar no Quadro 7.

Quadro 7 – Fatores da qualidade de vida no trabalho

Fatores Ambientais:	O projeto de cargo deve considerar as expectativas sociais e as habilidades e disponibilidade de empregados potenciais. No entanto, o cargo não poderá ser tão complexo ao ponto de a organização necessitar fazer novas contratações e, ao mesmo tempo, não poderá ser muito simples, de maneira a não gerar desconforto quando a mão-de-obra for mais instruída (LIMA, 1995).
Fatores Organizacionais:	Procura identificar a tarefa que condiz ao cargo, de forma que haja um fluxo coerente de processos, da utilização de métodos e sistemas que ajustem as práticas de trabalho desenvolvidas, resultando, desta forma, na redução do tempo e esforço dos trabalhadores (WERTHER; DAVIS, 1983).
Fatores comportamentais:	Neste ponto não se deve simplesmente priorizar a eficiência, mas, também, a autonomia do trabalhador, a variedade do cargo, a identidade de tarefa e a retroinformação, tudo isso voltado para um aumento da motivação (WERTHER; DAVIS, 1983).

Fonte: Elaboração própria (2016).

Segundo Lima (2016, p. 3), existe:

Certa incongruência no projeto de cargo, pois enquanto os elementos comportamentais direcionam os especialistas para acrescentarem mais autonomia, variedade, identidade de tarefa e retroinformação, os fatores de eficiência, principalmente aqueles baseados na racionalização do trabalho, apontam para maior especialização, menor variedade, autonomia mínima e outros elementos contraditórios (LIMA, 2016, p. 3).

Desta forma, percebe-se que, ao desenvolver cargos mais eficientes, pode-se correr o risco de torná-los insatisfatórios. Paradoxalmente, cargos satisfatórios podem revelar-se ineficientes. Para Lima (2016, p. 6),

A eficiência pode estar associada a tarefas simples e ciclos curtos, quanto a operações ou atividades amplas e complexas, conforme o nível dos trabalhadores, procurando sempre eliminar do cargo às causas de insatisfação que o trabalho pode gerar (LIMA, 2016, p. 6).

Portanto, as organizações devem fazer com que o desenho dos cargos evolua continuamente, tornando-o mais abrangente quanto mais elevado o grau de instrução, o conhecimento e a mobilização dos trabalhadores.

Vale mencionar mais algumas abordagens, como a de Huse e Cummings (apud RODRIGUES, 1994), que definem que qualidade de vida no trabalho envolve pessoas, trabalho e organização, gerando assim três aspectos: o bem-estar do trabalhador assim como a eficácia organizacional e a participação de todos os envolvidos no processo decisório. A partir desses três aspectos, foi desenvolvido o modelo de verificação do nível de QVT baseado na participação do trabalhador (refere-se ao envolvimento dos trabalhadores no processo decisório nos diversos níveis da organização); e no projeto de cargo (trata-se do desenho de cargos, eliminando de vez a alienação do trabalhador, inovação no sistema de recompensa e melhoria no ambiente de trabalho).

Nadler e Lawler (apud VIEIRA, 1996) apresentam quatro fatores para mensurar a qualidade de vida no trabalho, a saber: 1 - participação nas decisões; 2 - reestruturação através de enriquecimento de tarefas e grupos de trabalho autônomo; 3 - Inovação no sistema de recompensas com influência no clima organizacional; e 4 - melhoria do ambiente de trabalho no que se refere a horas de trabalho, condições, regras e meio ambiente físico, entre outros.

Já Siqueira e Coletta (1989 apud VIEIRA, 1996), através de pesquisas realizadas em Uberlândia (MG), identificaram os seguintes fatores determinantes de qualidade de vida no trabalho: política de Recursos Humanos; trabalho (ambiente saudável, tarefas enriquecidas, amizade entre colegas, etc.); interações pessoais (bom relacionamento interpessoal com os colegas e chefias); indivíduo (assiduidade, satisfação com o trabalho que desenvolve, responsabilidade por aquilo que realiza, entre outros); e empresa (imagem favorável junto à sociedade, administração eficiente, etc.).

2.3.3.4 *Modelo de Walton (1973)*

O modelo de Richard Walton (1973), entre os demais apresentados, é o único que enfatiza questões elementares à realização do trabalho priorizando os fatores higiênicos, condições físicas, aspectos relacionados à segurança e à remuneração, sem desconsiderar os demais elementos citados por outros estudiosos.

A amplitude deste modelo (considerando fatores internos e externos à organização) permite ao investigador condições de melhor avaliar o nível de QVT.

Por tal motivo, foi este o modelo escolhido como referencial teórico para a elaboração da pesquisa.

Walton (1973) apresenta oito dimensões seguidas de indicadores que afetam as pessoas em seu trabalho. Contudo, o autor chama atenção para o fato de que o grupo de trabalhadores pesquisado, assim como o ambiente diferenciado pode gerar um conjunto distinto de critérios, ou seja, mudando o contexto, a hierarquia e a importância dos critérios e dimensões que influenciam a qualidade de vida no trabalho, o resultado pode ser alterado.

Quadro 8 – Modelo de Walton para aferição da qualidade de vida no trabalho

DIMENSÕES	FATORES
Compensação justa e adequada	Renda adequada ao trabalho Equidade interna Equidade externa
Condição de trabalho	Jornada de trabalho Ambiente físico seguro e saudável
Oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Significado da tarefa Identidade da tarefa Variedade da habilidade Retroinformação
Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento profissional Segurança de emprego
Integração social no trabalho	Igualdade de oportunidade Relacionamento
Constitucionalismo	Respeito às leis e direitos trabalhistas Privacidade pessoal Liberdade de expressão Normas e rotinas
Trabalho e espaço total da vida	Papel balanceado do trabalho
Relevância social da vida no trabalho	Imagem da empresa

Fonte: Walton (1973 apud VIEIRA, 1996, p. 4).

De acordo com o que foi apresentado no Quadro 8, faz-se necessário ressaltar que, para Walton, independentemente da posição hierárquica ocupada, existem diversos trabalhadores insatisfeitos e alienados perante as inúmeras deficiências percebidas no ambiente de trabalho, que afetam diretamente a QVT.

Compensação Justa e Adequada: refere-se à satisfação do trabalhador por sua remuneração quando comparada interna e externamente.

- a) Renda adequada ao trabalho: o salário recebido pelo trabalhador é justo se comparado com as tarefas que desenvolve, além de verificar se o nível de remuneração é adequado ao grau de esforço, de qualificação, habilidade e de responsabilidade que o trabalho exige.
- b) Equidade Interna: verifica se existe diferença na remuneração entre trabalhadores que executam tarefas idênticas ou muito parecidas dentro da organização.
- c) Equidade Externa: a remuneração de um trabalhador de outra organização do mesmo porte e setor é igual ou muito parecida com a remuneração percebida pelos empregados da organização pesquisada, quando executam tarefas semelhantes (WALTON, 1973, p. 132).

Portanto, Walton (1973) diz que a compensação recebida pelo trabalho realizado pode ser focalizada sob pontos diferenciados, seja pela relação feita entre salário e o esforço físico ou mental, seja pela experiência do trabalhador e a responsabilidade exigida pelo cargo.

Condições de Trabalho: a satisfação do trabalhador está, neste ponto, relacionada à adoção de horários razoáveis, condições de trabalho que reduzam ao nível zero os riscos de doenças e danos físicos ou da imposição de limites de idade quando o trabalho é prejudicial ao bem-estar das pessoas, acima ou abaixo de determinada faixa etária (LIMA, 2016, p. 7).

- a) Jornada de Trabalho: a carga horária de todas as funções desenvolvidas dentro da organização obedece à legislação vigente e não causam fadiga, estresse e esgotamento físico e mental aos trabalhadores.
- b) Ambiente Físico Seguro e Saudável: a organização respeita as normas de segurança, utilizando equipamento de proteção individual, e procura continuamente diminuir os possíveis acidentes de trabalho, além de zelar pela integridade física e mental dos trabalhadores e, conseqüentemente, por sua saúde e qualidade de vida (LIMA, 2016, p. 7).

Um ambiente de trabalho que segue a legislação vigente torna-se um fator de amenização dos esgotamentos exigidos pelo cargo.

Oportunidade de Uso e Desenvolvimento de Capacidades: refere-se à possibilidade de o trabalhador utilizar seus conhecimentos e aptidões, desenvolver autonomia, obter informações sobre o trabalho que desempenha e o processo

produtivo ao qual pertence. Contudo, Walton (1973) lembra que o grau de maturidade do trabalhador, sua formação e capacidade de tomar decisões e iniciativas determinarão em que nível estes fatores serão considerados.

- a) Autonomia: a organização permite que o trabalhador tenha um determinado limite para resolver problemas relacionados às tarefas que executa.
- b) Significado da Tarefa: o trabalhador sente-se realizado com a atividade desempenhada.
- c) Identidade da Tarefa: mede o grau de satisfação que o empregado possui em relação ao trabalho desenvolvido.
- d) Variedade da Habilidade: a tarefa realizada exige diferentes conhecimentos e habilidades, o que torna o trabalho mais atraente e dinâmico, sem ser cansativo e repetitivo.
- e) Retroinformação: a organização permite ao empregado informações contínuas a respeito de seu desempenho, do trabalho e do produto que o mesmo desenvolve (WALTON, 1973, p. 142).

Não se deve esquecer que algumas pessoas desejam um trabalho fragmentado que exija pouca habilidade e até mesmo que seja firmemente controlado.

Oportunidade de Crescimento e Segurança: Walton (1973) focaliza basicamente a oportunidade de carreira concedida aos trabalhadores, assim como as dificuldades enfrentadas por estes.

Seguindo este pensamento, Walton (apud LIMA, 2016, p. 8),

Propõe avaliar a expectativa do trabalhador quanto ao uso de conhecimentos e habilidades recém-adquiridas, o nível em que as atividades de trabalho atuais contribuem para manter e expandir sua capacidade evitando a obsolescência, a avaliação das oportunidades de progredir em termos organizacionais ou de carreiras reconhecidas pelas pessoas de seu convívio, como colegas, amigos e familiares e, por fim, a segurança de emprego ou renda decorrente do trabalho.

- a) Possibilidade de Carreira: verifica a existência de uma política de Recursos Humanos (plano de cargos e salários) que permite àqueles trabalhadores devidamente capacitados e habilitados a oportunidade de ascensão profissional dentro do próprio quadro de pessoal da mesma.
- b) Crescimento Profissional: através de um plano de desenvolvimento e capacitação de trabalhadores, a empresa oferece a todos a oportunidade de adquirir e aprimorar seus conhecimentos.
- c) Segurança e Emprego: a organização possui uma estrutura de Recursos Humanos sólida, que proporciona ao trabalhador o sentimento de segurança em relação à manutenção do seu emprego (LIMA, 2016, p. 8).

Contudo, não exclui, de maneira alguma, suas próprias limitações; ao contrário, procura dar ênfase às ligadas diretamente à educação formal que impedem ou dificultam, muitas vezes, a ascensão dos trabalhadores.

Integração Social no Trabalho: Walton (1973) ressalta a importância das relações interpessoais para verificar o grau de identidade dos trabalhadores com a organização e, por consequência, o nível de satisfação destes com a qualidade de vida no trabalho.

- a) Igualdade de Oportunidades: é a ausência de favoritismo e preferências entre os trabalhadores. O ideal pressupõe que os trabalhadores promovidos, transferidos ou, até mesmo, admitidos passem por uma seleção, respeitando suas qualificações, habilidades e merecimento.
- b) Relacionamento: busca-se verificar a existência de um bom relacionamento interpessoal e um espírito de equipe junto aos trabalhadores da organização, fazendo com que haja um comprometimento mútuo entre estes indivíduos (WALTON, 1973, p. 145).

Isso pode ser avaliado pela ausência de preconceitos, de diferenças hierárquicas marcantes e senso comunitário, o que faz com que o trabalhador sintase integrado ao grupo e à empresa.

Constitucionalismo: este é outro fator fundamental para a garantia da qualidade de vida no trabalho que está baseado no estabelecimento dos direitos e deveres dos trabalhadores.

- a) Respeito às Leis e Direitos Trabalhistas: a organização observa e cumpre todos os direitos dos trabalhadores, previstos por lei, como férias, 13º salário, horário de trabalho, entre outros direitos assegurados constitucionalmente.
- b) Privacidade Pessoal: a empresa respeita a privacidade de seu trabalhador, desde que seu comportamento não interfira em questões relacionadas ao trabalho.
- c) Liberdade de Expressão: os trabalhadores possuem abertura para dar sugestões e manifestar suas idéias aos seus superiores hierárquicos.
- d) Normas e Rotinas: as normas e rotinas da organização são bem claras, definidas, difundidas, compreendidas e aceitas por todos os trabalhadores (WALTON, 1973, p. 153).

É dever de todo empresariado seguir o que reza o direito do trabalho, pois somente respeitando as leis se farão ser respeitados.

Trabalho e Espaço Total da Vida: Walton (1973) diz que as experiências dos trabalhadores com o trabalho podem interferir, de forma positiva ou negativa, na vida pessoal e social destes; por esta razão, o autor recomenda a busca do equilíbrio através de esquemas de trabalho e crescimento profissional. Faz-se necessário que a verificação do nível de satisfação do trabalhador em relação à influência exercida pelo trabalho sobre a vida privada dos mesmos seja avaliada através de opiniões com relação ao balanceamento da jornada, estabilidade de horários e mudanças geográficas que afetam a disponibilidade de tempo para lazer e para a família.

- a) Papel Balanceado do Trabalho: nada mais é que o equilíbrio satisfatório entre o trabalho e outras atividades existentes na vida dos trabalhadores (WALTON, 1973, p. 161).

Relevância Social na Vida no Trabalho: De acordo com Walton (1973), a forma de agir irresponsável de algumas empresas faz com que muitos trabalhadores passem a depreciar seu trabalho, o que afeta a auto-estima e, por consequência, a produtividade.

- a) Imagem da Empresa: é fundamental que a organização conserve excelente imagem perante seus trabalhadores, clientes atuais e potenciais, dos meios de comunicação social, fornecedores, comunidade, entre outros (WALTON, 1973, p. 166).

Contudo, segundo Lima (2016, p. 8), "as mudanças das condições organizacionais ocorrem em geral mais lentamente do que o aumento das expectativas do trabalhador, o que tende a provocar maior alienação".

2.4 Uma abordagem biopsicossocial: saúde x trabalho

2.4.1 A ética e qualidade de vida no trabalho

Dentro do enfoque do nosso estudo notou-se que as teorias apresentadas sobre o conceito de qualidade de vida no ambiente de trabalho tornam-se muito abrangente, exigindo uma definição mais clara. Pois, as atitudes profissionais dos trabalhadores dentro de uma organização, seja pública ou privada, são os mecanismos de satisfação para suas necessidades de toda ordem, com reflexos evidentes em sua qualidade de vida.

De acordo com Limongi-França (2003, p. 3),

A Qualidade de Vida no Trabalho está associada a questões de saúde e segurança no trabalho, passa a demonstrar as habilidades que o trabalhador precisa desenvolver, aumentando seus conhecimentos e suas experiências, assim ele abrange fatores mais importantes dentro da empresa (LIMONGI-FRANÇA, 2003, p. 3).

Ou seja, a qualidade de vida baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial. Tal enfoque origina-se da medicina psicossocial, que objetiva a vida integrada ao ser humano. O que se deve atentar é que a saúde não é apenas ausência de doenças, mas também o completo bem estar biológico, psicológico e social.

Uma das teorias apresentada por Limongi-França (2003), é de que as práticas e valores estão relacionados ao bem-estar dos trabalhadores, mostram o potencial das pessoas ao desenvolverem suas atividades, sendo assim a qualidade de vida no trabalho se torna cada vez mais importante na vida profissional das pessoas, pois elas só vão mostrar seu potencial se estiverem motivadas.

Essa visão é apresentada dentro dos parâmetros estabelecidos pela organização mundial de saúde em 1986, que estabelece uma importância significativa para a compreensão e administração de fatores psicossociais na vida moderna, em especial no ambiente laboral.

No contexto da saúde, o stress é o mais evidente acometimento negativo à saúde do trabalhador. Principalmente, quando as tarefas laborais exigem exaustivo esforço físico, ou que são alienantes, ou realizadas em ambiente de tensão, produzem efeitos psicológicos negativos, mesmo que a pessoa esteja bem fisicamente.

É sabido que mudanças, sejam quais forem, são **um** dos principais fatores causadores de *stress*. Além dessas mudanças, o acúmulo de trabalho e horas extras dos funcionários dessa paraestatal concorriam para aumentar o cansaço e gerar problemas de saúde, emocionais e de relacionamento (LIMONGI-FRANÇA, 2003, p. 6).

Ou seja, o stress está diretamente ligado ao equilíbrio entre o esforço à realização da tarefa e a capacidade da pessoa que a realiza. Portanto, a qualidade de vida no ambiente de trabalho torna-se uma questão ética da condição humana.

A ética, como alicerce da qualidade de vida no ambiente de trabalho busca identificar extinguir ou memorizar todos os possíveis riscos laborais. Envolvendo desde a segurança do ambiente físico, até o controle do esforço físico e mental que circunda a vida no ambiente de trabalho.

Portanto, torna-se mister afirmar que a expressão Qualidade de Vida descreve situações e objetiva evidenciar condições que agreguem, objetivamente, valor e qualidade à vida: tanto social quanto profissional.

Ainda existem muitas empresas que não investem em Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, preocupam-se, somente, com a segurança no trabalho e saúde de seus trabalhadores, mas a QVT vai além de programas de segurança no trabalho e saúde, ela envolve o melhor ambiente de se trabalhar, um bom relacionamento com seu superior e a satisfação de trabalhar em um ambiente que proporciona um bem-estar a todos. A Qualidade de Vida no Trabalho está associada a questões de saúde e segurança no trabalho, passa a demonstrar as habilidades que o trabalhador precisa desenvolver, aumentando seus conhecimentos e suas experiências, assim ele abrange fatores mais importantes dentro da empresa (LIMONGI-FRANÇA, 2003, p. 43).

Sendo assim, a Qualidade de Vida torna-se uma aplicabilidade psicossocial que só recentemente tem sido aplicada à situação de trabalho. Das empresas que passaram a aplicar estratégias de qualidade de vida no ambiente de trabalho alcançam o engrandecimento das relações positivas no ambiente de trabalho gerando uma maior produtividade e qualidade do seu resultado. A QVT tornou-se um conceito global apoiadas em determinações da OMS de forma a dimensionar fatores positivos no ambiente de trabalho; adotando filosofia e métodos para uma maior satisfação do trabalhador em sua atividade profissional.

Métodos praticados de forma inadequada no ambiente de trabalho podem causar uma série de problemas na saúde mental e física dos colaboradores e na saúde financeira das empresas através da obtenção de indicadores negativos, portanto para que esses indicadores negativos sejam reduzidos é de responsabilidade da organização, implementar programas que proporcionam melhores condições de vida no trabalho e demonstrar a necessidade de se criarem espaços e práticas de bem-estar por meio de conceito e fatores de qualidade de vida no trabalho, com a finalidade de obter a motivação dos funcionários (LIMONGI-FRANÇA, 2003, p. 5).

Uma das dificuldades para se atingir qualidade de vida nas organizações reside na “diversidade das preferências humanas e diferenças individuais e o grau de importância que cada trabalhador dá as suas necessidades, implicando provavelmente em denotado custo operacional” (QUIRINO; XAVIER, 1987, p. 32).

O estudo da QVT deve-se iniciar com autores clássicos, como Maslow (1954) – Abraham **Maslow** (1908-1970) **foi** um psicólogo norte-americano, conhecido pela Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas ou a Pirâmide de **Maslow**, **publicado** pela primeira vez em **1954** em *Motivation and Personality*. **Foi** um psicólogo de referência na Psicologia Humanista e Herzberg (1968) - Frederick Irving **Herzberg** (Lynn, Massachusetts, EUA, 18 de Abril de 1923 - 19 de Janeiro de 2000, Salt Lake City, Utah) **foi** o autor da "Teoria dos dois fatores" que aborda a situação de motivação e satisfação das pessoas e publicada em 1968 na *Harvard Business Review*. – que se ocuparam com fatores motivacionais ligados às necessidades humanas, com reflexos no desempenho e na auto-realização do indivíduo.

A qualidade de vida no trabalho (QVT), de acordo com Chiavenato (1999, p. 391) “representa em que graus os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”.

O mesmo autor destaca os fatores envolvidos na QVT, que são:

A satisfação com o trabalho executado; as possibilidades de futuro na organização; o reconhecimento pelos resultados alcançados; o salário recebido; os benefícios auferidos; o relacionamento humano dentro do grupo e da organização; o ambiente psicológico e físico do trabalho; a liberdade e responsabilidade de decidir e as possibilidades de participar (CHIAVENATO, 1999, p. 391).

Das postulações apresentadas por Chiavenato (1999) pode-se chegar à conclusão de que a objetividade da implantação de um programa de qualidade no trabalho é gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia em nível de cargo, recebimento de recursos “feedback” sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo (WALTON, 1973).

2.5 Colaboradores x clima organizacional

2.5.1 Comportamento humano no trabalho

O comportamento humano nas organizações vem sendo avaliado e estudado há muitas décadas, passando por várias etapas no seu desenvolvimento. O homem era tratado como máquina até o momento em que as organizações perceberam sua importância, sendo de alta relevância a motivação para uma maior produção do trabalho a ser executado.

O modelo tradicional aborda que o homem deve ser tratado como máquina, não possuindo sentimentos e tendo como único e maior estímulo ao trabalho a política de aumento de salário, do qual é importante, mais não é tudo. Já no modelo de relações humanas, acredita-se que o homem tem como fonte de motivação o comportamento, ou seja, suas relações sociais corrigindo a desumanização do trabalho e passando a ver o homem como ser humano com sentimentos e desejos.

O modelo dos recursos humanos vem para não concordar com o tradicional nem com o das relações humanas, pois acreditava que os modelos anteriores simplificavam muito, o que seria a motivação, praticando a mesma, sempre, de duas formas: ou estimulando financeiramente ou socialmente, não relevando os fatores intrínsecos da organização, ou seja, os causadores do clima organizacional.

Não havendo uma preocupação dos outros modelos com o clima organizacional existente dentro da empresa, as condições oferecidas ao trabalho não agradavam, pois não havia uma preocupação com o bem estar do funcionário, com o aperfeiçoamento das funções, com a cultura da empresa, com benefícios oferecidos, ou seja, o colaborador não tinha direito de expressar suas necessidades, vontades e sugestões, ficando sempre sujeito as imposições dos líderes que tinham como maior preocupação um maior aumento da produção.

2.5.1.1 *Modelo tradicional*

As primeiras visões sobre a Administração Científica surgiram com Frederick Winslow Taylor, nascido nos Estados Unidos e formado em Engenharia pelo Stevens Institute. Autor do modelo tradicional, Taylor enxergava o homem como máquina e achava que ele não tinha sentimentos (STORNER; FREEMAN, 1999).

O Modelo Tradicional, como ficou conhecido e passou a ser chamado, se caracterizava pela ênfase na tarefa realizada pelo trabalhador. A suposição básica era que os administradores compreendiam o planejamento do trabalho, mas os trabalhadores eram essencialmente preguiçosos e só se sentiam motivados a executar as tarefas pelo dinheiro (STORNER; FREEMAN, 1999).

2.5.1.2 *Modelo de relações humanas*

Elton Mayo juntamente com outros pesquisadores discordava do modelo tradicional de motivação. A teoria das Relações Humanas fez uma crítica à teoria tradicional e passou a preocupar-se com o tratamento recebido pelos trabalhadores. Para Mayo, a repetitividade e o mecanicismo de muitas atividades diminuía a motivação, enquanto que as relações sociais contribuíam para aumentar, criar e conservar (STORNER; FREEMAN, 1999).

Mayo chegou a essa conclusão a partir dos estudos realizados em Hawthorne, entre os anos de 1927 a 1933 numa fábrica da Western Electric. Destas experiências ele concluiu que: o desempenho das pessoas era determinado não apenas pelo método de trabalho, mas também pelo comportamento. Tal experiência serviu como abertura para a nova concepção de trabalho, lançando assim, essa nova forma de administração: a filosofia das relações humanas (MAXIMIANO, 2000). Segundo este autor, o ponto de partida de Mayo e sua equipe foi o de analisar as condições adversas de trabalho, como por exemplo, a correlação entre os fatores que estavam manipulando e a produtividade.

Surgiu a partir de então, a teoria das relações humanas, movida pela necessidade de se corrigir a forte tendência a desumanização no trabalho. Essa revolução na Administração ocorreu no início da II Guerra Mundial, surgindo então uma nova concepção sobre a natureza do homem – o homem social. Sob essa concepção, considera-se que os trabalhadores são criaturas com sentimentos e desejos.

2.5.1.3 *Modelo de recursos humanos*

Foi observado no Modelo de Recursos Humanos, o surgimento de várias críticas apontando os modelos anteriores e tendo nova visão a respeito das pessoas no ambiente de trabalho.

Storner e Freeman (1999) afirmam que tanto o Modelo Tradicional, quanto o Modelo de Relações Humanas simplificam muito o conceito de motivação, se preocupando apenas com dois fatores: salários e relações humanas.

Ainda de acordo com Storner e Freeman (1999), McGregor apresenta duas teorias de como os administradores analisam os trabalhadores, as Teorias: “X” e “Y”.

Marras (2000, p. 35) relata que “um trabalhador x, ou um trabalhador visto por um gerente de visão x, não gosta de trabalhar e o faz quando é compelido. Não gosta de assumir responsabilidade, é pouco ou nada ambicioso e busca acima de tudo segurança”. Ou seja, a teoria X defende que as pessoas, apesar de verem o trabalho como uma necessidade sente um aferro por ele, evitando-o sempre que possível. Acredita-se que o ser humano é por natureza, preguiçoso.

Já na teoria Y, presume-se que o trabalho é tão natural quanto à diversão ou o descanso, e que as pessoas desejam trabalhar e que sentem satisfação por isso. Neste caso existe a crença de que o ser humano é capaz de trabalhar com vontade e prazer, não apenas pela necessidade. Um trabalhador y, ou um trabalho observado e diagnosticado por um gerente de visão y, é alguém que, pelo contrário, sente-se bem no trabalho e busca atingir os objetivos que lhes são propostos; é alguém criativo, com potencialidades que podem e devem ser exploradas (MARRAS, 2000).

O mesmo autor ainda esclarece que a teoria de McGregor, entre outros esclarecimentos, veio reforçar e instrumentalizar ainda mais a maneira de ver as pessoas na sociedade industrial: não somente como membros de grupos, mas principalmente, como indivíduos.

Dessa forma observava-se que nas abordagens anteriores acreditavam que podiam motivar seus funcionários através de duas únicas maneiras: através de recompensas financeiras e/ou sociais, ignorando, deste modo, os aspectos intrínsecos da motivação.

2.6 Relações interpessoais

Segundo Leone (1996), uma condição imprescindível para a sobrevivência e o crescimento das empresas atualmente, é a implantação de novas técnicas de gestão, objetivando, dentre outras coisas, a obtenção de um quadro de pessoal mais qualificado para liderar seus subordinados.

Para a obtenção de um retorno apropriado, as empresas precisam dar atenção especial ao desenvolvimento de recursos humanos e o reconhecimento da sua natureza estratégica. Partindo deste princípio, deve-se aliar o fato de que o momento atual vivenciado pelas empresas passa necessariamente pela busca da eficiência, levando as mesmas a implantarem processos de mudanças significativas nas estruturas organizacionais de gestão, de engajamento, de envolvimento e de comprometimento dos empregados.

A empresa precisa visualizar da melhor forma possível o clima organizacional vigente, como uma condição inicial para formulação de estratégias, visando a desenvolver mais eficientemente, seu quadro de pessoal.

Um dos problemas mais importantes que existe na atualidade e que atinge diretamente os indivíduos e as empresas é a relação entre pessoas; pois se vive hoje num mundo onde os conflitos e a incompreensão são constantes, deparando-se com o grande desafio de unir as atividades, o temperamento e os pontos de vistas das pessoas.

Pode-se considerar as relações sociais, como a manifestação viva da personalidade ou de uma organização ou de um indivíduo, sendo observado a partir do nascimento onde o mesmo já mantém uma relação interpessoal na família, na vizinhança, no esporte e etc.

A maioria das pessoas pode encontrar sua maior fonte de prazer no outro, podendo também lhe trazer sofrimento, pois prazer e sofrimento fazem parte das necessidades interpessoais.

A dificuldade que algumas pessoas têm de atrair seus semelhantes pela palavra, de constituir ou prolongar um encontro pode se tornar um problema.

Estes fatores podem influenciar no fator motivacional dos escrivães e agentes de investigação, já que os mesmos lidam cotidianamente com relações pessoais; na maioria das vezes, hierárquicos. Fatores que podem comprometer negativamente sua qualidade de vida no ambiente de trabalho.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Classificação do método

O método utilizado para pesquisa é descritivo, utilizando-se de um questionário para a coleta dos dados junto aos sujeitos pesquisados. Contudo, a análise se baseia em dados estatísticos simples, apresentados através de gráficos e tabelas, pois facilitam a formulação e a compreensão dos dados dentro de uma abordagem qualitativa.

As pesquisas classificam-se, segundo Gil (1991), de diversas formas. Em nosso estudo, abordou-se o problema sob o ponto de vista da pesquisa descritiva e qualitativa que tem a finalidade de considerar que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.

Optou-se pela pesquisa qualitativa porque acredita-se que seja a técnica mais apropriada para a avaliação formativa, quando se trata de melhorar a efetividade de um programa, ou plano, ou mesmo quando é o caso da proposição de planos, ou seja, quando se trata de selecionar as metas de um programa e construir uma intervenção, mas não é adequada para avaliar resultados de programas ou planos.

A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Por isto, não necessariamente requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. É descritiva, uma vez que o pesquisador procurou descrever a realidade como ela é sem se preocupar em modificá-la (RICHARDSON, 1999).

3.2 Caracterização da pesquisa

Assim, a presente pesquisa pode ser caracterizada, de acordo com Gonçalves (2003, p. 65), do tipo descritiva, pois “é aquela que se caracteriza pelo desenvolvimento de ideias, com objetivo de oferecer uma visão panorâmica, uma primeira aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado”. Identificando-se como um estudo de caso na cidade de João Pessoa e alicerçada

por uma pesquisa bibliográfica que serviu de apoio teórico ao desenvolvimento analítico do presente estudo.

Lima (2016, p. 1), cita alguns autores que definem bem o estudo de caso:

Cesar e Antunes (2008) observam que as posições adotadas pelos pesquisadores que escolhem a estratégia do estudo de caso nem sempre refletem uma falta de preparo ou mesmo um descuido dos mesmos em termos metodológicos. Os pesquisadores encontram à sua disposição uma variedade de metodologias propostas para o que se chama 'estudo de caso'. Muitas delas são contraditórias, o que conduz a dificuldades em relação à decisão de opção pelo modelo a ser seguido, resultando em dúvidas metodológicas. Essa situação ilustra o aparente desconhecimento dos pesquisadores acerca do estudo de caso (FLYVBJERG, 2006 apud LIMA, 2016, p. 1).

A vantagem dessa estratégia é a possibilidade de aprofundamento que oferece aos pesquisadores, pois os recursos se vêm concentrados no caso visado. O método, muitas vezes, é colocado como sendo mais adequado para pesquisas descritivas e particularmente úteis para a geração de hipóteses.

3.3 Campo empírico

O campo empírico da pesquisa é a Polícia Civil na cidade de João Pessoa, localizada na Av. Hilton Souto Maior – Lot. Cidade Universitária, João Pessoa – PB.

No Brasil, a ideia de polícia surgiu em 1500, quando D. João III resolveu adotar um sistema de capitanias hereditárias, outorgando uma carta régia a Martim Afonso de Souza para estabelecer a administração, promover a justiça e organizar o serviço de ordem pública, como melhor entendesse, em todas as terras que ele conquistasse. Registros históricos mostram que, em 20 de novembro de 1530, a Polícia Brasileira iniciou suas atividades, promovendo Justiça e organizando os serviços de ordem pública.

A corporação da Polícia Civil, na Paraíba, foi criada pela Lei de número 4.273 de 21 de agosto de 1981 que – Cria a Polícia civil de Carreira, dispõe sobre o Estatuto da PC e dá outras providências. Documento publicado em diário Oficial em - 01/09/1981, na cidade de João Pessoa – PB (Ver Anexo A).

A polícia Civil de Carreira da Paraíba atualmente é regida pela Lei Complementar nº. 85, de 12 de agosto de 2008, que dispõe sobre a Lei Orgânica e o Estatuto da Polícia Civil de Carreira do Estado da Paraíba.

É através desse instrumento que estão estabelecidas as categorias da Polícia Civil, o Plano de Cargos e Carreiras, e regras para o provimento de cargos a partir da realização de concursos (investidura, nomeação, posse).

As categorias funcionais do Grupo Polícia Civil do Estado da Paraíba, abrangidas por esta Lei Complementar, integram as seguintes carreiras: Delegados de Polícia: (Formação de Nível Superior – Bacharel em Direito), Agente de Investigação e Escrivão de Polícia – (Formação de Nível Superior); Motorista Policial – (Formação de Nível Médio); Perito Oficial Criminal, Perito Oficial Médico-Legal, Perito Oficial Odonto-Legal e Perito Químico-Legal – (Formação de Nível Superior); Técnico em Perícia, Papiloscopista e Necrotomista – (Formação de Nível Superior).

O foco do nosso trabalho é a Categoria de Polícia Investigativa integrada pelos cargos de Agente de Investigação e de Escrivão de Polícia Civil do Estado da Paraíba, cujas atribuições institucionais estão vinculadas à preservação da ordem pública, à incolumidade das pessoas e do patrimônio, bem como ao exercício de atividades de polícia judiciária, cartoriais e de investigação criminal.

3.4 Universo e amostragem

Nessa seção delimita-se o universo da pesquisa. De acordo com Lakatos e Marconi (1991, p. 123):

[...] o universo de pesquisa consiste em explicitar que pessoas ou coisas, fenômenos, etc. serão pesquisados, enumerando suas características comuns, como por exemplo, sexo, faixa etária, organização a que pertencem, comunidade onde vivem etc. (LAKATOS; MARCONI, 1991, p. 123).

Já a seleção da amostragem pode ser definida de acordo com os postulados de Lakatos e Marconi (1991, p. 126), que afirma o seguinte:

[...] nos estudos por amostragem, é preciso escolher uma parte (ou amostra), de tal forma que ela seja a mais representativa possível do todo e, a partir dos resultados obtidos, relativos a essa parte, poder inferir, o mais legitimamente possível, os resultados da população total, se essa fosse verificada (LAKATOS; MARCONI, 1991, p. 126).

Buscando delimitar nosso universo e amostragem da pesquisa verificou-se que no Estado da Paraíba a Polícia Civil detém em seu quadro funcional um efetivo

de 1043 Agentes de Investigação e de 276 Escrivães. Totalizando um universo de 1319, que estão distribuídas em nossa amostragem de pesquisa conforme apresentado no Quadro 9.

Quadro 9 – Quadro funcional dos Agentes de Investigação e Escrivães (JP/PB)

CARGO	FUNCIONÁRIOS
Efetivo de Agentes de Investigação em João Pessoa	447
Efetivo de Escrivães em João Pessoa	138
Total	615

Fonte: Subgerência de Recurso Humanos da SESDS (2016).

Portanto, como demonstrado no Quadro 9, os sujeitos de nossa pesquisa são compostos de 447 Agentes de Investigação e de 138 Escrivães na capital paraibana, totalizando 615 colaboradores. Todavia, se fez necessário um recorte da amostra que totalizou 86 (oitenta e seis) colaboradores que deram respostas completas ao nosso questionário de pesquisa, atingindo um percentual de 14% de colaboradores que acessaram o questionário e o responderam completamente.

3.5 Instrumento de coleta de dados

Como técnica para a coleta de dados foi utilizado o questionário de perguntas fechadas baseado no TQWL-42 (modelo padrão mundial para qualidade de vida). Fez-se uma adaptação através do site www.surveio.com que possibilitou melhor aplicabilidade das questões aos colaboradores (Anexo E).

O Survio é uma ferramenta que facilita a confecção e aplicabilidade de questionários e pesquisas a públicos alvos.

Segundo Richardson (1999, p. 189) “Geralmente, os questionários cumprem pelos menos duas funções: descrever as características e medir determinadas variáveis de um grupo social”, assim, a elaboração desse questionário consistiu de mecanismo que apresentem uma uniformização segura, pois para Laville e Dionne (1999, p. 184) “via de regra, faz-se um esforço para propor a formulação mais neutra possível e ordenar as questões de maneira a minimizar os efeitos de uma sobre a outra”. As perguntas abordaram assuntos como: perfil do funcionário e fatores provocadores de qualidade de vida no trabalho.

O referido instrumento (Ver Anexo E) contém 47 questões, sendo: 05 abertas que buscam definir o perfil dos questionados e 42 fechadas distribuídas neste estudo de acordo com os objetivos específicos.

Os dados colhidos foram analisados e apresentados em forma de gráficos e tabelas buscando a melhor compreensão dos leitores. Segundo Laville e Dionne (1999, p. 197) asseguram que “Os dados que o pesquisador tem em mãos, são de momento, apenas materiais brutos: [...] Esses dados precisam ser preparados para se tornarem utilizáveis na construção dos saberes”.

3.6 Tratamento e interpretação dos dados

Coletados os dados, estes, serão apresentados e analisados estatisticamente. Para tanto, serão utilizados instrumentos do programa Microsoft Word: Editor de textos e gráficos. Todos os dados serão apresentados dentro das normas técnicas especificadas pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e, todas as tabelas serão apresentadas dentro das normas do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

Segundo Richardson (1999, p. 226), “os dados colhidos deverão ser apresentados de forma clara, objetiva e que o leitor possa identificar e examinar a significância do estudo”.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Os dados apresentados nesta pesquisa foram colhidos a partir da aplicação de 47 questões respondidas pelos agentes de investigação e escrivães da polícia civil do Estado da Paraíba, ativos na área da grande João Pessoa. Estes colaboradores representaram a amostra definida para a coleta no total de 86 (oitenta e seis) participantes que responderam o questionário de forma completa. O modelo do instrumento de coleta pode ser visto no Apêndice A deste trabalho em sua forma original.

Para melhor estruturação do presente trabalho monográfico os dados foram aqui apresentados conforme os objetivos específicos propostos por este estudo.

4.1 Perfil dos colaboradores

De acordo com a amostra da pesquisa, e, como primeiro objetivo pode-se afirmar que, o perfil dos colaboradores agentes de investigação e escrivães é de idade entre 29 e 61 anos; na maioria do sexo masculino, graduados e casados. Com tempo médio de serviço prestados de 9 (nove) anos. Os dados podem ser verificados nos gráficos e quadro a seguir:

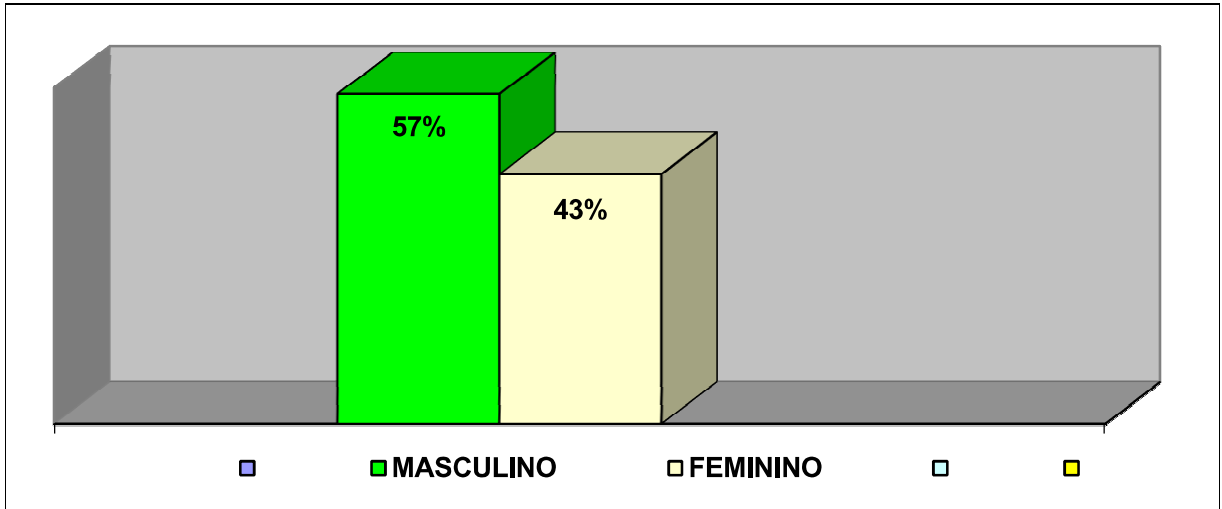
Em relação à 1ª (primeira) pergunta aberta – IDADE – obteve-se 33 (trinta e três) variáveis. Observou-se, através dos dados da pesquisa, que o policial (que respondeu ao questionário), com menos idade, tem 29 (vinte e nove) anos, e o que tem mais idade tem 67 (sessenta e sete) anos.

Tabela 1 – Sexo

Sexo	n	%
Masculino	49	57,0
Feminino	37	43,0
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 1 – Sexo



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

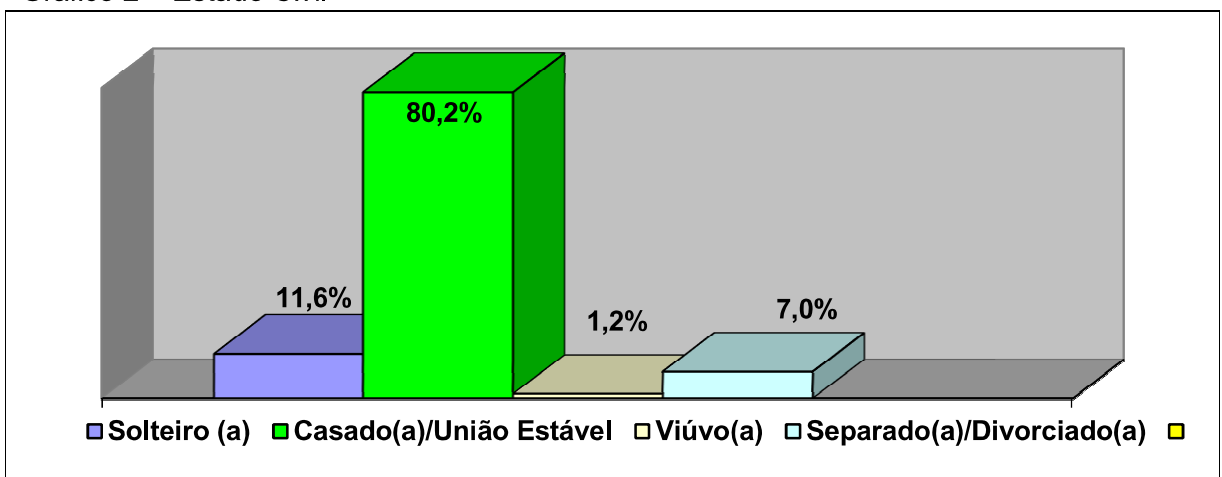
O Gráfico 1 e os dados da Tabela 1, demonstram uma diferenciação a favor do sexo masculino de 14%. Esses dados demonstram que nos quadros da polícia civil da Paraíba, escrivães e agentes de investigação, a participação do sexo feminino é bem representativa.

Tabela 2 – Estado Civil

Estado Civil	n	%
Casado(a)/União Estável	69	80,2
Solteiro(a)	10	11,6
Separado(a)/Divorciado(a)	6	7,0
Viúvo(a)	1	1,2
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 2 – Estado Civil



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Os dados do Gráfico 2 representa a superioridade de casados (80,2%). Isso demonstra que a responsabilidade dos agentes de investigação e escrivães vão além de sua qualidade de vida individual. Os cônjuges e possíveis herdeiros são dependentes diretos de uma qualidade de vida do ambiente de trabalho destes colaboradores.

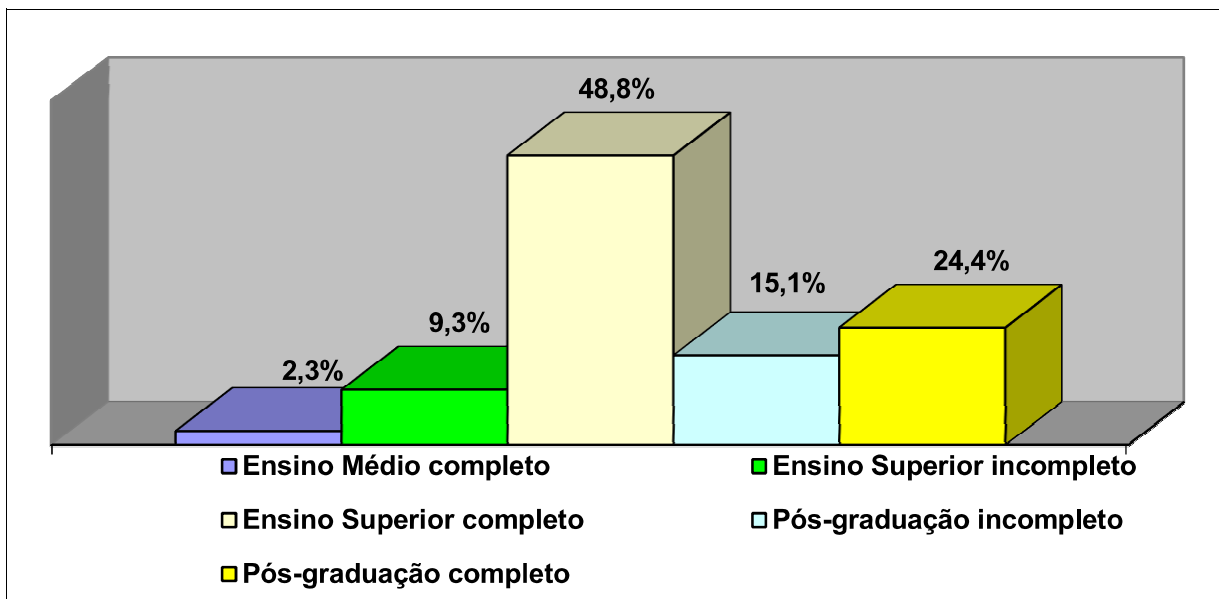
A pessoa organizada, que sabe administrar o próprio tempo e que consegue conciliar as diversas áreas da vida, estará, conseqüentemente, ganhando qualidade em todas elas. Isso está relacionado à família, trabalho e saúde. Tendo equilíbrio nestas esferas, o profissional irá performar melhor, conquistar melhores resultados e será mais feliz (LIMA, 2016).

Tabela 3 – Escolaridade

Escolaridade	n	%
Ensino Médio completo	2	2,3
Ensino Superior incompleto	8	9,3
Ensino Superior completo	42	48,8
Pós-graduação incompleta	13	15,1
Pós-graduação completa	21	24,4
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 3 – Escolaridade



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Como pode-se notar pelos dados apresentados no Gráfico 3, o grau de escolaridade dos escrivães e agentes de investigação que atuam na cidade de João Pessoa apresenta-se com nível de graduação completo (48,8%). Estes dados representam o critério atual de inserção nos quadros da polícia civil: para se adentrar tem que passar por concurso público que exigem uma graduação. Já o dado de “ENSINO MÉDIO COMPLETO” (2,3%) e “SUPERIOR INCOMPLETO” (9,3%) se justifica por ser agentes de investigação e escrivães que adentraram à polícia civil antes do vigor da norma de obrigatoriedade do concurso público.

Em relação à 5ª (quinta) pergunta aberta – TEMPO DE SERVIÇO (em meses), na empresa em que você trabalha – obteve-se 49 (quarenta e nove) variáveis. Observou-se, através dos dados da pesquisa, que o policial (que respondeu ao questionário), com menos tempo na Instituição, tem 12 (doze) meses, ou seja, 1 (um) ano e o que tem mais tempo tem 396 meses, ou seja, 33 (trinta e três anos).

4.1.1 Postura

A partir deste tópico analisam-se os dados obtidos na pesquisa de campo em relação à postura dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil do Estado da Paraíba quanto à qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Neste tópico foram sistematizadas 18 questões relacionadas à satisfação dos agentes de investigação e escrivães da polícia civil diante de sua compreensão a sua qualidade de vida no ambiente de trabalho.

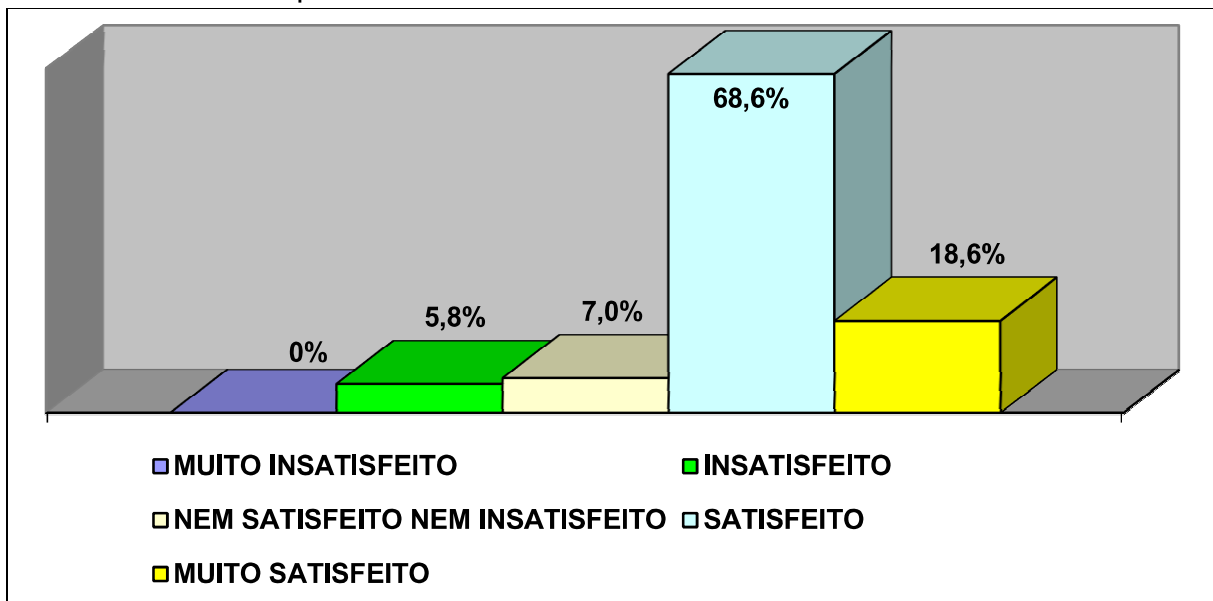
Quando questionados sobre a satisfação em relação ao ambiente de trabalho os 86 (oitenta e seis) colaboradores apresentaram as seguintes respostas de acordo com o questionamento específico, como demonstradas nos Gráficos de 4 ao 21:

Tabela 4 – Satisfação na realização do trabalho

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	–	–
Insatisfeito	5	5,8
Nem satisfeito nem insatisfeito	6	7,0
Satisfeito	59	68,6
Muito Satisfeito	16	18,6
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 4 – Satisfação na realização do trabalho – O quanto você está satisfeito (a) com o trabalho que você realiza?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Nota-se, a partir dos dados apresentados pela Tabela 4 e pelo Gráfico 4, que para 87,2% dos colaboradores há uma satisfação pelas tarefas realizadas em sua jornada de trabalho. Todavia, 5,8% dos agentes de investigação e escrivães demonstram um grau de insatisfação pelas realizações tarefas laborais.

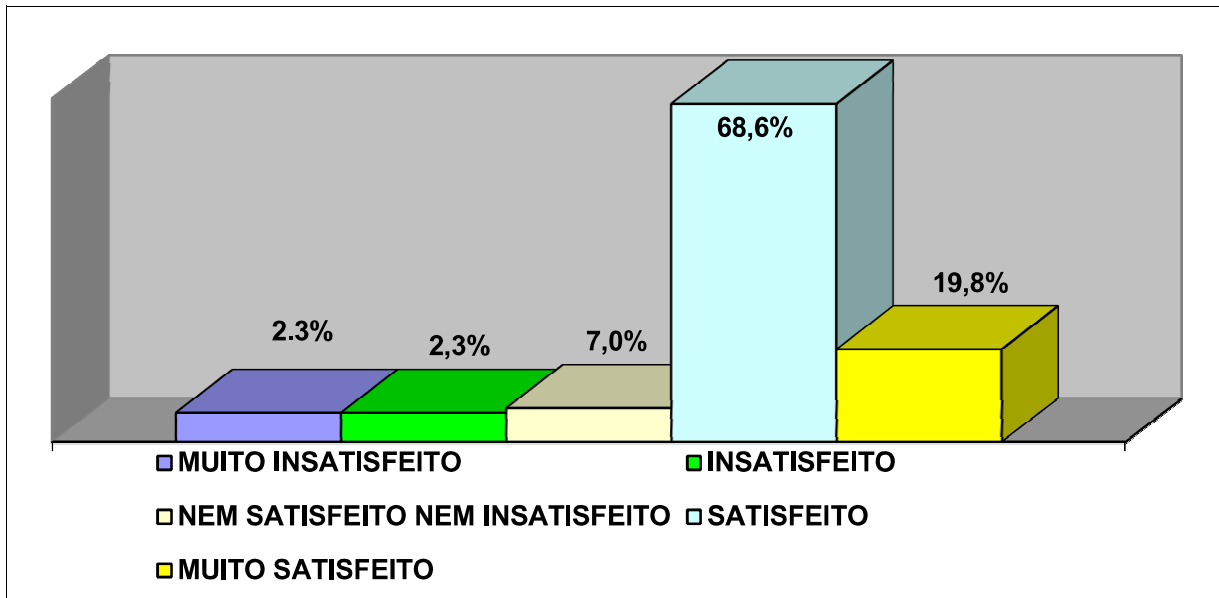
A insatisfação pelo trabalho é um dos fatores determinantes à má qualidade no relacionamento no ambiente de trabalho, prejudicando o relacionamento entre os funcionários, dando origem a altos índices de conflitos entre líderes x liderados e/ou liderados x liderados. Para evitar esse problema, o primeiro passo é identificar as principais causas do descontentamento para, em seguida, planejar soluções. Que possa ter a capacidade de trabalho como um dos elementos à insatisfação/satisfação.

Tabela 5 – Satisfação na capacidade de trabalho

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	2	2,3
Insatisfeito	2	2,3
Nem satisfeito nem insatisfeito	6	7,0
Satisfeito	59	68,6
Muito Satisfeito	17	19,8
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 5 – Satisfação na capacidade de trabalho – O quanto você está satisfeito (a) com a sua capacidade de trabalho?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O Gráfico 5 apresenta o resultado do posicionamento dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil do Estado da Paraíba sobre a satisfação pelo grau de capacidade de realização das tarefas diárias exercida no órgão de segurança pública que é voltada, principalmente, para atingir resultados. Dentre as afirmações mais relevantes apresentadas pelo Gráfico 5, pode-se notar: a grande maioria demonstra-se “SATISFEITO” e “MUITO SATISFEITO” com a sua capacidade de trabalho (88,4%); e, 4,6% dos pesquisados afirmaram que se demonstram “MUITO INSATISFEITO” e “INSATISFEITO” pela sua capacidade de trabalho.

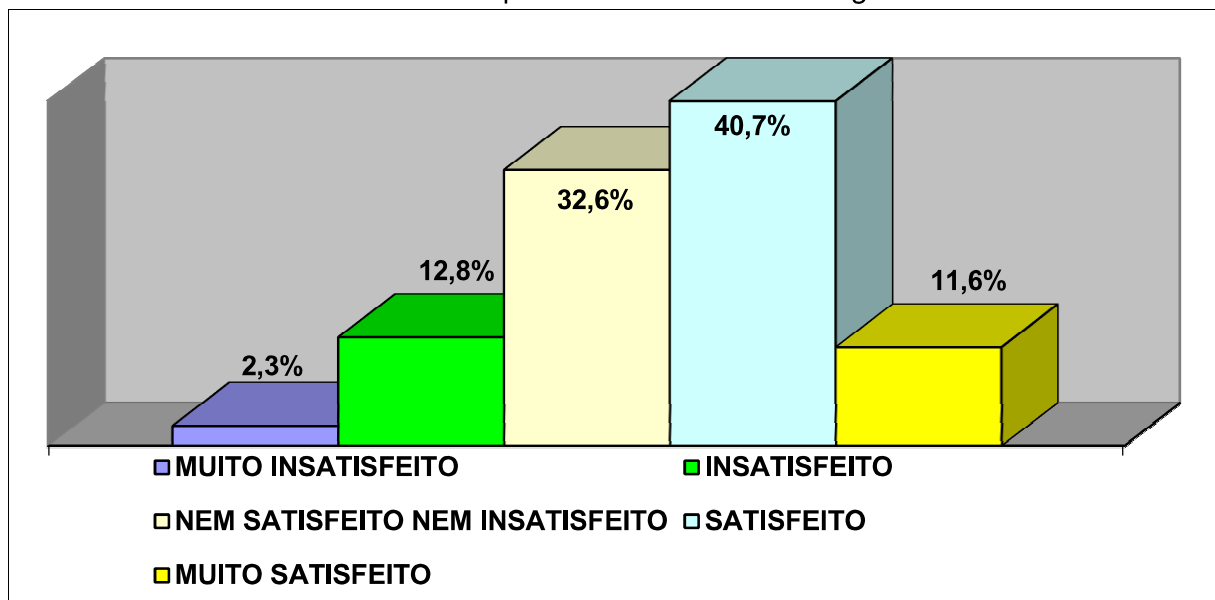
O conceito de capacidade para o trabalho diz respeito à capacidade que o trabalhador tem para executar seu trabalho em função das exigências do trabalho, de seu estado de saúde e de suas capacidades físicas e mentais, representando uma medida do envelhecimento funcional e critério primordial para se avaliar sua qualidade de vida no ambiente laboral (RIGOTTO, 1998).

Tabela 6 – Satisfação pelas atividades do cargo

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	2	2,3
Insatisfeito	11	12,8
Nem satisfeito nem insatisfeito	28	32,6
Satisfeito	35	40,7
Muito Satisfeito	10	11,6
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 6 – Satisfação pelas atividades do cargo – O quanto você está satisfeito (a) com a variedade de atividades que você realiza no seu cargo?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Quanto ao posicionamento dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil do Estado da Paraíba relacionado a satisfação com a variedade das atividades do cargo que exerce devido a diversidade de suas responsabilidades, pode-se perceber através dos resultados do Gráfico 6 os seguintes resultados: 52,3% estão satisfeitos com a variedade das atividades que realizam, critério para boa qualidade de vida laboral. 15,1% mostraram-se “MUITO INSATISFEITO” e “INSATISFEITO”.

A condição de saúde mental ou física, são consideradas, os fatores que exercem o maior impacto sobre a capacidade para o trabalho, e conseqüentemente, a satisfação que as atividades diárias podem proporcionar aos líderes e liderados.

Segundo Limongi-França (2003, p. 1):

A Qualidade de Vida no Trabalho está associada a questões de saúde e segurança no trabalho, passa a demonstrar as habilidades que o trabalhador precisa desenvolver, aumentando seus conhecimentos e suas experiências, assim ele abrange fatores mais importantes dentro da empresa (LIMONGI-FRANÇA, 2003, p. 1).

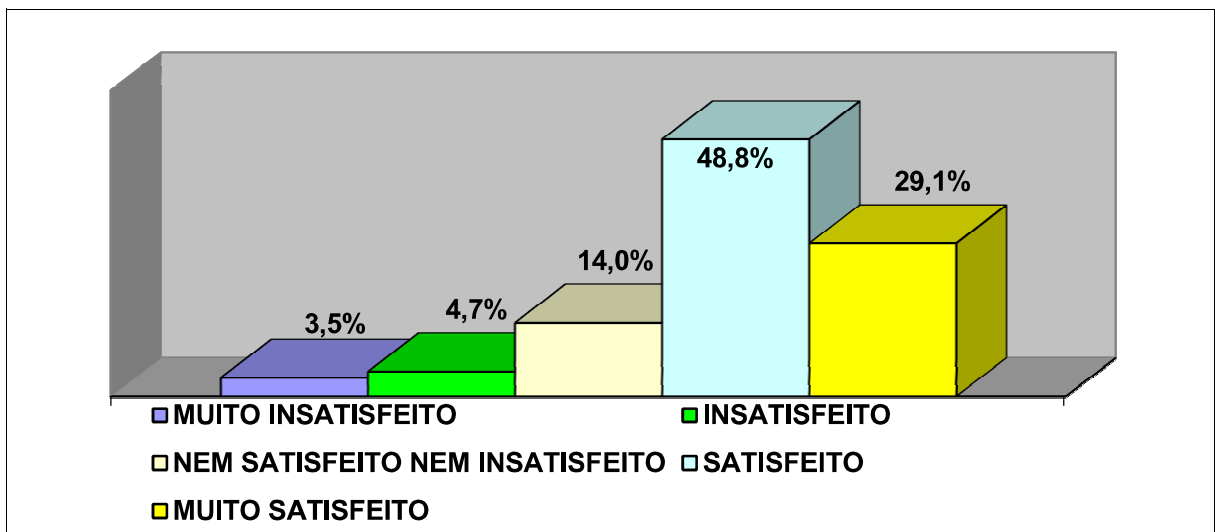
É certo que todas as dimensões da saúde apareceram associadas à capacidade para o trabalho, sendo que, quanto melhor a qualidade de saúde, melhor a condição da capacidade de desenvolver as atividades diárias no ambiente de trabalho dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil.

Tabela 7 – Satisfação na permanência no emprego

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	3	3,5
Insatisfeito	4	4,7
Nem satisfeito nem insatisfeito	12	14
Satisfeito	42	48,8
Muito Satisfeito	25	29,1
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 7 – Satisfação na permanência no emprego – O quanto você está satisfeito (a) com relação à segurança de permanecer empregado na empresa em que você trabalha?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Observando o Gráfico 7 que apresenta os resultados quanto ao posicionamento dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil sobre a segurança de permanecer empregado, apresentou-se as seguintes afirmativas: a

grande maioria está “SATISFEITO” ou “MUITO SATISFEITO” com sua permanência no quadro funcional da Polícia Civil do Estado da Paraíba; com 77,9%. O que se deve enfatizar é esse auto índice de satisfação com a segurabilidade do emprego. A possibilidade desse fato ocorrer pode ser justificada devido a estes servidores públicos alcançar a estabilidade após o exercício de 3 anos de trabalho, conquistado através de concurso.

Já em relação aos 7 colaboradores que optaram pelos itens “MUITO INSATISFEITO” e “INSATISFEITO”, pode ser justificado pelo fato de que a sua possível estabilidade encontra-se ameaçada durante o processo de estado probatório.

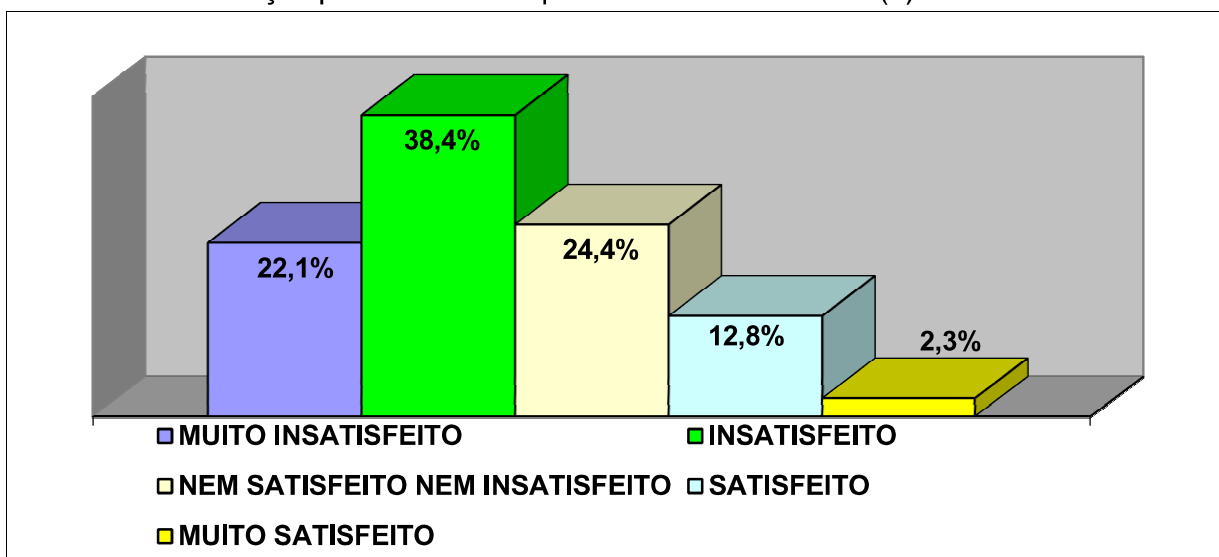
Portanto, o grau de satisfação dos 67 dos colaboradores demonstrados no Gráfico 7 e na Tabela 7 evidencia que a possibilidade da estabilidade no emprego gera qualidade de vida no trabalho.

Tabela 8 – Satisfação pelo salário

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	19	22,1
Insatisfeito	33	38,4
Nem satisfeito nem insatisfeito	21	24,4
Satisfeito	11	12,8
Muito Satisfeito	2	2,3
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 8 – Satisfação pelo salário – O quanto você está satisfeito(a) com o seu salário?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Com relação aos dados da Tabela 8 e Gráfico 8 que apresenta os dados levantados quanto ao posicionamento dos colaboradores desta pesquisa sobre a satisfação pela remuneração laboral, obteve-se às seguintes conclusões: 60,5% encontram-se muito insatisfeito e insatisfeito; 24,4% se demonstraram “NEM SATISFEITO NEM INSATISFEITO”; e, 15,1% dos pesquisados afirmaram que estão “SATISFEITO” ou “MUITO SATISFEITO” com o salário.

De acordo com Elton Morais (2016, p. 2):

Quando falamos de certo valor de remuneração, falamos do que o funcionário considera justo ou não [...] Quando as pessoas têm clareza e organização dos objetivos, desenvolvem bem o trabalho de forma equilibrada e, com isso, têm uma percepção mais clara do quão justo é o valor do seu retorno financeiro. A maior parte das pessoas acha que ganha pouco para o tanto que trabalha. Seja por pura insatisfação ou por uma real sobrecarga (MORAIS, 2016, p. 2).

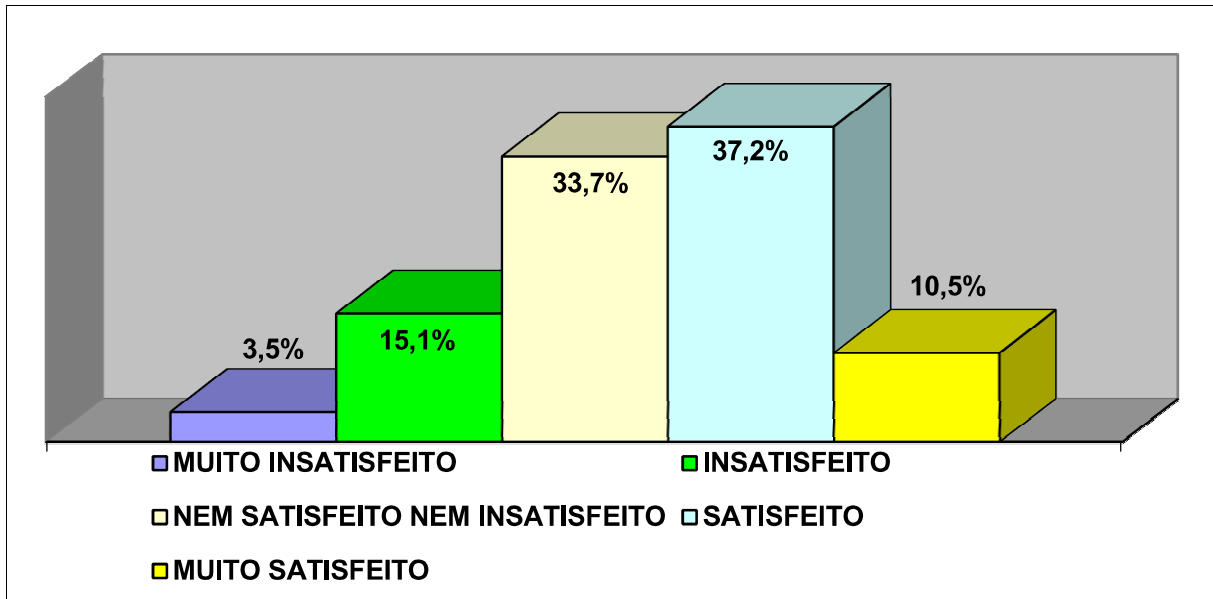
O que demonstra que, a adoção de políticas efetivas de qualidade de vida, pode levar aos agentes de investigação e aos escrivães, bem como todos os elementos constitutivos da Polícia Civil da Paraíba, uma maior satisfação com a própria remuneração.

Tabela 9 – Satisfação pelo nível de autonomia de trabalho

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	3	3,5
Insatisfeito	13	15,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	29	33,7
Satisfeito	32	37,2
Muito Satisfeito	9	10,5
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 9 – Satisfação pelo nível de autonomia de trabalho – O quanto você está satisfeito(a) com o nível de autonomia que te é concedido no seu trabalho?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O Gráfico 9 apresenta os dados levantados quanto ao posicionamento dos agentes de investigação e aos escrivães sobre o nível de autonomia que é concedido no trabalho, obteve-se as seguintes conclusões: 47,7% encontram-se “SATISFEITO” e “MUITO SATISFEITO”. Todavia, 18,6% se demonstraram “MUITO INSATISFEITO” e “INSATISFEITO” com a autonomia no ambiente de trabalho.

Segundo Limongi-França, (2003, p. 4):

Embora a autonomia no trabalho seja buscada por boa parte dos profissionais atuantes no mercado atual, são poucos os que tem em mente que a falta dessa liberdade é um dos principais fatores para a insatisfação de colaboradores e até para o desligamento de funcionários de uma empresa (LIMONGI-FRANÇA, 2003, p. 4).

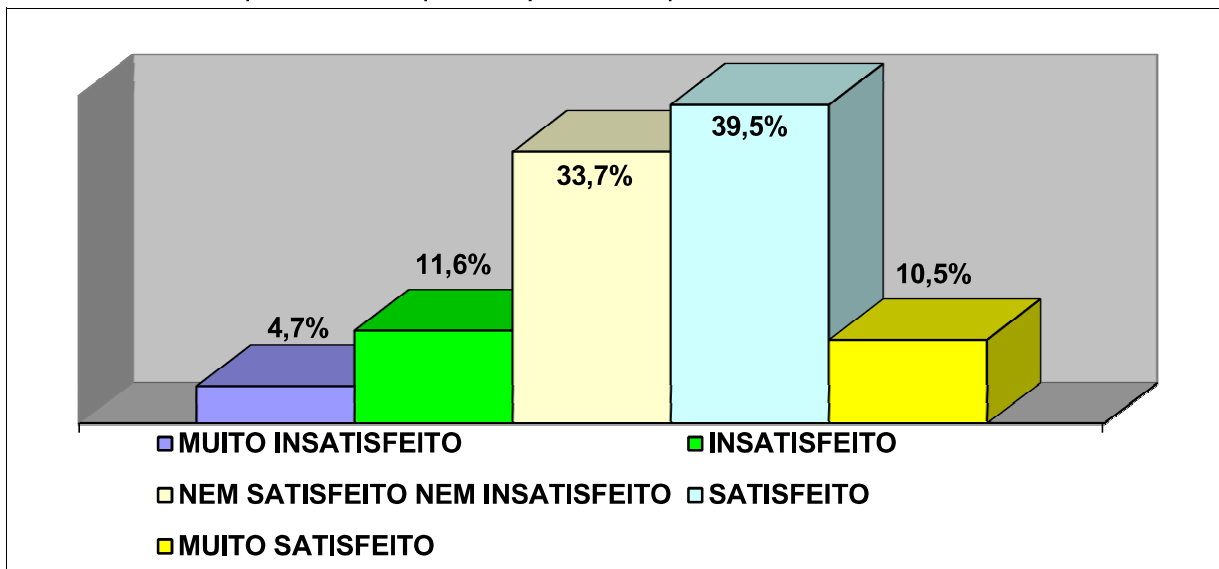
Diante do exposto por Limongi-França (2003), se torna mister afirmar que é de primordial importância o exercício de um nível considerável de autonomia no dia-a-dia corporativo; influenciando o profissional a se dedicar a sua carreira e estabelecer um ambiente de trabalho mais favorável à construção de uma qualidade de vida laboral condizente com as expectativas de todos que constituem a corporação.

Tabela 10 – Satisfação pelos serviços de saúde e assistência social

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	4	4,7
Insatisfeito	10	11,6
Nem satisfeito nem insatisfeito	29	33,7
Satisfeito	34	39,5
Muito Satisfeito	9	10,5
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 10 – Satisfação pelos serviços de saúde e assistência social – Quão satisfeito(a) você está com a qualidade dos serviços de saúde e de assistência social disponibilizados pela empresa em que você trabalha?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Quanto ao posicionamento dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil do Estado da Paraíba quanto à satisfação pelos serviços de saúde e assistência social, o Gráfico 10 apresenta os seguintes resultados: 50% enfatizaram satisfação com as políticas de saúde e assistência social implementadas pela Secretaria da Segurança e da Defesa Social – SESDS. Porém, 4,7% demonstraram-se “MUITO INSATISFEITO”.

Os avanços no campo político e teórico sobre a saúde do trabalhador não pode prescindir da construção de uma base legal e normativa que contemple diretrizes políticas para a atenção e a promoção da saúde do trabalhador. Destaca-se, assim, pela Portaria n. 1.679, de 19 de setembro de 2002, a criação da Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador (Renast), como estratégia para a elaboração desse instrumento, com ênfase nas ações assistenciais.

Cabe ressaltar que essa portaria foi apoiada pelos profissionais e técnicos dos Centros de Referência em Saúde do Trabalhador - Cerest e setores do movimento dos trabalhadores, que reconheceram na iniciativa as possibilidades de institucionalização e fortalecimento da saúde do trabalhador, no SUS. Pela primeira vez seria possível contar com um financiamento extrateto das ações, vinculado à operacionalização de um Plano de Trabalho de Saúde do Trabalhador, em nível estadual e municipal. A partir de 2003, a coordenação da Área Técnica de Saúde do Trabalhador do Ministério da Saúde priorizou a implementação da Renast como a principal estratégia da Política Nacional de Saúde do Trabalhador (PNST) para o SUS (MS, 2004).

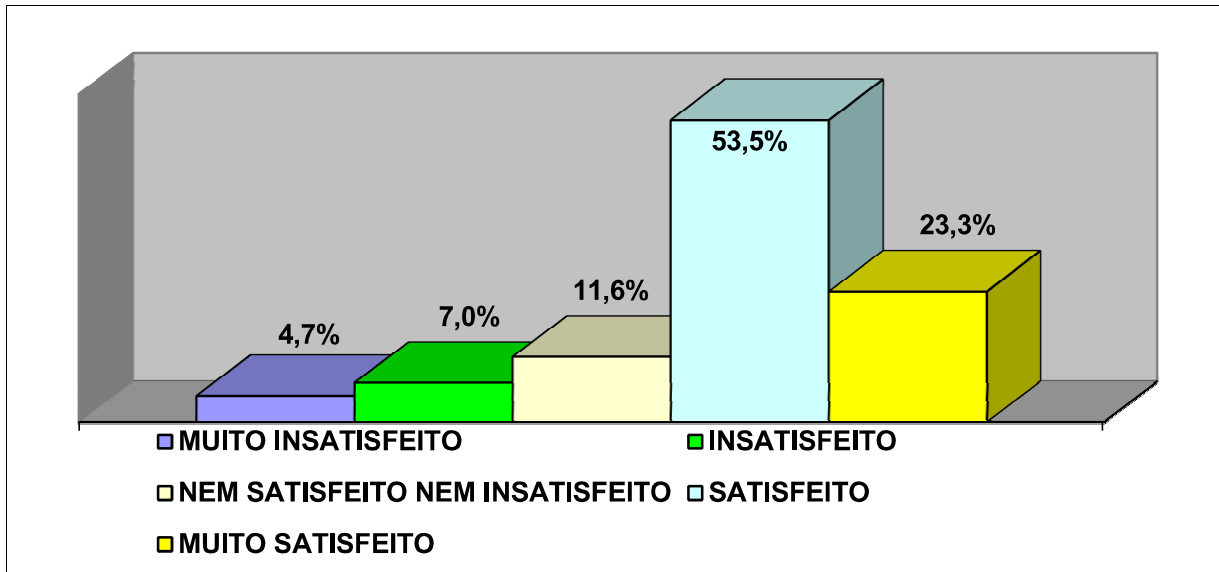
Diante do exposto se faz necessário repensar a saúde do trabalhador desde a sua estruturação em sociedade e, principalmente, no ambiente de trabalho. Saindo dessa medianidade – já que dos 86 colaboradores 43 afirmaram satisfação. Ou seja, partindo das atuais políticas de saúde laboral, se faz necessário a implementação de políticas de qualidade de vida nos ambientes de trabalho. Construindo, ou constituindo, núcleos específicos ao desenvolvimento de ações que estudem, diagnostiquem, tratem e estabeleçam múltiplas mudanças nos processos de desenvolvimento laboral de qualidade, para que esse nível de satisfação apresentados por 50% dos agentes e escrivães que responderam ao questionário, alcance os demais 43 colaboradores que demonstraram insatisfação com a atual política de saúde, bem como os demais policiais civis do Estado da Paraíba.

Tabela 11 – Satisfação com a equipe de trabalho

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	4	4,7
Insatisfeito	6	7,0
Nem satisfeito nem insatisfeito	10	11,6
Satisfeito	46	53,5
Muito Satisfeito	20	23,3
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 11 – Satisfação com a equipe de trabalho – Quão satisfeito (a) você está com a sua equipe de trabalho?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O Gráfico 11 apresenta os dados levantados quanto ao posicionamento dos agentes de investigação e aos escrivães sobre o nível de satisfação com a sua equipe de trabalho, chegou-se as seguintes conclusões: 76,8% encontram-se “SATISFEITO” e “MUITO SATISFEITO”. Todavia, 11,7% se demonstraram “INSATISFEITO” e “MUITO INSATISFEITO” com relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho.

Segundo Limongi-França (2003, p. 5) apresenta dois postulados que corroboram com nossa análise do Gráfico 11:

As condições sociais e psicológicas também fazem parte do ambiente de trabalho. Chiavenato (2004, p. 448), amplia este cenário ao afirmar que para ‘alcançar qualidade e produtividade, as organizações precisam ser dotadas de pessoas participantes e motivadas nos trabalhos que executam e recompensadas adequadamente por sua contribuição’. Gil (2001, p. 46) compactua da ideia, enfatizando que ‘para que os esforços dos empregados sejam produtivos, devem sentir que o trabalho que executam é adequado as suas habilidades e que são tratados como pessoas’ (LIMONGI-FRANÇA, 2003, p. 5).

Portanto, a qualidade de vida no ambiente de trabalho está diretamente relacionada ao bem-estar das pessoas que constituem a empresa, visando elevar o nível de satisfação e também o de produtividade, o que significa maior eficácia e, ao mesmo tempo, atender às necessidades básicas dos trabalhadores.

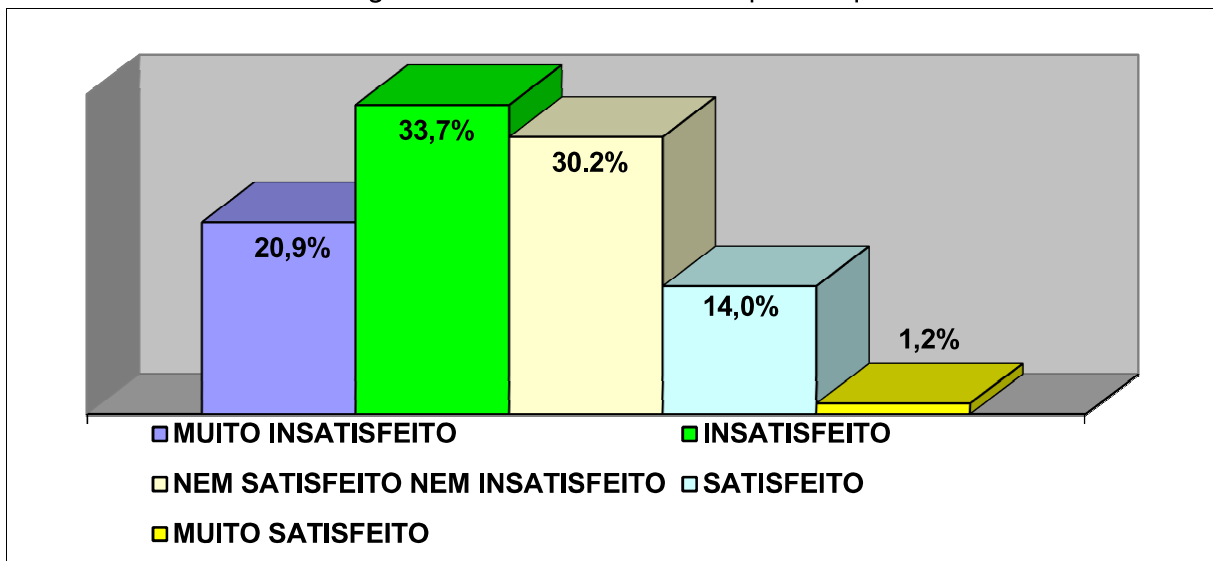
O alto nível de satisfação dos nossos colaboradores (76,8%) explica-se pelo fato de que existe um ideal comum, ou seja, uma sintonia no desempenho das funções na polícia civil.

Tabela 12 – Satisfação pelas vantagens e benefícios

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	18	20,9
Insatisfeito	29	33,7
Nem satisfeito nem insatisfeito	26	30,2
Satisfeito	12	14,0
Muito Satisfeito	1	1,2
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 12 – Satisfação pelas vantagens e benefícios – O quanto você está satisfeito(a) com as vantagens e benefícios oferecidos pela empresa em você trabalha?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Quanto ao posicionamento dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil do Estado da Paraíba quanto à satisfação pelas vantagens e benefícios, o Gráfico 12 apresenta os seguintes resultados: 54,6% estão “MUITO INSATISFEITO” “INSATISFEITOS” com as políticas de incentivos implementadas pela Secretaria da Segurança e da Defesa Social – SESDS. Porém, 16,2% demonstraram-se “SATISFEITO” e “MUITO SATISFEITO”.

Uma boa política de vantagens e benefícios dentro de uma empresa possibilita uma motivação maior e, conseqüentemente, mais satisfação profissional e

até produtividade. Sendo um dos fatores de suma importância na geração de um ambiente laboral que estabelece ferramentas para uma melhor qualidade de vida dos profissionais envolvidos nas tarefas diárias da empresa.

Lima (2016, p. 2) afirma que:

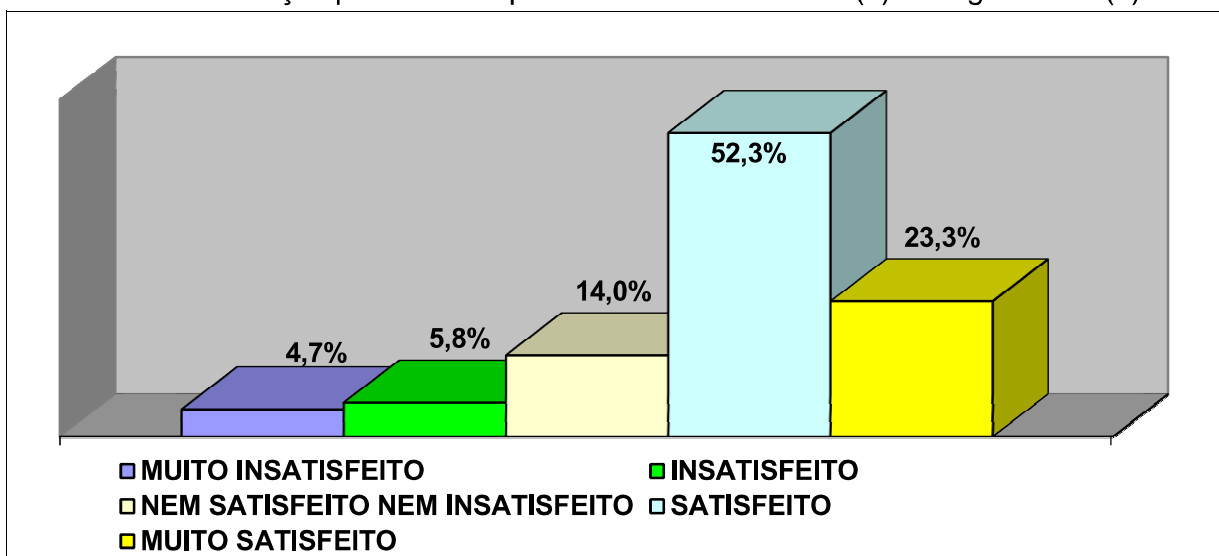
A melhoria do bem-estar e da qualidade de vida dos profissionais é um dos fatores que as empresas interessadas em reter seus melhores talentos, vêm trazendo, além de vantagens financeiras, outros atrativos aos seus funcionários, como forma de melhorar a produtividade e a satisfação interna. Essas empresas já oferecem benefícios flexíveis para todos os funcionários. Alguns dos benefícios e outros atrativos praticados por empresas brasileiras são dos mais variados aspectos, tais como, saúde, alimentação, educação e desenvolvimento, formas de remuneração e auxílios, integração e lazer, comunicação interna, dentre outras práticas. Dados de uma pesquisa da Sociedade Americana de Designers de Interiores (American Society of Interior Designers) mostra que ter um ambiente de trabalho satisfatório é a terceira maior preocupação dos funcionários (21%), logo depois de benefícios (22%) e bons salário (62%) (LIMA, 2016, p. 2).

Tabela 13 – Satisfação pessoal

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	4	4,7
Insatisfeito	5	5,8
Nem satisfeito nem insatisfeito	12	14,0
Satisfeito	45	52,3
Muito Satisfeito	20	23,3
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 13 – Satisfação pessoal – O quanto você está satisfeito (a) consigo mesmo(a)?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O Gráfico 13 apresenta os dados levantados quanto ao posicionamento dos agentes de investigação e aos escrivães sobre o nível de satisfação pessoal, obteve-se as seguintes conclusões: 75,6% encontram-se “SATISFEITO” e “MUITO SATISFEITO”. Todavia, 10,5% se demonstraram “INSATISFEITO” e “MUITO INSATISFEITO” com a satisfação pessoal.

Limongi-França (2003, p. 8):

A importância da Qualidade de vida no Trabalho reside no fato de que passamos em ambiente de trabalho mais de oito horas por dia, durante pelo menos 35 anos de nossas vidas, portanto os funcionários que possuem qualidade de vida na empresa são mais felizes e produzem mais, pois isto resulta em maior probabilidade de se obter qualidade de vida pessoal, social e familiar, embora sejam esferas diferentes e nelas se desempenhem papéis diferentes, o funcionário precisa de tempo para administrar suas várias carreiras como pais, mães, filhos, maridos esposas e cidadãos. As companhias certamente podem ajudar a manter esse equilíbrio (LIMONGI-FRANÇA, 2003, p. 8).

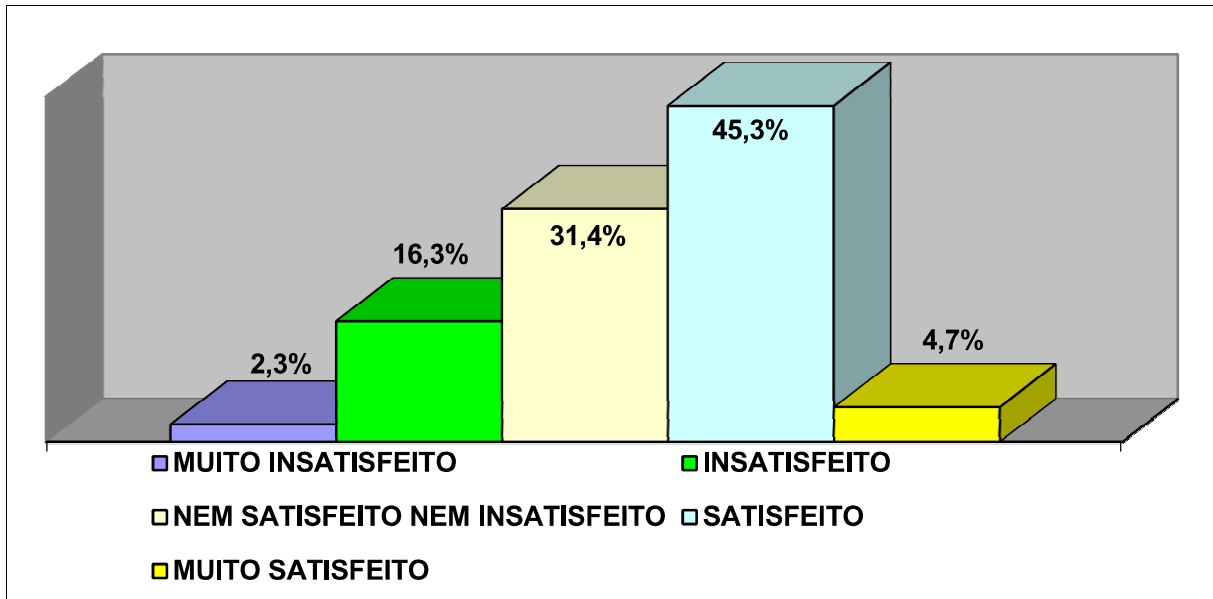
O primeiro passo, para atingir uma boa qualidade de vida no ambiente de trabalho, é buscar fazer algo que goste e que dê prazer pessoal, uma vez que a realização de tarefas prazerosas traz satisfação pessoal para o funcionário. Deste modo, aconselha-se conhecer um pouco mais sobre a organização antes de se inserir nela, mais especificamente, é de extrema relevância saber se os valores pessoais caminham de acordo com os valores da organização.

Tabela 14 – Satisfação pela qualidade de vida no ambiente de trabalho

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	2	2,3
Insatisfeito	14	16,3
Nem satisfeito nem insatisfeito	27	31,4
Satisfeito	39	45,3
Muito Satisfeito	4	4,7
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 14 – Satisfação pela qualidade de vida no ambiente de trabalho – O quanto você está satisfeito (a) com a sua Qualidade de Vida no Trabalho?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O Gráfico 14 e na Tabela 14 apresentam os dados levantados quanto ao posicionamento dos agentes de investigação e aos escrivães sobre o nível de satisfação com a qualidade de vida no ambiente de trabalho, chegou-se as seguintes conclusões: 50% encontram-se “SATISFEITO” e “MUITO SATISFEITO”. Todavia, 18,6% se demonstraram “INSATISFEITO” e “MUITO INSATISFEITO” com a qualidade de vida no ambiente laboral da Polícia Civil do Estado da Paraíba. É de primordial importância um ótimo relacionamento entre trabalhador e empresa, resultando num nível mais elevado de satisfação e motivação. O alto índice de satisfação demonstrado pelos nossos colaboradores enfatiza o que afirma Limongi-França (2003, p. 6): “Qualidade de Vida no Trabalho é a busca do equilíbrio entre o homem e o trabalho, onde as pessoas vão realizar o melhor serviço pelo fato de sentir-se bem, ou seja, um ambiente saudável para executar suas tarefas”.

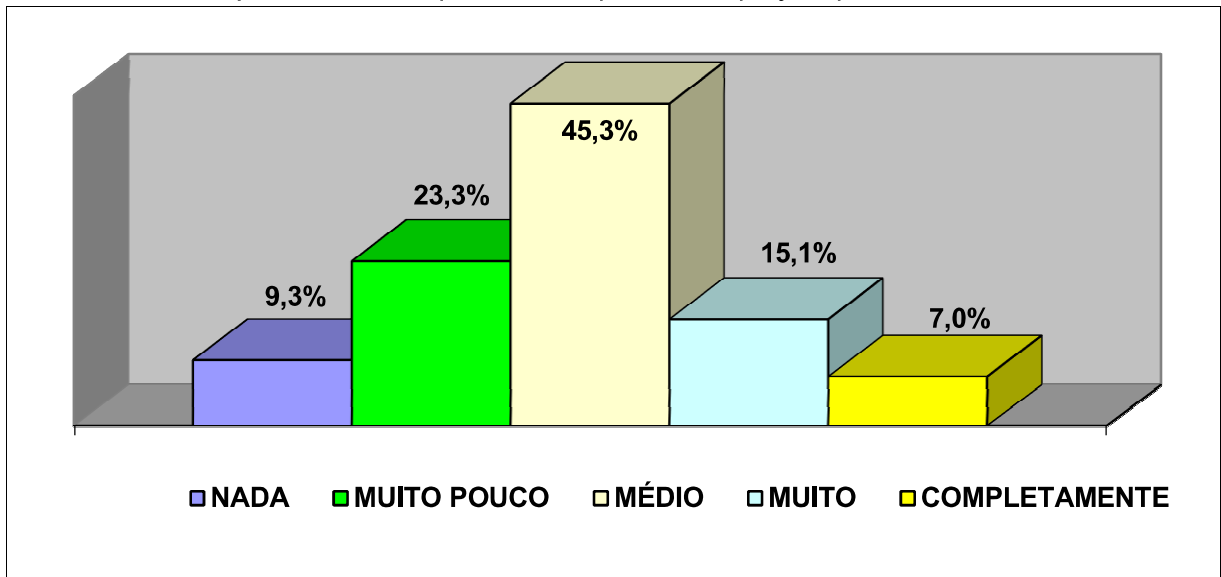
O que ficou demonstrado no Gráfico 11 que apresentou os dados levantados quanto ao posicionamento dos agentes de investigação e dos escrivães sobre o nível de satisfação com a sua equipe de trabalho, chegando ao número de 53,5% de satisfação dos colaboradores da nossa pesquisa.

Tabela 15 – Liberdade de expressão

Grau de Liberdade	n	%
Nada	8	9,3
Muito Pouco	20	23,3
Médio	39	45,3
Muito	13	15,1
Completamente	6	7,0
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 15 – Liberdade de expressão – Na empresa em que você trabalha você pode expressar a sua opinião sem que isso te prejudique?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

De acordo com os dados apresentados pelo Gráfico 15, o posicionamento dos agentes de investigação e dos escrivães sobre o nível de liberdade de expressão, nossos colaboradores apresentaram as seguintes opiniões: 67,4% relataram que o nível de liberdade de expressão é de “MÉDIO” a “COMPLETAMENTE”, ocasionando com essa liberdade de expressão um ambiente laboral harmonioso e gerador de qualidade de vida.

Por outro lado, pode-se observar que no gráfico 15, 32,6% se demonstraram que em “NADA” ou “MUITO POUCO” podem se expressar no ambiente de trabalho da Polícia Civil do Estado da Paraíba.

De acordo com Limongi-França (2003), a liberdade de expressão se apresenta em diferentes vertentes: liberdade de consciência, de manifestação do pensamento e de expressão. Todavia, o fator preponderante é o fato de que a

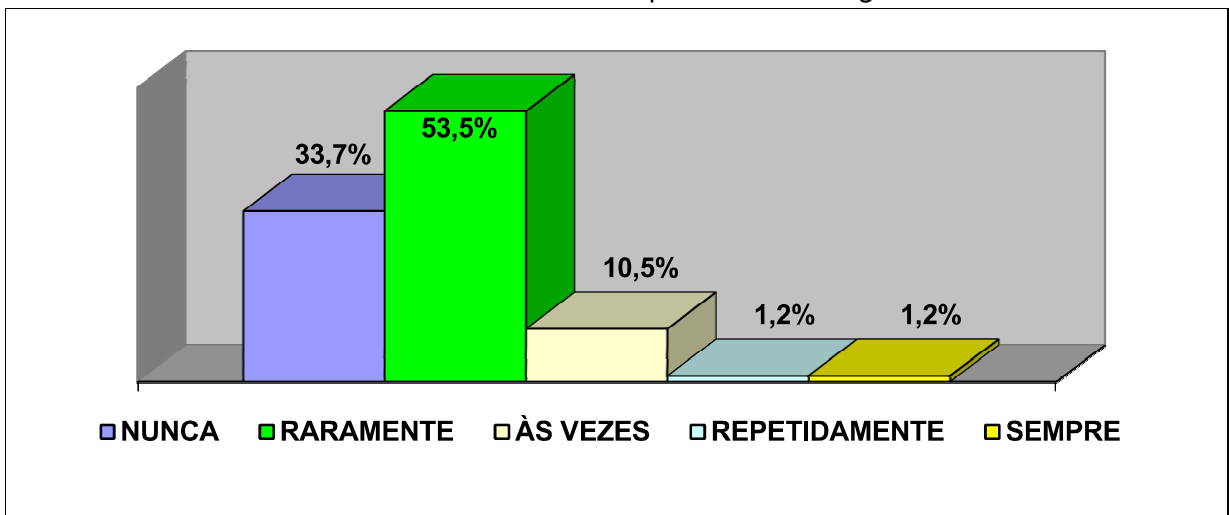
liberdade de expressão e pensamento do trabalhador não pode afetar a política de relacionamento da empresa de forma unilateral. O que possibilita a origem de conflitos ideológicos e que geram uma má qualidade de vida no ambiente laboral.

Tabela 16 – Desentendimentos no ambiente de trabalho

Frequência	n	%
Nunca	28	33,7
Raramente	46	53,5
Às vezes	9	10,5
Repetidamente	1	1,2
Sempre	1	1,2
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 16 – Desentendimentos no ambiente de trabalho – Com que frequência você tem desentendimentos com os seus superiores ou colegas de trabalho?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O Gráfico 16 apresenta os dados levantados quanto ao posicionamento dos agentes de investigação e dos escrivães sobre o nível sobre atritos pessoais dentro do ambiente de trabalho. Chegou-se às seguintes constatações: 87,2% opinaram que “NUNCA” e “RARAMENTE” acontecem desentendimentos no ambiente laboral da Polícia Civil do Estado da Paraíba, Ocasionalmente uma relação interpessoal favorável a um ambiente salutar de trabalho, fator gerador de QVT.

Para 2,4% dos colaboradores os itens “REPETIDAMENTE” e “SEMPRE” demonstraram a existência de conflitos são constantes.

Segundo Limongi-França (2003, p. 12):

Os funcionários são considerados as bases para o crescimento das empresas, mas precisam estar em um ambiente que proporciona bem-estar, agradável e prazeroso, sem dúvida eles mostrarão o melhor de si. Os programas de QVT trazem muitos benefícios para os funcionários quanto para a empresa, eles valorizam os pontos fortes, qualidades e minimizam os pontos fracos dos colaboradores (LIMONGI-FRANÇA, 2003, p. 12).

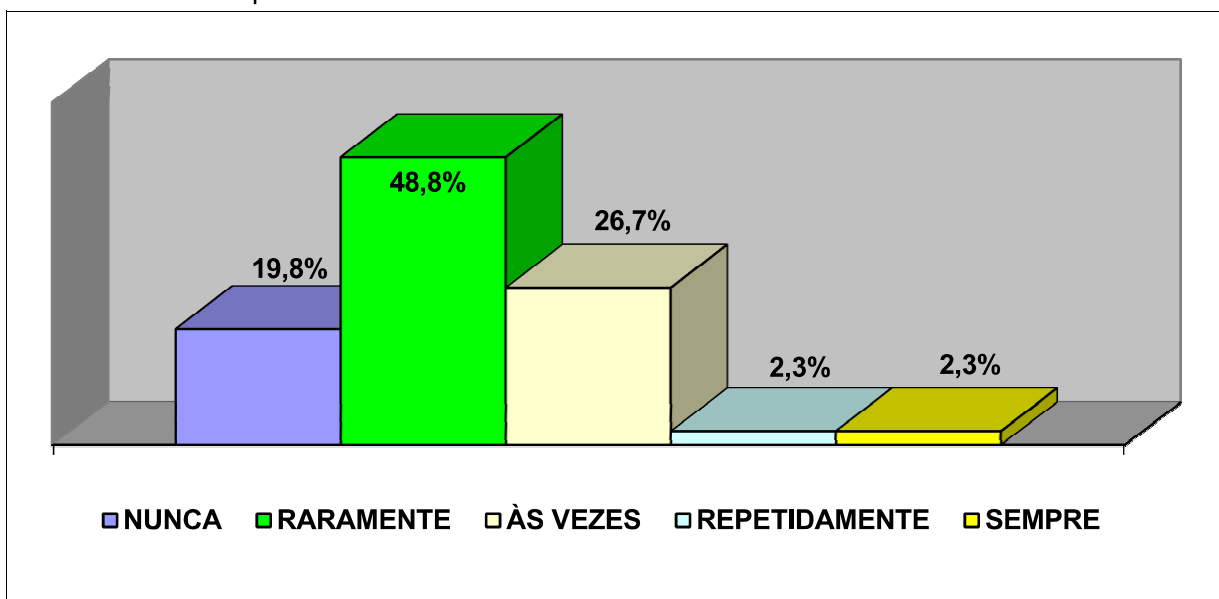
Portanto, o ambiente laboral da Polícia Civil do Estado da Paraíba, no que concerne ao núcleo de trabalho da cidade de João Pessoa, demonstra-se um ambiente que raramente ou quase nunca apresenta conflitos. Possibilitando um ambiente salutar para estabelecer uma qualidade de vida laboral de bem-estar ao desenvolvimento das funções.

Tabela 17 – Incapacidade na realização do trabalho

Frequência	n	%
Nunca	17	19,8
Raramente	42	48,8
Às vezes	23	7,0
Repetidamente	2	2,3
Sempre	2	2,3
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 17 – Incapacidade na realização do trabalho – Com que frequência você se sente incapaz de realizar o seu trabalho?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

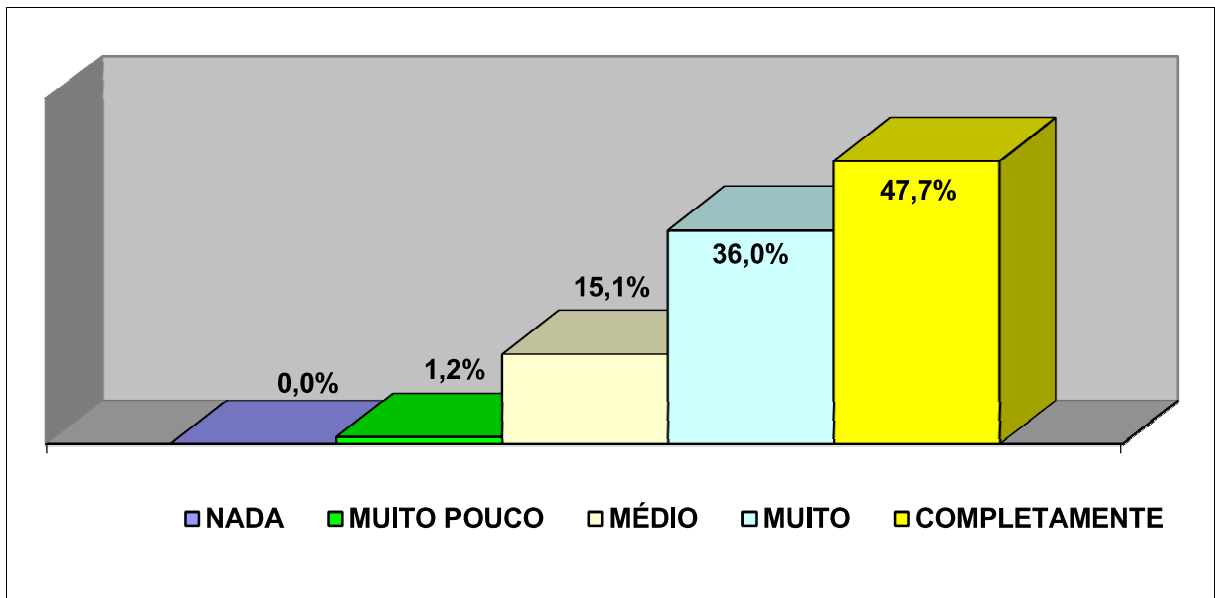
De acordo com os dados apresentados pelo Gráfico 17, o posicionamento dos agentes de investigação e dos escrivães sobre o nível de incapacidade na realização de seus afazeres laborais é de 4,6% “REPETIDAMENTE/SEMPRE”. Já para 68,6% dos nossos colaboradores se demonstraram que “NUNCA” e “RARAMENTE” se sentem incapaz de realizar seu trabalho. O que pode-se comparar com o Gráfico 18.

Tabela 18 – Capacidade de realização do trabalho

Grau de Intensidade	n	%
Nada	–	–
Muito pouco	1	1,2
Médio	13	15,1
Muito	31	36,0
Completamente	41	47,7
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 18 – Capacidade de realização do trabalho – Você se sente capaz de realizar as suas tarefas no trabalho?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

De acordo com os dados apresentados na Tabela 18 e no Gráfico 18 nota-se que 83,7% dos colaboradores estão “MUITO” e “COMPLETAMENTE” conscientes que são capazes de realizar suas tarefas laborais. O que se nota, também, é que no item “NADA” não foi critério de escolha dos nossos colaboradores.

Ambos os Gráficos 17 e 18 demonstram que os agentes de investigação e escrivães não se sentem incapazes de realizar suas tarefas. Percebendo que nas apresentações dos dados os respondentes que fica estabelecido a capacidade de realização das tarefas objetivando uma qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Verifica-se que as Tabelas 17 o item “ÀS VEZES” apresenta preferência 23 colaboradores e na Tabela 18 o item e “MÉDIO” foi escolha de 13 respondentes. Levando-nos a supor que 36 colaboradores sentem dificuldades de afirmação concreta sobre suas possibilidades na realização de suas tarefas laborais.

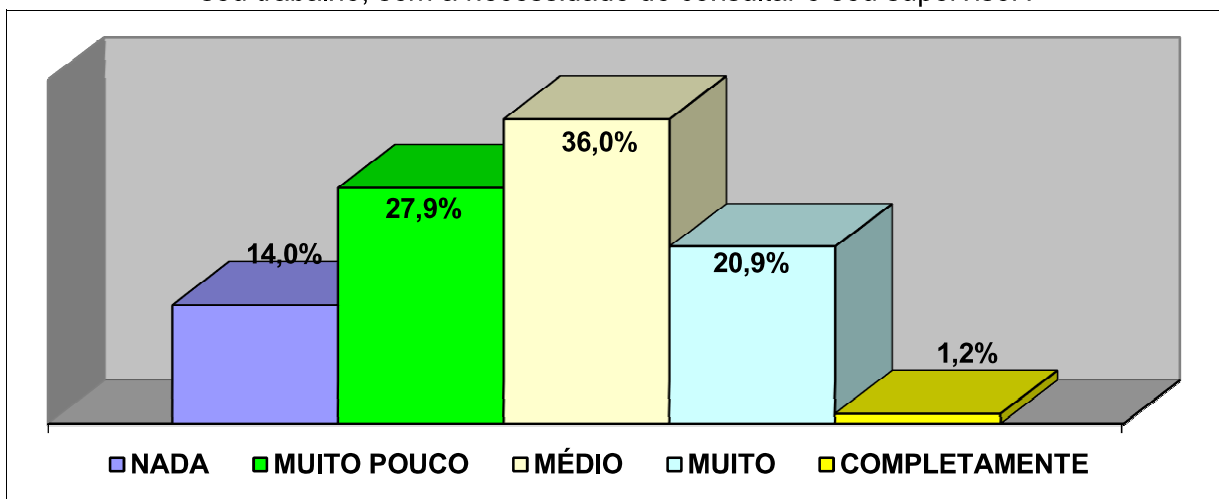
Relembrando os postulados de Hackman e Oldham (1983) que os cinco fatores básicos estarão presentes apenas quando existir Significância Percebida; Responsabilidade Percebida e Conhecimento dos Resultados do Trabalho. Na realidade, seriam estados psicológicos que deveriam ser satisfeitos através do trabalho e, como resultado, proporcionariam alta motivação interna, elevada satisfação, qualidade no desempenho e baixa rotatividade e absenteísmo.

Tabela 19 – Autonomia nas decisões

Grau de Intensidade	n	%
Nada	12	14,0
Muito pouco	24	27,9
Médio	31	36,0
Muito	18	20,9
Completamente	1	1,2
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 19 – Autonomia nas decisões – Em que medida você pode tomar decisões no seu trabalho, sem a necessidade de consultar o seu supervisor?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O Gráfico 19 apresenta os dados levantados quanto ao posicionamento dos agentes de investigação e dos escrivães sobre o nível de decisão no seu trabalho, apresenta as seguintes constatações: “NADA” e “MUITO POUCO” obtiveram 41,9% de escolha, 36,0% afirmaram que é mediana a tomada de decisão no ambiente de trabalho. Já para 22,1% dos entrevistados deram credibilidade aos itens “MUITO” e “COMPLETAMENTE” acreditando terem poder de decisão em suas ações.

Esses dados nos remete ao Gráfico 9, que apresenta conceitos e dados medianamente aproximados. E se assegura nas afirmações de Walton (1973, p. 115):

Fica evidente como é indispensável para a empresa, avaliar o grau de importância que tem o seu colaborador para ela própria, fornecendo um ambiente de trabalho com condições adequadas para desenvolver sua função, um local onde possa ter autonomia para resolver problemas, confiança e motivação dentro da organização (WALTON, 1973, p. 115).

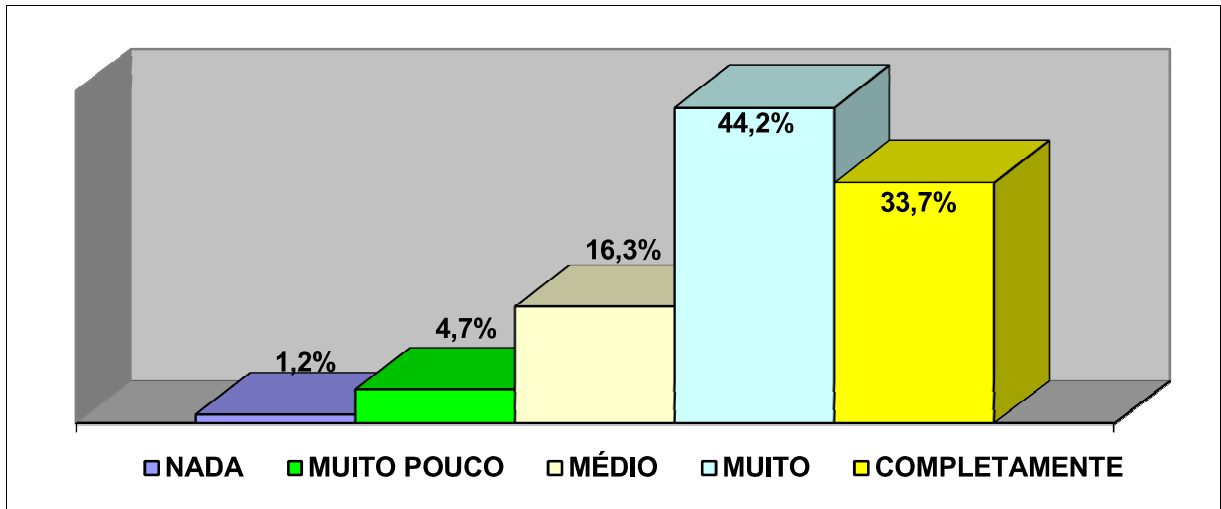
Chegando à conclusão sobre os dados do Gráfico 19 que a pouca liberdade que os agentes de investigação e escrivães da polícia civil detêm nas suas tomadas de decisão já provoca atividade laboral condizente com a melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Tabela 20 – O certo e o Errado

Grau de Intensidade	n	%
Nada	1	1,2
Muito pouco	4	4,7
Médio	14	16,3
Muito	38	44,2
Completamente	29	33,7
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 20 – O certo e o Errado – Em que medida você consegue compreender o quão correto ou errado você realiza o seu trabalho?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

De acordo com os dados apresentados pelo Gráfico 20, o posicionamento dos agentes de investigação e dos escrivães sobre a conscientização do certo e do errado nas suas práticas laborais, estes apresentaram as seguintes opiniões: 77,9% relataram que tem muita consciência de seus acertos e de seus erros o que gera qualidade de vida no desenvolvimento do trabalho. Para 5,9% dos nossos colaboradores não têm consciência nenhuma.

Segundo Lima (2016, p. 10):

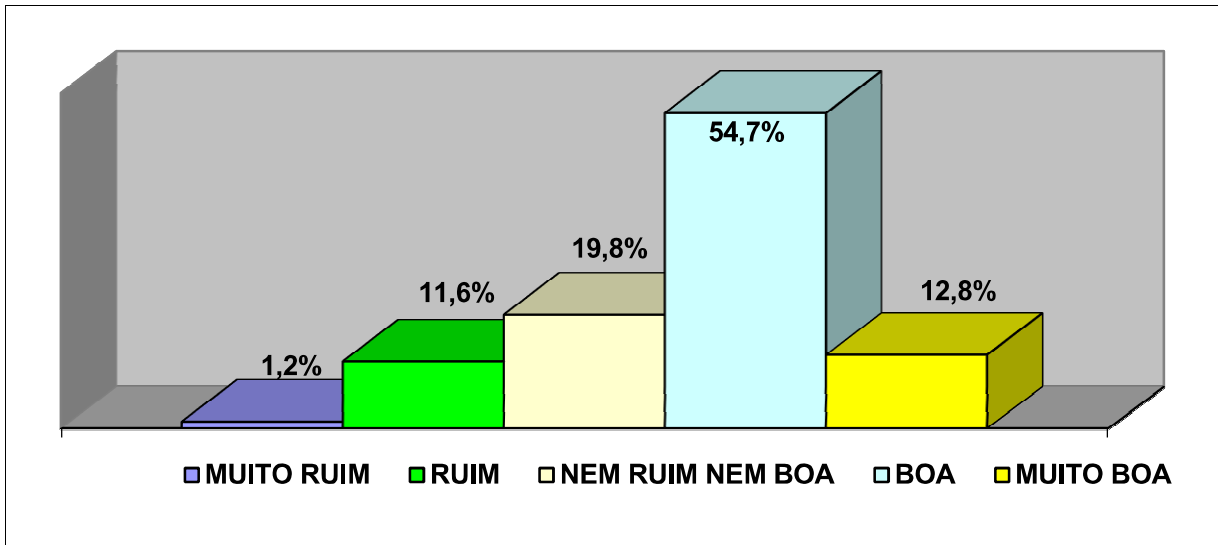
[...] pode-se afirmar que a grande maioria dos trabalhadores aprova um parecer sobre o seu desempenho profissional, seja ele positiva ou negativa, é nesse ponto que visualiza-se a importância do feedback na gestão de pessoas. Ao saber quais são seus pontos positivos e seus pontos de melhora, o colaborador passa a ser mais assertivo nas suas atitudes e resultados dentro da empresa, desenvolvendo-se diariamente em prol do seu sucesso profissional, gerando conseqüentemente benefícios para os resultados da empresa (LIMA, 2016, p. 10).

Tabela 21 – Avaliação da qualidade de vida no trabalho

Grau de avaliação	n	%
Muito ruim	1	1,2
Ruim	10	11,6
Nem ruim nem boa	17	19,8
Boa	47	54,7
Muito boa	11	12,8
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 21 – Avaliação da qualidade de vida no trabalho – Como você avalia a sua Qualidade de Vida no Trabalho?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

De acordo com os dados apresentados pela Tabela 21, o posicionamento dos agentes de investigação e dos escrivães sobre o nível de suas qualidades de vida ficou expressada para 58 (cinquenta e oito) dos 86 (oitenta e seis) que responderam ao questionário como “BOA” e “MUITO BOA”. Esse posicionamento dos nossos colaboradores corrobora com os postulados apresentados por Limongi-França (2003, p. 32) quando se trata da questão de avaliação da qualidade de vida no trabalho:

A QVT é afetada por vários fatores, sendo supervisão, condições de trabalho, remuneração, pagamento, benefícios e projetos de cargos. Uma boa vida de trabalho significa um cargo interessante, desafiador e compensador que levem o comprometimento e a produtividade [...] (LIMONGI-FRANÇA, 2003, p. 32).

Conforme os resultados apresentados pelos Gráficos de 4 a 21, os depoimentos dos sujeitos colaboradores desse estudo, afirmaram a postura dos agentes de investigação e dos escrivães da Polícia Civil do Estado da Paraíba quanto a qualidade de vida no ambiente de trabalho, demonstram que os escrivães e agentes de investigação detêm uma capacidade própria em adaptar-se aos conhecimentos sobre qualidade de vida no ambiente de trabalho através de suas características individuais, produzindo uma política individualismo laboral.

Tal política prevê, basicamente, a necessidade de quebrar esse paradigma. Pois, os critérios individuais de comportamento humano no ambiente de trabalho são fatores primordiais à geração de conflitos no ambiente de trabalho.

A vantagem de existir uma política de qualidade de vida, gerida por profissionais específicos e em um ambiente adequado para o desenvolvimento das estratégias de qualidade de vida no ambiente de trabalho, é primordial para modificar o comportamento dos escrivães e agentes de investigação que venham a gerar um ambiente de trabalho que lhes possibilitem uma melhor qualidade de vida.

4.1.2 Nível de conscientização dos colaboradores sobre QVT

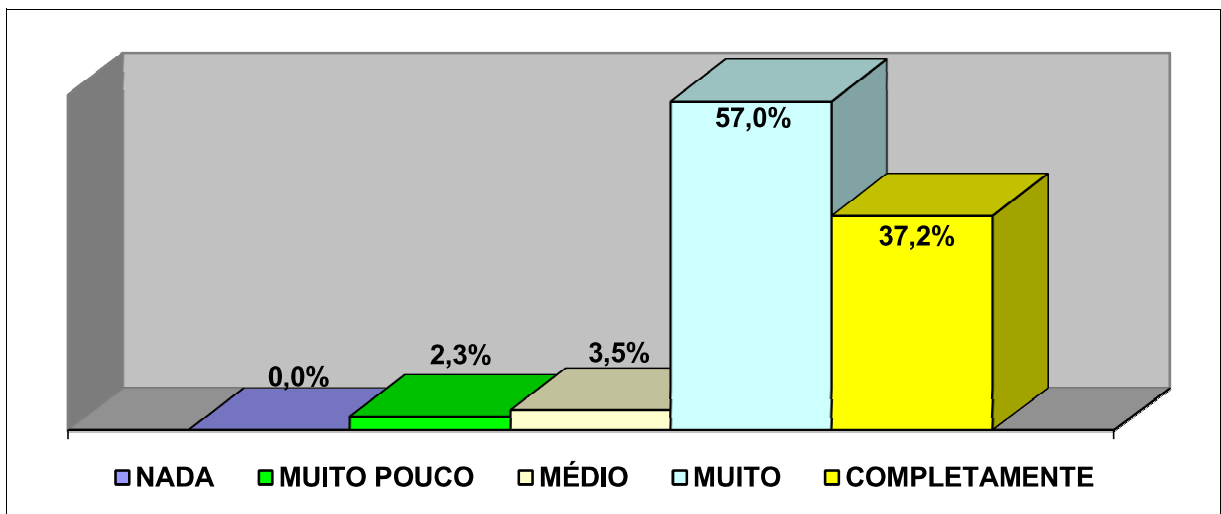
No que se refere à conscientização dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil do Estado da Paraíba sobre qualidade de vida no ambiente de trabalho, os 86 (oitenta e seis) questionados apresentaram as respostas demonstradas em termos de porcentagem nos gráficos de 22 a 33, a seguir.

Tabela 22 – Importância do trabalho

Grau de Importância	n	%
Nada	–	–
Muito pouco	2	2,3
Médio	3	3,5
Muito	49	57,0
Completamente	32	37,2
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 22 – Importância do trabalho – O Quão importante você considera o trabalho que você realiza?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O Gráfico 22 apresenta os resultados quanto ao posicionamento dos funcionários da Polícia Civil lotados na cidade de João Pessoa sobre o grau de importância da atividade desenvolvida pelos agentes de investigação e escrivães, pode-se concluir que: a maioria com 94,2% encontra-se “MUITO” ou “COMPLETAMENTE” conscientes da importância de suas atividades laborais.

Fica evidente como é indispensável para a empresa, avaliar o grau de importância que tem o seu colaborador para ela própria, fornecendo um ambiente de trabalho com condições adequadas para desenvolver sua função, um local onde possa ter certa liberdade para resolver problemas, confiança e motivação dentro da organização.

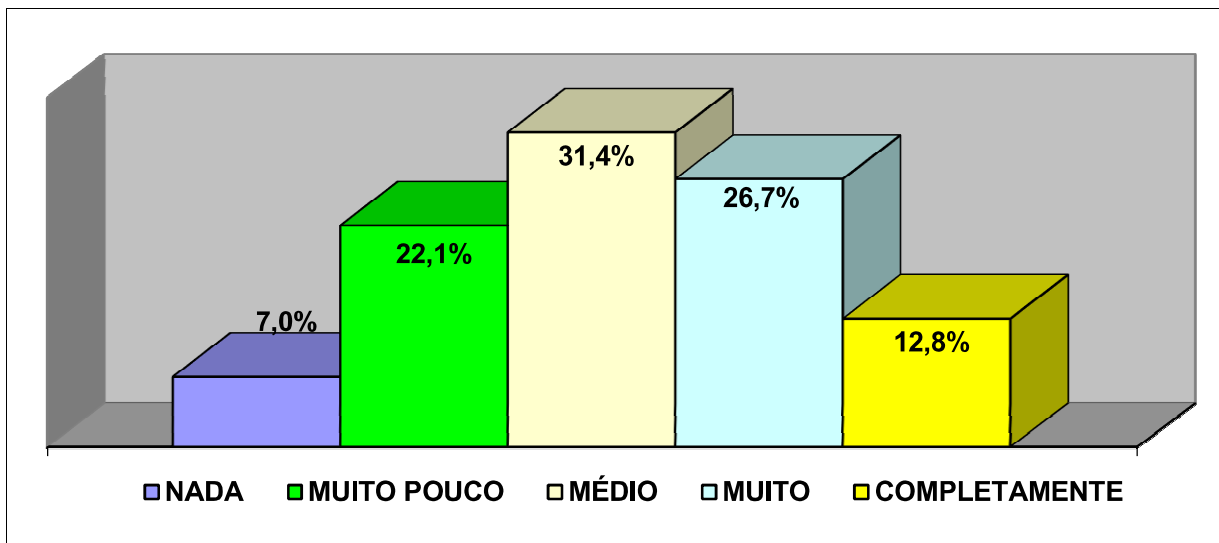
Walton (1973) conclui que a empresa deve ser um bom lugar para se trabalhar e lugar importante para o trabalhador. O feedback é hoje uma importante ferramenta no processo de interação entre o gestor e colaborador, desenvolvimento profissional e integração entre os diversos níveis hierárquicos existentes na empresa. O policial civil deve receber o feedback do seu superior sobre as atividades exercidas para que este tenha a dimensão da importância de seu trabalho.

Tabela 23 – Incentivos ao trabalhador

Grau de Incentivo	n	%
Nada	6	7,0
Muito pouco	19	22,1
Médio	27	31,4
Muito	23	26,7
Completamente	11	12,8
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 23 – Incentivos ao trabalhador – A empresa em que você trabalha te incentiva e/ou libera para fazer cursos e outras atividades relacionadas com o seu trabalho?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

De acordo com os dados apresentados pelo Gráfico 23, o posicionamento dos agentes de investigação e aos escrivães sobre os incentivos oferecidos aos profissionais da Polícia Civil pelas e para suas práticas laborais, estes apresentaram as seguintes opiniões: 70,9% responderam que é entre mediano e “COMPLETAMENTE” o apoio dado ao policial civil em termos de incentivo de carreira o que proporciona um clima organizacional favorável e gerador de QVT, com a possibilidade deste policial aplicar os conhecimentos adquiridos no ambiente de trabalho. Para 29,1% dos nossos colaboradores afirmaram que em “NADA” e “MUITO POUCO” são incentivados às melhorias nas atividades laborais.

Deve-se atentar para os 7,0% que responderam que em “NADA” são incentivados pela gerência da Secretaria de Estado da Segurança e da Defesa Social da Paraíba.

De acordo com a Revista SEBRAE/PB (2016, p.15):

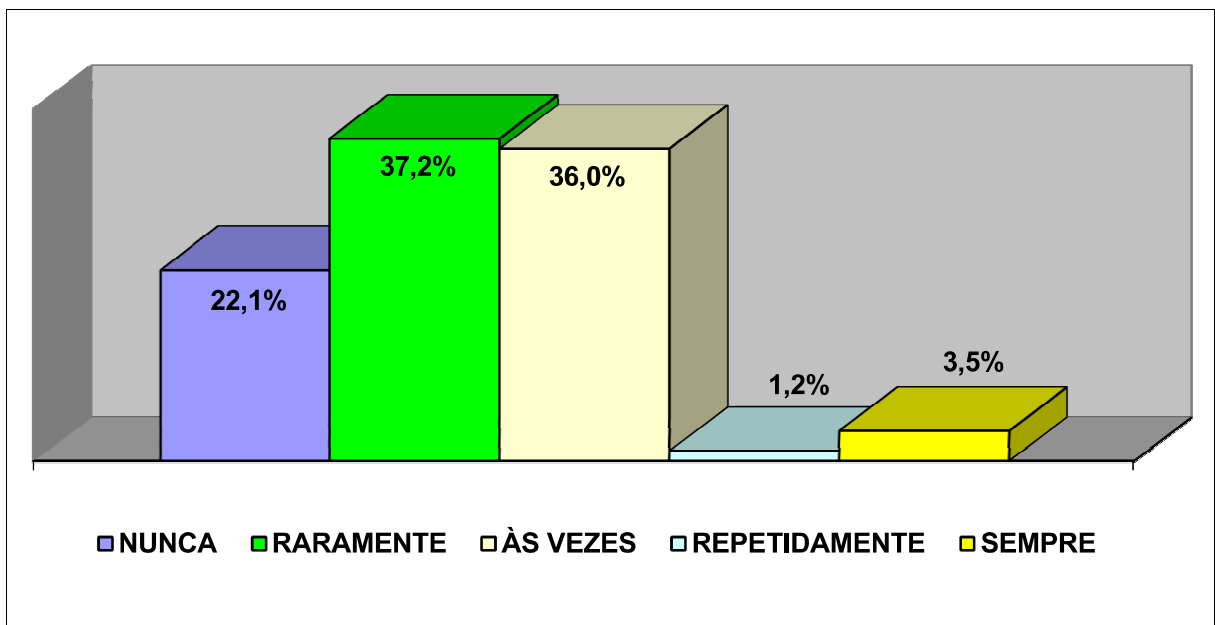
O não incentivo aos servidores tem como consequências a baixa produtividade, o clima organizacional fica pesado e os embates surgem cotidianamente. Se fazendo necessário uma mudança circunstancial para evitar esse cenário, garantindo um incentivo concreto que mobilize a equipe e promova o crescimento da empresa. O Incentivo é um estímulo que você oferece aos seus colaboradores por se destacarem em determinada situação. Não é incorporado ao salário, é um prêmio que se ganha naquele momento em que ocorreu uma ação de destaque, é um apoio à realizações pessoais e profissionais (REVISTA SEBRAE/PB, 2016, p. 15).

Tabela 24 – Nível de monotonia do trabalho

Frequencia	n	%
Nunca	19	21,1
Raramente	32	37,2
Às vezes	31	36,0
Repetidamente	1	1,2
Sempre	3	3,5
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 24 – Nível de monotonia do trabalho – Com que frequência você julga o seu trabalho monótono?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

De acordo com Lida (2016, p. 280):

Monotonia é a reação do organismo a um ambiente uniforme, pobre em estímulos ou com pouca variação das excitações. Os sintomas mais indicativos da monotonia são uma sensação de fadiga, sonolência, morosidade e uma diminuição da atenção. As operações repetitivas [...] e o tráfego rotineiro são condições propícias à monotonia (LIDA, 2016, p. 280).

De acordo com os dados apresentados pelo Gráfico 24, o posicionamento dos agentes de investigação e aos escrivães colaboradores do nosso estudo sobre o nível de avaliação da monotonia de seus afazeres laborais é de 59,3% “NUNCA” e “RARAMENTE” se tornam monótonas as tarefas do dia-dia de trabalho do policial

civil. Para 40,7% dos nossos colaboradores demonstraram que “SEMPRE” se torna monótono seu ambiente de trabalho.

Estes dados corroboram com as respostas apresentadas na Tabela 06 que demonstrou o posicionamento dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil do Estado da Paraíba sobre a satisfação pelas atividades do cargo que exerce, em que 52,3% demonstraram-se satisfeito.

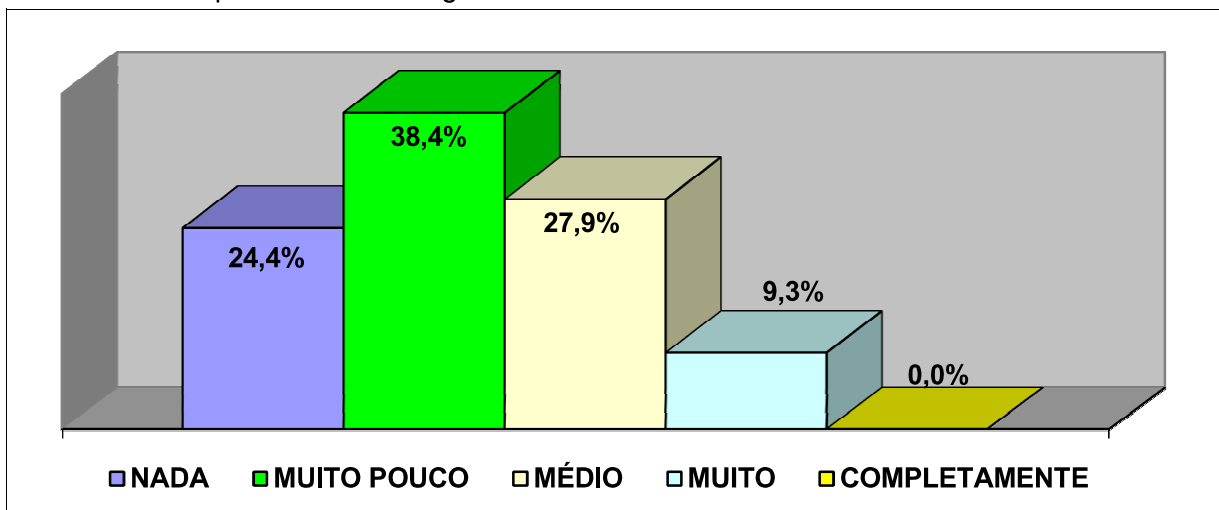
Deve-se ater as atenções aos 40,7% que apresentaram respostas de “AS VEZES, REPETIDAMENTE e SEMPRE”, pois, são estes colaboradores que se classificam como potenciais agentes de riscos à qualidade de vida no ambiente de trabalho. Sendo assim, se faz necessário a compreensão do valor do trabalho para aqueles que o realizam. Em que a ativação do processo de desmotivação culmina com a perda do sentido do trabalho e para a perda do sentido da própria vida. Ou seja, o trabalho monótono é um risco a saúde profissional e física do trabalhador.

Tabela 25 – Plano de carreira e promoções no trabalho

Grau de Intensidade	n	%
Nada	21	24,4
Muito pouco	33	38,4
Médio	24	27,9
Muito	8	9,3
Completamente	–	–
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 25 – Plano de carreira e promoções no trabalho – A empresa em que você trabalha oferece plano de carreira e/ou possibilidades de você ser promovido de cargo?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O dado mais relevante apontado por nossos colaboradores é o de 62,8% ofertado aos itens “NADA” e “MUITO POUCO”.

A Lei Complementar n.º 85, publicada em 12 de agosto de 2008, é a Lei Orgânica que dispõe sobre a organização da Polícia Civil, suas obrigações perante a sociedade, seus deveres e regime disciplinar. É através desse instrumento que estão estabelecidas as categorias da Polícia Civil, o Plano de Cargos e Carreiras, e regras para o provimento de cargos a partir da realização de concursos (investidura, nomeação, posse).

Versa sobre aposentadorias, promoções e honorárias que podem ser concedidas a membros que comprovem atos de bravuras, também sobre a atenção à saúde física e mental dos policiais, em função da salubridade da atividade. Está ordenada na Lei a prestação de assistência médica-psicológica quando necessário, em casos de desgastes emocionais ou distúrbios mentais resultantes do exercício da função. Publicação: Diário Oficial do Estado, publicado em 13 de agosto de 2008 (Disponível em: <<http://www.acadepol.pb.gov.br/policia-civil>>. (Acesso em: 12 de dezembro de 2016).

Como se vê a Lei Orgânica de 13 de agosto de 2008 versa sobre o plano de cargos e carreira da Polícia Civil. Mas a realidade demonstrada pelos nossos colaboradores se alicerça no fato de que muito pouco essa política é colocada em prática; apontado por 62,8% dos agentes de investigação e escrivães questionados sobre o tema.

A realidade é que desde que adentram aos quadros da Polícia Civil do Estado da Paraíba, através de concurso público, estes trabalhadores estão atrelados a um determinado cargo/função. No cotidiano da Polícia Civil há um bordão que expressa bem à conscientização sobre o tema: “Entrou escrivão, sai escrivão!”.

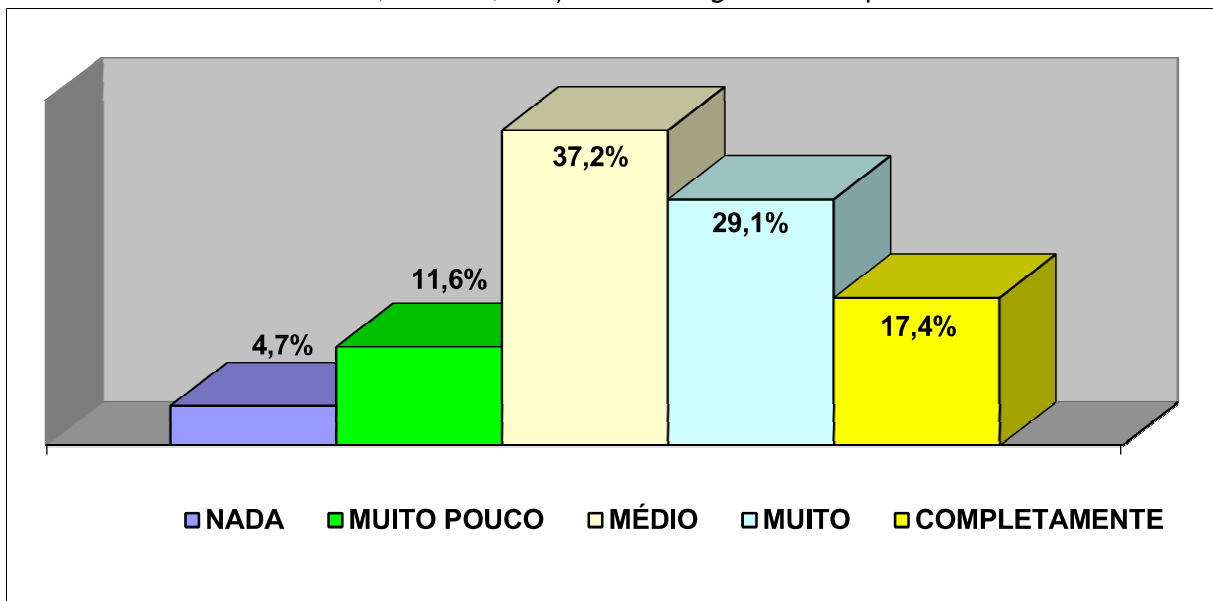
Mesmo com a luta estabelecida pelas associações dos Policiais Civis na Paraíba – a exemplo da ASPOL/PB, essa realidade ainda permanece em relação ao plano de carreira e promoções dos escrivães e agentes de investigação da PC/PB. Sendo um fator que possibilita uma reação desmotivacional e conseqüentemente contrário a uma boa qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Tabela 26 – Condições do local de trabalho

Grau de Adequação	n	%
Nada	4	4,7
Muito pouco	10	11,6
Médio	32	37,2
Muito	25	29,1
Completamente	15	17,4
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 26 – Condições do local de trabalho – As condições de trabalho (temperatura, luminosidade, barulho, etc.) do seu cargo são adequadas?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

De acordo com Limongi-França (200, 42), “As práticas e valores estão relacionados ao bem-estar dos trabalhadores”. Sendo assim, é aceitável que para 46,5% dos nossos colaboradores terem afirmado que as condições de trabalho dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil da Paraíba lotados na capital João Pessoa são “MUITO ou COMPLETAMENTE” satisfatórias; como demonstra o Gráfico 26.

Segundo Colinghi (2003, p. 169), um ambiente propício para se desenvolver nossas tarefas laborais de ser:

Um local tranquilo, saudável, seguro, limpo, agradável, disciplinado, organizado e arrumado. Existe, com a predisposição da direção da empresa, em relação aos seus recursos humanos, em: remunerá-los adequadamente, segundo o grau de complexidade e responsabilidade de suas atividades, cumprir a legislação trabalhista, fomentar a criatividade, buscar mecanismos de reconhecimento profissional e satisfação pessoal, combater o stress e diminuir a fadiga (COLINGHI, 2003, p. 169).

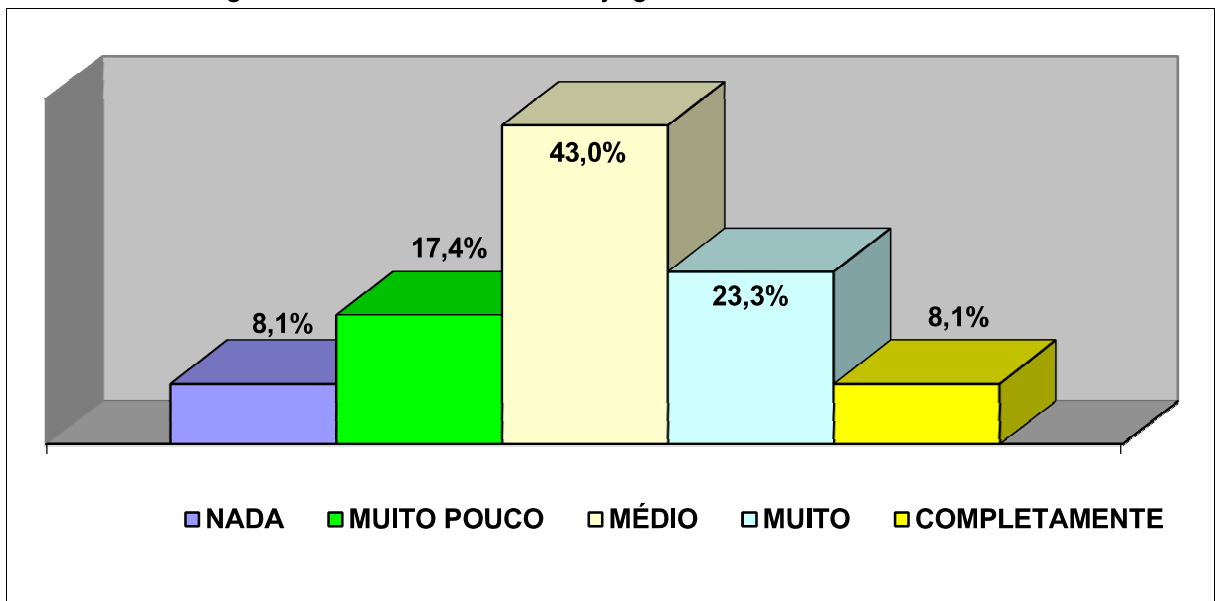
Todavia, os dados apresentados pelos itens “POUCO” e “MUITO POUCO”, que atingiram um percentual de 16,3%, demonstram uma insatisfação com as condições de trabalho.

Tabela 27 – Julgamento do trabalho

Grau de Intensidade	n	%
Nada	7	8,1
Muito pouco	15	17,4
Médio	37	43,0
Muito	20	23,3
Completamente	7	8,1
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 27 – Julgamento do trabalho – Você julga o seu trabalho cansativo e exaustivo?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

De acordo com os dados apresentados pelo Gráfico 27, o posicionamento dos agentes de investigação e aos escrivães, colaboradores do nosso estudo, sobre o julgamento de suas funções laborais de exaustão nos seus afazeres é de 43,0% “MÉDIO”. Para 31,4 % dos nossos colaboradores demonstraram que “MUITO” e “COMPLETAMENTE” se demonstram cansados em seu ambiente de trabalho.

Para que os trabalhadores se sintam estimulados para o desenvolvimento de suas atividades, as empresas necessitam estar envolvidas com os mesmos, analisando meios cada vez mais eficazes que proporcionam uma melhor atividade e motivação de cada colaborador, estabelecendo melhorias na qualidade de vida no trabalho.

De acordo com Silva e Florentino (2014, p. 91),

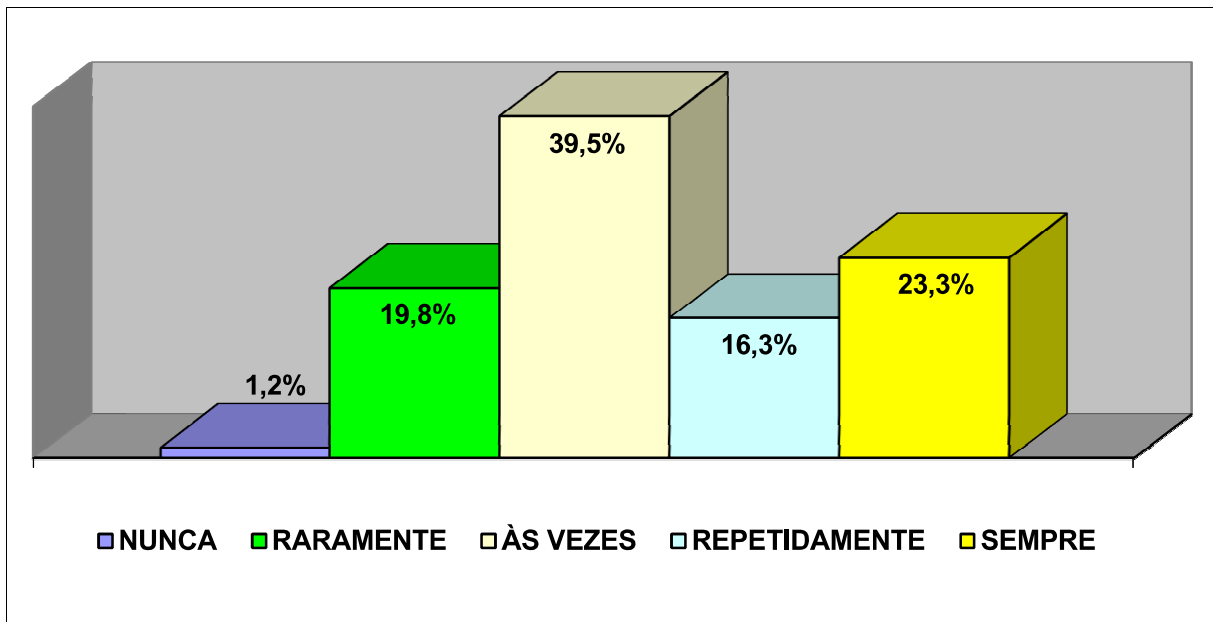
[...] é importante para a empresa um ambiente com qualidade, porém a QVT envolve as boas condições físicas do local de trabalho, e está diretamente ligada a ótimas condições psicológicas e sociais. Vários fatores ambientais influenciam na produtividade dos funcionários, a qual reflete diretamente na saúde, na segurança do trabalho. As empresas estão sempre em busca de melhores resultados, e a melhor forma para alcançar resultados, é a implantação de programas de QVT, onde há um efetivo envolvimento e participação dos funcionários, atuando com satisfação e motivação para realização de suas atividades, proporcionando à empresa uma maior produtividade e a ampliação de um ambiente adequado (SILVA; FLORENTINO, 2014, p. 91).

Tabela 28 – Frequência de atividades de lazer

Frequência	n	%
Nunca	1	1,2
Raramente	17	19,8
Às vezes	34	39,5
Repetidamente	14	16,3
Sempre	20	23,3
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 28 – Frequência de atividades de lazer – Com que frequência você pratica atividades de lazer?



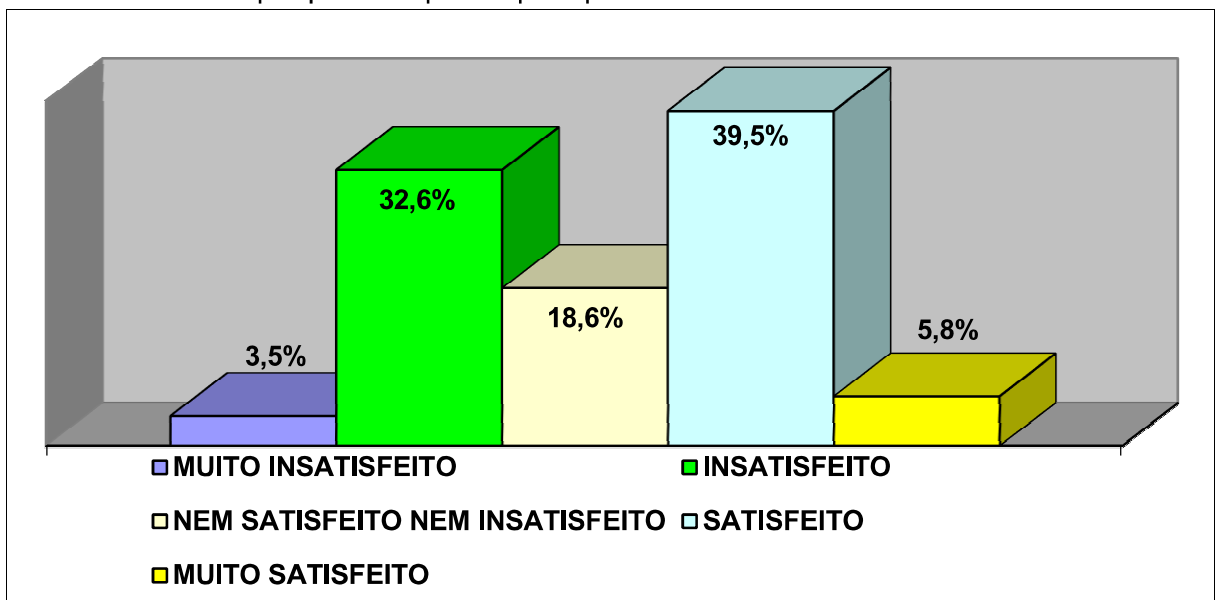
Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Tabela 29 – Satisfação pelo tempo ao lazer

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	3	3,5
Insatisfeito	28	32,6
Nem satisfeito nem insatisfeito	16	18,6
Satisfeito	34	39,5
Muito Satisfeito	5	5,8
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 29 – Satisfação pelo tempo ao lazer – O Quanto você está satisfeito(a) com o tempo que você possui para praticar atividades de lazer?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

De acordo com os dados apresentados pelos Gráficos 28 e 29, o posicionamento dos agentes de investigação e dos escrivães colaboradores do nosso estudo sobre suas satisfações em relação as práticas e o tempo disponível para o lazer, 39,5% afirmaram que “AS VEZES” aproveitam seu tempo ao lazer e que 45,3% estão satisfeitos com esse tempo disponível. Verificando os gráficos pode-se perceber que os respondentes, mesmo que com a falta de frequência para o lazer encontram-se “SATISFEITOS” e “MUITO SATISFEITOS” para a prática de lazer.

Os programas de qualidade de vida no trabalho devem ser incorporados nas empresas para propiciar o bem-estar de seus trabalhadores, auxiliando-os na prevenção de problemas de saúde através do incentivo aos exercícios e a uma boa

alimentação. Chiavenato (2004, p. 451-452) postula a existência de três componentes que toda organização deve ofertar aos seus colaboradores, são eles:

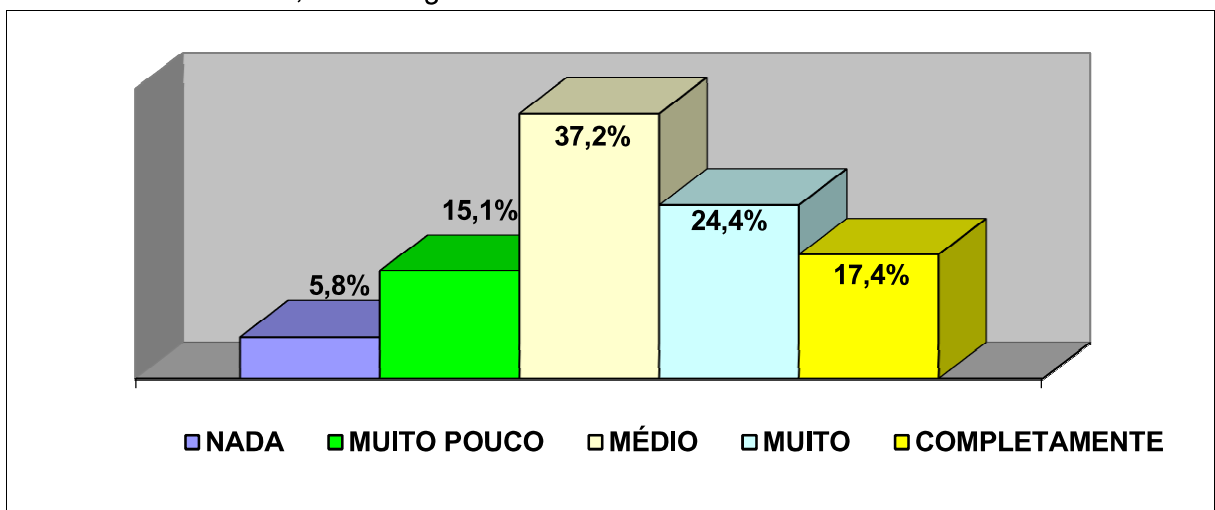
- a) Ajudar os funcionários a identificar riscos potenciais de saúde;
- b) Educar os funcionários a respeito de riscos de saúde, como pressão sanguínea elevada, fumo, obesidade, dieta pobre e estresse;
- c) Encorajar os funcionários a mudar seus estilos de vida através de exercícios, boa alimentação e monitoramento da saúde.

Tabela 30 – Auxílio saúde

Grau de Disponibilidade	n	%
Nada	5	5,8%
Muito pouco	13	15,1%
Médio	32	37,2%
Muito	21	24,4%
Completamente	15	17,4%
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 30 – Auxílio saúde – A empresa em que você trabalha disponibiliza atendimento médico, odontológico e social aos seus colaboradores?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

De acordo com os dados apresentados pelo Gráfico 30, o posicionamento dos agentes de investigação e dos escrivães colaboradores do nosso estudo sobre o nível de serviço de saúde ofertado pelo governo do Estado aos agentes de investigação e escrivães é mediano (37,2%).

O que se pode frisar, a partir dos dados apresentados pelo Gráfico 30, é o fato de que a constatação dos dados como 20,9% atribuídos ao “NADA” e “MUITO POUCO” relaciona-se ao fato de que existem escrivães e agentes de investigação que ainda desconhecem a existência do Núcleo de Saúde Ocupacional – NSO/SESDS que oferta atendimento de segunda a sexta de diferentes especialidades à saúde do policial civil: médicos (urologistas e clínico geral); Dentistas e Psicólogos.

Para 41,8% dos agentes e escrivães que deram respostas aos itens “MUITO” e “COMPLETAMENTE” se deve ao fato do NSO/SESDS corresponder as suas expectativas quando necessitado de atendimento de saúde de modo paliativo, se contentando com o atendimento ofertado pelo NSO/SESDS e este ter suprido sua necessidade momentânea.

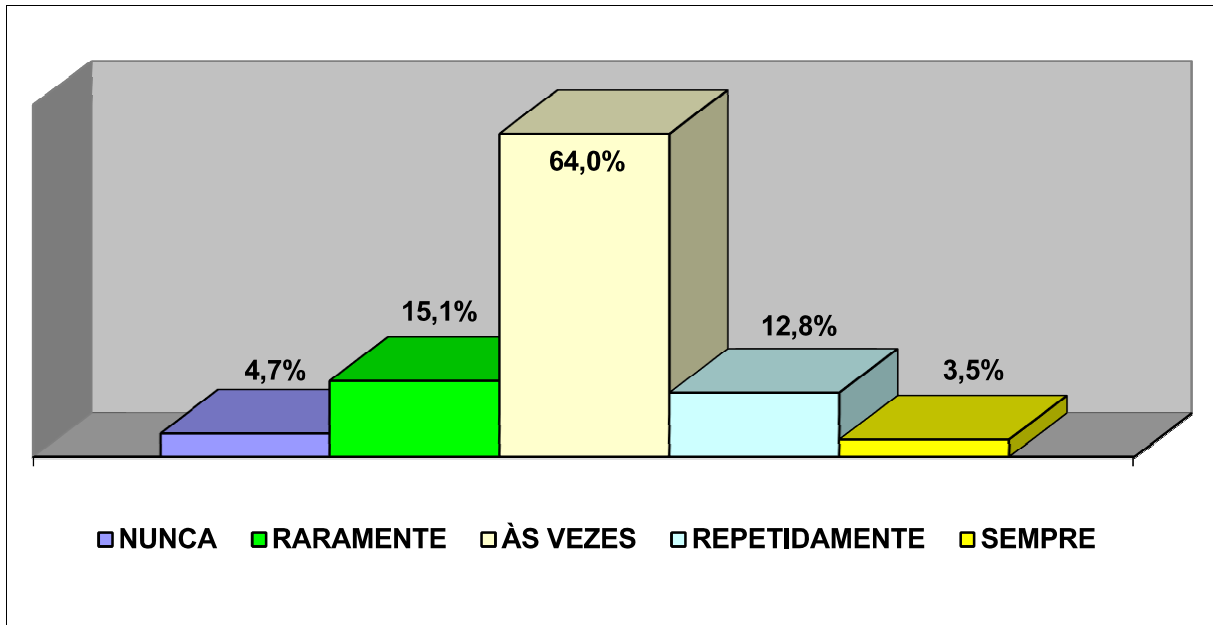
Limongi-França (2003) considera QVT como um conceito muito amplo e em razão disso, interdisciplinar, envolvendo a medicina, ergonomia, enfermagem, fisioterapia e a psicologia. Em razão disso, a QVT tem uma visão biopsicossocial, a qual revela a preocupação com o indivíduo como um todo e adota uma visão ampla e moderna do conceito de saúde.

Tabela 31 – Cansaço no trabalho

Grau de Frequência	n	%
Muito insatisfeito	4	4,7
Insatisfeito	13	15,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	55	64,0
Satisfeito	11	12,8
Muito Satisfeito	3	3,5
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 31 – Cansaço no trabalho – Com que frequência você se sente cansado(a) durante o trabalho?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O Gráfico 31 apresenta o resultado do posicionamento dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil do Estado da Paraíba sobre a fadiga durante a realização das tarefas diárias.

Dentre as afirmações mais relevantes apresentadas pelo Gráfico 28, pode-se notar: a grande maioria (64,0%); certificou que “ÀS VEZES” se sentem cansados durante o exercício laboral.

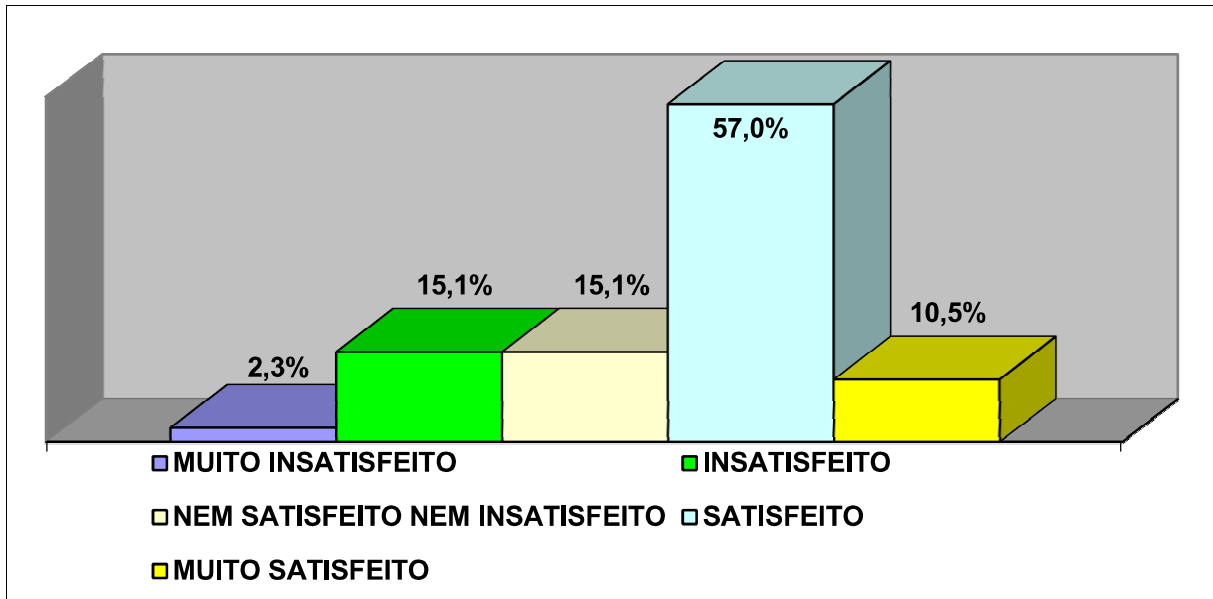
Essa constatação demonstra que, como o trabalho é uma atividade inerente ao ser social, o ser humano passa boa parte do seu tempo neste ambiente. Sendo assim, se faz necessário um ambiente de trabalho harmonioso, com condições adequadas para que não venham afetar a saúde física e mental dos trabalhadores.

Tabela 32 – Satisfação na disposição ao trabalho

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	2	2,3
Insatisfeito	13	15,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	13	15,1
Satisfeito	49	57,0
Muito Satisfeito	9	10,5
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 32 – Satisfação na disposição ao trabalho – O quanto você está satisfeito (a) com a disposição que você possui para trabalhar?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O Gráfico 32 apresenta o resultado do posicionamento dos colaboradores de nosso estudo sobre a satisfação pela disposição ao desenvolvimento das atividades no ambiente de trabalho.

O item “SATISFEITO” atingiu um grau de satisfação de 57,0%. Já para 2,3% dos agentes de investigação e escrivães atuantes na capital paraibana, afirmaram estarem “MUITO INSATISFEITO” com sua disposição ao trabalho.

Atentem-se aos índices, “MUITO INSATISFEITO” e “INSATISFEITO”, os dois juntos atingem um percentual de 17,4% dos entrevistados. Essa constatação de aproximadamente $\frac{1}{4}$ (um quarto) de nossos colaboradores pode ser considerada, como causa principal, um fator patológico, considerando o esgotamento físico e mental como desequilíbrio interno da pessoa, que pode provocar alteração do estado psicossomático devido às más condições do ambiente de trabalho, chegando a interferir em sua vida cotidiana.

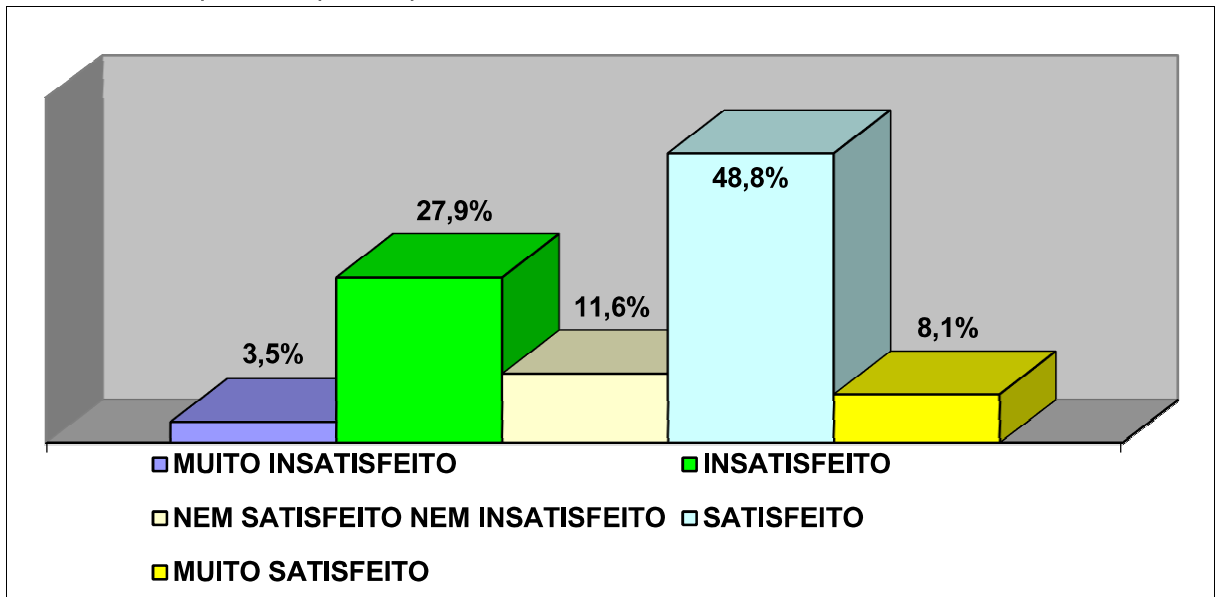
Portanto, se faz necessário um olhar mais específico, para essa camada de profissionais que se sentem insatisfeitos com sua disposição ao trabalho. Olhar esse, que pode ser desenvolvido por profissionais como: um psiquiatra, psicólogo e por um profissional da Educação Física.

Tabela 33 – Satisfação ao tempo para dormir

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	3	3,5
Insatisfeito	24	27,9
Nem satisfeito nem insatisfeito	10	11,6
Satisfeito	42	48,8
Muito Satisfeito	7	8,1
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 33 – Satisfação ao tempo para dormir – Quão satisfeito (a) você está com o tempo que você possui para dormir?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O Gráfico 33 apresenta o resultado do posicionamento dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil do Estado da Paraíba sobre a satisfação pelo tempo que os mesmos dispõem para dormir.

Dentre as afirmações mais relevantes apresentadas pelo Gráfico 33, pode-se notar: a grande maioria demonstra-se “SATISFEITO” (48,8%); e, 3,5% dos pesquisados afirmaram que se demonstram “MUITO INSATISFEITO” com seu tempo de dormir.

É sabido que um trabalhador que não consegue ter um sono regular, que é afetado pela insônia gera graves consequências no ambiente de trabalho. Dentre estas consequências causadas pela fadiga gerada pela insônia encontra-se o baixo rendimento, o risco de acidentes e o acometimento de falhas que trazem prejuízos

não só a pessoa fadigada como as demais pessoas envolvidas em sua atividade laboral. De acordo com os dados apresentados pelos Gráficos de 19 a 30, segundo os depoimentos dos colaboradores desse estudo, ficaram expostas, as expectativas deles, enquanto funcionários, que a saúde ocupacional dos agentes e escrivães da Polícia Civil da Paraíba, atuantes na capital João pessoa o assunto precisa de uma ampla gama de olhares para amenizar este perigo dentro da organização.

Sobre qualidade de vida no ambiente de trabalho, se torna mister avaliar o que vem ocorrendo nos últimos tempos, as transformações, os riscos que os trabalhadores estão expostos.

A secretaria de Estado da Segurança e Defesa Social deve refletir e buscar soluções a curto, médio e longo prazo, de preferência agindo com os sindicatos, a fim de encontrarem meios e realizar mudanças que sejam benéficas a saúde do trabalhador.

4.1.3 Fatores biopsicossociais que influenciam na QVT

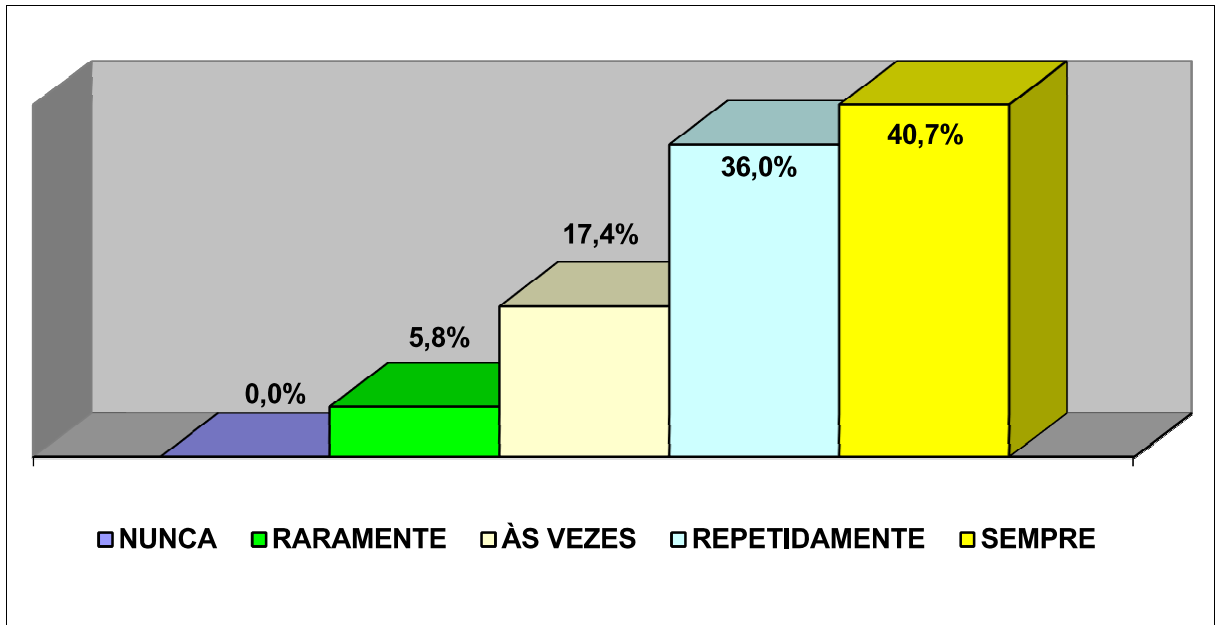
Quando questionados os fatores biopsicossociais que influenciam na qualidade de vida no ambiente de trabalho dos agentes de investigação e dos escrivães que atuam na região da capital paraibana, a amostra apresentou os resultados demonstrados em termos de porcentagem nos Gráficos de 34 a 45:

Tabela 34 – Realizações das atividades

Frequência	N	%
Nunca	–	–
Raramente	5	5,8
Às vezes	15	17,4
Repetidamente	31	36,0
Sempre	35	40,7
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 34 – Realizações das atividades – Com que frequência você realiza no seu trabalho atividades completas, ou seja, do início ao fim?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

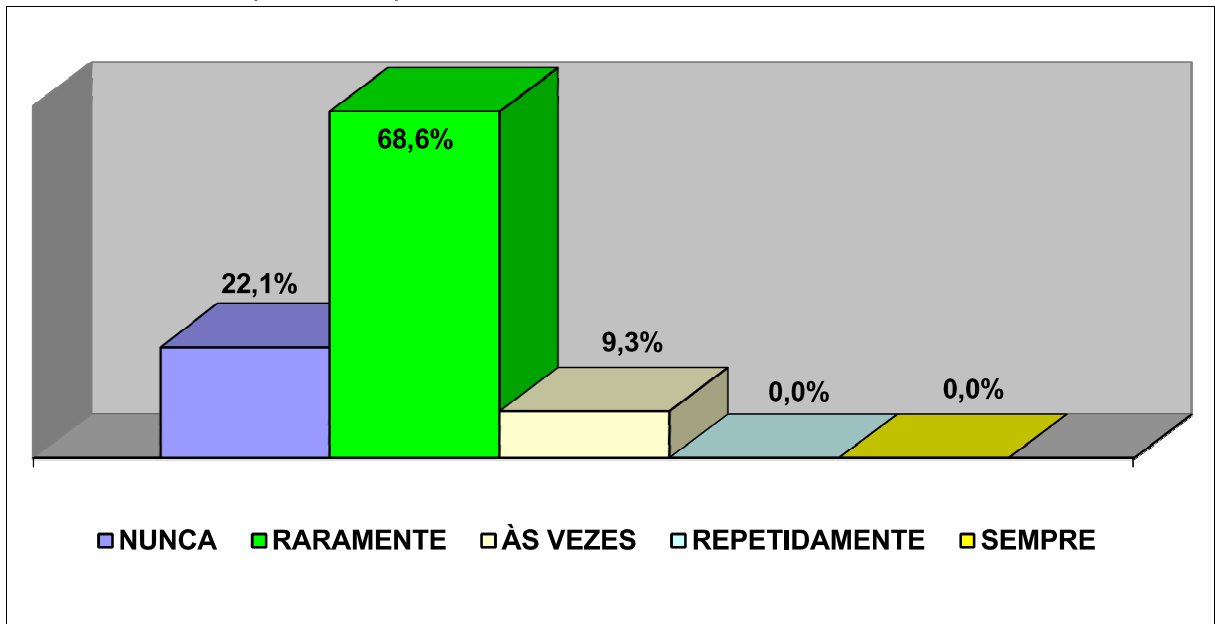
O Gráfico 34 demonstra que 40,7% dos nossos colaboradores realizam suas tarefas do início ao fim. Esse alto índice de completude das funções pode estar atrelado ao fato de que é função dos agentes de investigação concluir suas funções quando se depara com alguma ocorrência. E, aos escrivães, por serem responsáveis por registrar ocorrências, autuar, movimentar e participar da formação de inquérito policial, de termo circunstanciado de ocorrência, de auto de prisão em flagrante, de procedimentos especiais e administrativos; manter, de forma atualizada e correta, o registro e a escrituração de livros, oficiais obrigatórios; responder pela guarda dos procedimentos policiais, de bens, valores e instrumentos de crime entregues a sua custódia; participar do levantamento de local de crime e orientar a execução de trabalhos relacionados à coleta de provas; executar as tarefas administrativas atinentes à atividade cartorária, dentre outros. Esses fatores de responsabilidades nas suas tarefas é que justifica o item “NUNCA” não apresentar preferência de escolha por parte de nossos colaboradores (0,0%).

Tabela 35 – Ocorrência de demissões

Frequência	n	%
Nunca	19	22,1
Raramente	59	68,6
Às vezes	8	9,3
Repetidamente	–	–
Sempre	–	–
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 35 – Ocorrência de demissões – Com que frequência ocorrem demissões na empresa em que você trabalha?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

De acordo com o Gráfico 35, o fator de relevância apresentado é o de que “RARAMENTE”, para 68,6%, ocorrem demissões nos quadros funcionais da Polícia Civil.

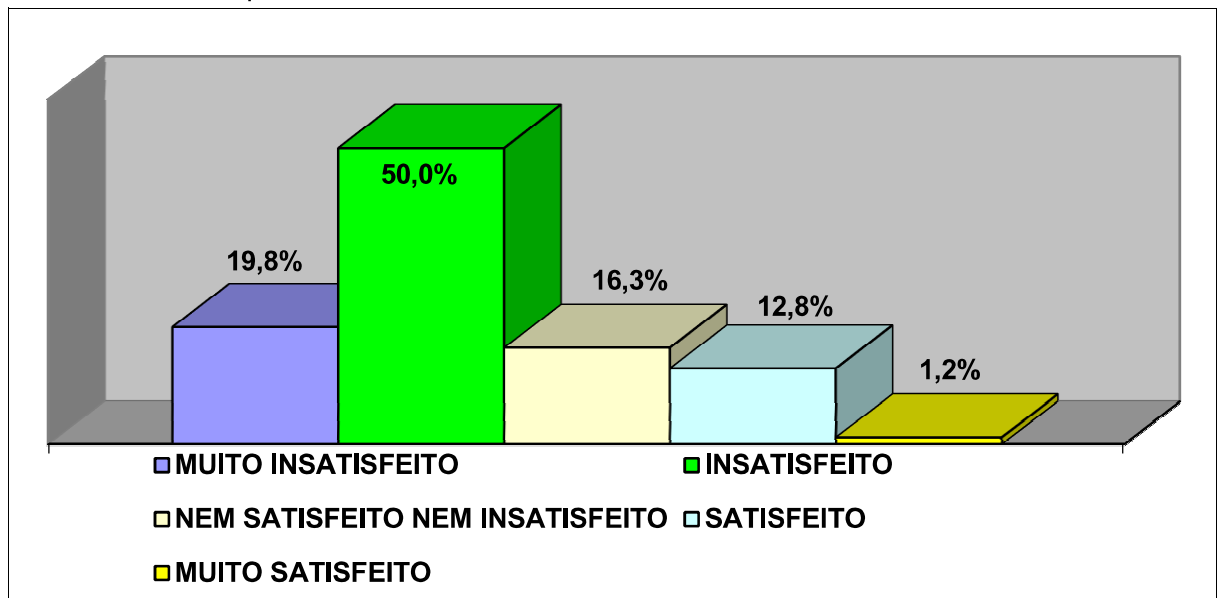
Essa constatação se dá pelo fato de que as funções de agentes de investigação e escrivães, após o estado probatório (3 anos), tem a estabilidade do emprego garantida. Diante disto, podem-se justificar os 0,0% de opiniões aos itens “REPETIDAMENTE” e “SEMPRE”.

Tabela 36 – Satisfação pelas promoções

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	17	19,8
Insatisfeito	43	50,0
Nem satisfeito nem insatisfeito	14	16,3
Satisfeito	11	12,8
Muito Satisfeito	1	1,2
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 36 – Satisfação pelas promoções – O quanto você está satisfeito (a) com o plano de carreira e/ou a possibilidade de promoção de cargo presentes na empresa em que você trabalha?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Como estabelecido no Gráfico 25, ao adentrar aos quadros da Polícia Civil do Estado da Paraíba, através de concurso público, estes trabalhadores estão atrelados a um determinado cargo/função.

De acordo com os dados apresentados no Gráfico 36, 50% dos escrivães e agentes de investigação da Polícia Civil do Estado da Paraíba estão “INSATISFEITOS” com o plano de carreira e/ou a possibilidade de promoção de cargo. Vejam o caso do agente de investigação.

O agente de investigação é um dos elementos chave na instituição Polícia Civil. Têm como função principal investigar, prender o delinquente, cumprir mandados e participar de levantamento em local de crime, para isso não tem hora certa, trabalhando dia e noite, fins de semana e feriados. Está praticamente presente

em toda a estrutura da Polícia Judiciária, e apresenta-se como uma carreira diferenciada, porque têm que ter conhecimento jurídico, de armamento e munição, de relações humanas, está sempre atualizado com informações sociais, econômicas, políticas e culturais, enfim, trata-se de um profissional muito versátil.

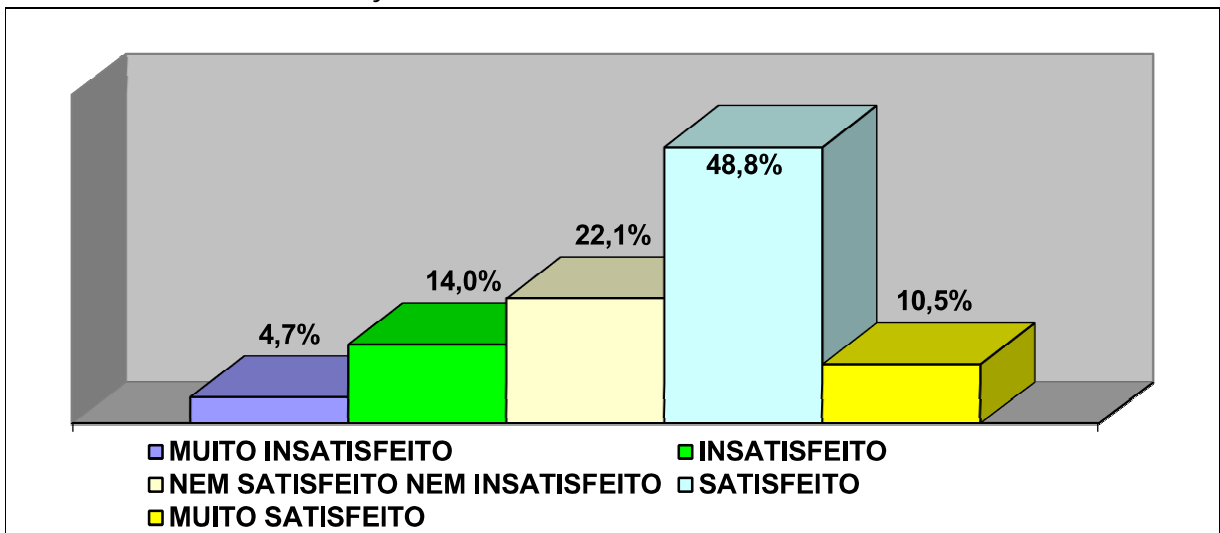
A desvalorização de um profissional com essas características pode afetá-lo biopsicossocialmente e influenciar sua qualidade de vida no ambiente de trabalho, desmotivando e gerando conflitos.

Tabela 37 – Satisfação com as condições de trabalho

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	4	4,7
Insatisfeito	12	14,0
Nem satisfeito nem insatisfeito	19	21,1
Satisfeito	42	48,8
Muito Satisfeito	9	10,5
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 37 – Satisfação com as condições de trabalho – Quão satisfeito (a) você está com as suas condições de trabalho?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Corroborando com o Gráfico 26, onde 46,5% dos nossos colaboradores terem afirmado que as condições de trabalho dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil da Paraíba, lotados na capital João Pessoa e “MUITO ou COMPLETAMENTE” satisfatórios; o Gráfico 37 demonstra que 59,3% dos colaboradores estão “SATISFEITO” e “MUITO SATISFEITO” com as condições de trabalho.

Para um ambiente laboral se considerar apto ao desenvolvimento de uma boa qualidade de vida, deve-se considerar a importância dos aspectos ergonômicos que permeiam as condições de trabalho, atividades e o ambiente, já que a ergonomia é uma das melhores e mais eficazes ferramentas para promoção da qualidade de vida no trabalho. A Ergonomia tem como foco central a relação do homem com as condições de trabalho, desde a sua postura e movimentos corporais (sentados, em pé, estáticos e dinâmicos, em esforço ou não), aos fatores ambientais (os ruídos, vibrações, iluminação, clima e agentes químicos), aos equipamentos, sistemas de controle, cargos e tarefas desempenhadas.

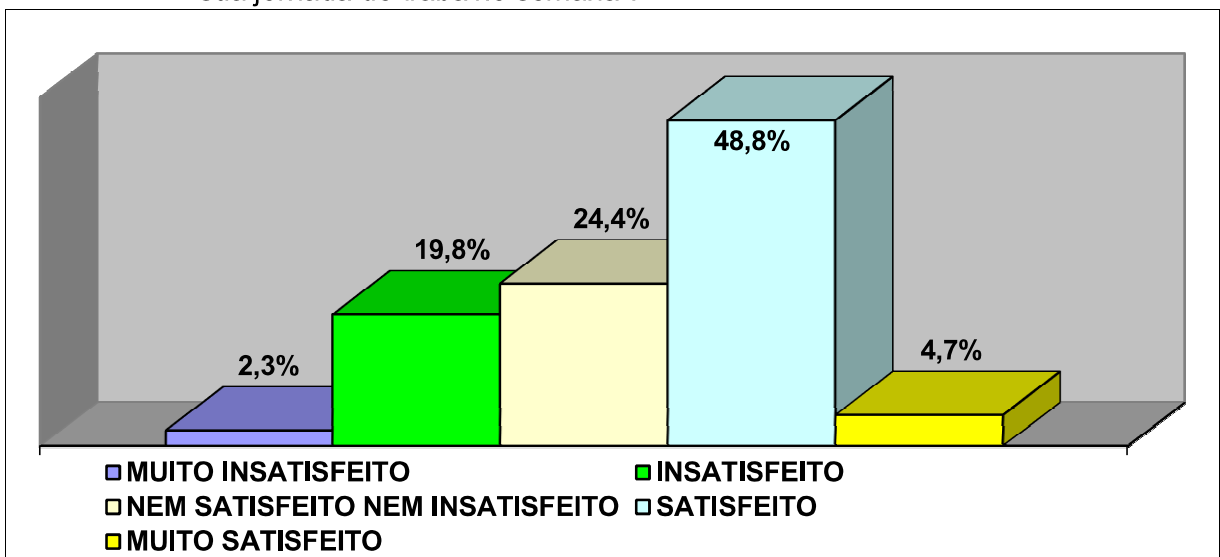
O que demonstra que o ambiente de trabalho dos escrivães e agentes de investigação atuantes na capital da Paraíba é um local ergonomicamente propício a uma boa qualidade do desenvolvimento biopsicossocial dos agentes e escrivães da Polícia Civil atuante na cidade de João Pessoa para 81,4% dos pesquisados.

Tabela 38 – Satisfação pela jornada de trabalho

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	2	2,3
Insatisfeito	17	19,8
Nem satisfeito nem insatisfeito	21	24,4
Satisfeito	42	48,8
Muito Satisfeito	4	4,7
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 38 – Satisfação pela jornada de trabalho – O quanto você está satisfeito(a) com a sua jornada de trabalho semanal?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O Gráfico 38 apresenta os dados quanto ao posicionamento dos nossos colaboradores sobre o grau de satisfação pela jornada de trabalho. Note-se que, aproximadamente, metade dos entrevistados (48,8%) se diz “SATISFEITO” com a jornada de trabalho semanal que desenvolvem.

O interessante é que o trabalho do Policial Civil ocorre tanto dentro das instituições de segurança quanto nas ruas, dando conta de múltiplas atividades cotidianamente. Exigindo-lhes o preparo físico e psicológico para desenvolver atividades como: o atendimento ao público para registros de ocorrências, lavraturas de flagrantes, comparecimento em audiências, interrogatórios, diligências para intimações, captura, socorro às vítimas, parturientes, doentes mentais, entre outros aspectos.

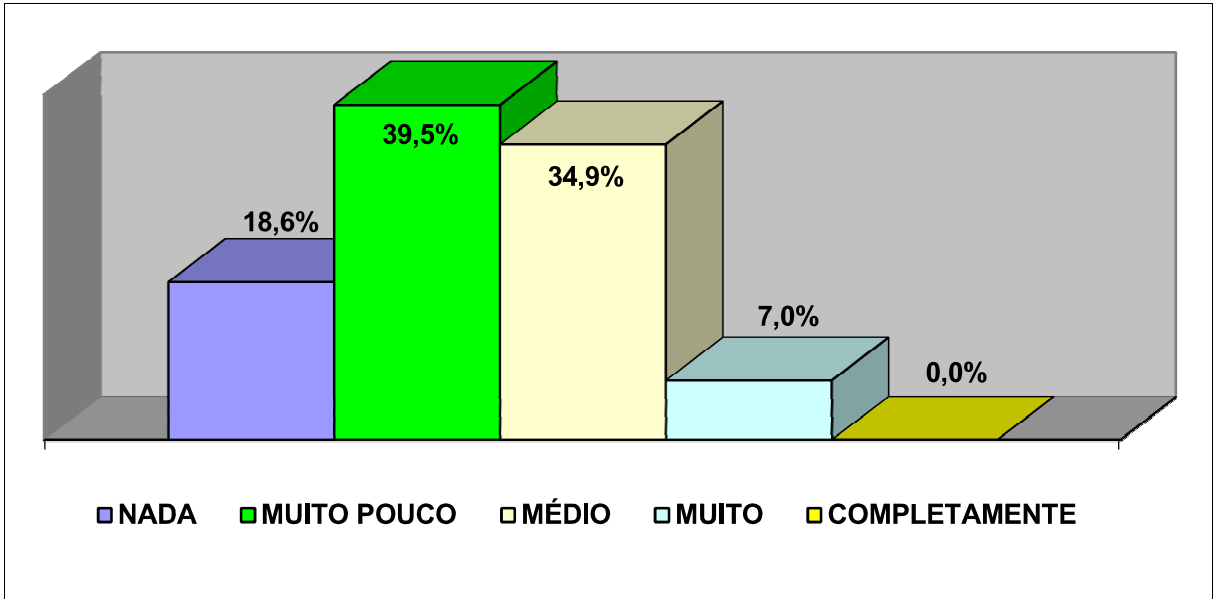
Atualmente a jornada de trabalho, nas delegacias, é integral. Esse é o tempo que os agentes de investigação e os escrivães detêm para realizar suas atividades laborais, elencadas anteriormente. Porém, além do expediente normal nas delegacias, estes profissionais ainda são chamados e ou convocados, para realizar outros trabalhos de campo, em horário diverso do expediente normal, inclusive, para completar o orçamento mensal, ainda tiram plantão extra. O que nos deixa surpresos com o alto índice de satisfação dos nossos entrevistados.

Tabela 39 – Vantagens e benefícios

Grau de Intensidade	n	%
Nada	16	18,6
Muito pouco	34	39,5
Médio	30	34,9
Muito	6	7,0
Completamente	–	–
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 39 – Vantagens e benefícios – Em que medida a empresa em que você trabalha apresenta vantagens e benefícios?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Corroborando com o Gráfico 8 que apresenta os dados levantados quanto ao posicionamento dos colaboradores desta pesquisa sobre a satisfação pela remuneração laboral que apresentou índices de insatisfação de 60,5%, o Gráfico 39 apresenta que os agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil são “MUITO POUCO” ou em “NADA” agraciados com vantagens e benefícios por parte dos órgãos gestores.

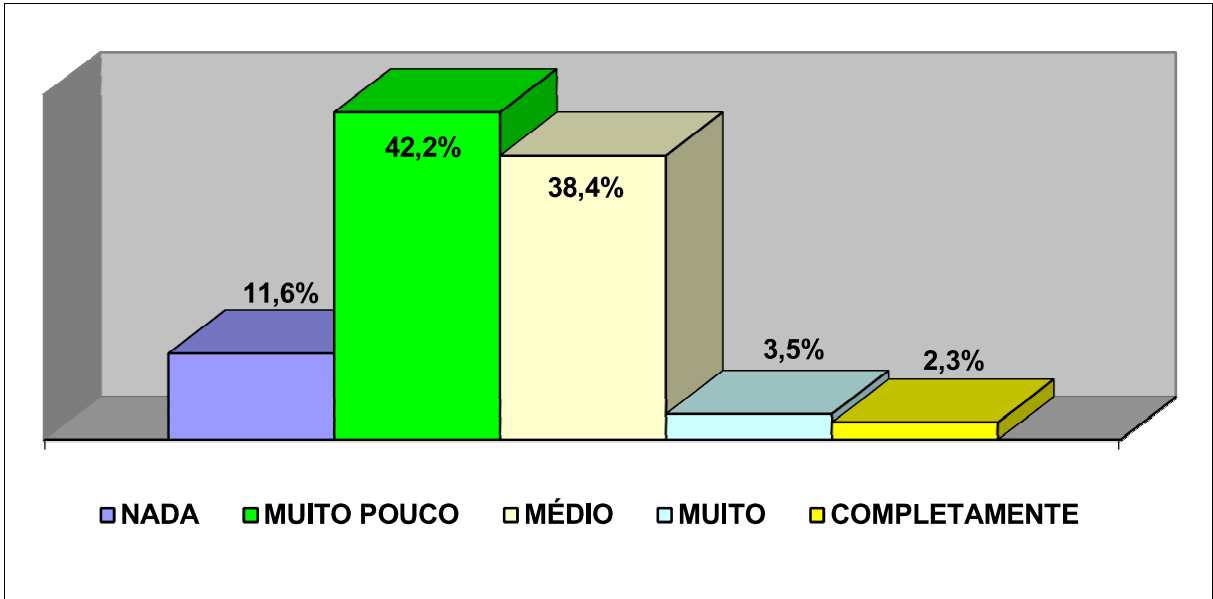
Bem como responderam quando questionados sobre:

Tabela 40 – Satisfação com o salário

Grau de Suficiência	n	%
Nada	10	11,6
Muito pouco	38	42,2
Médio	33	38,4
Muito	3	3,5
Completamente	2	2,3
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 40 – Satisfação com o salário – O seu salário é suficiente para você satisfazer as suas necessidades?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

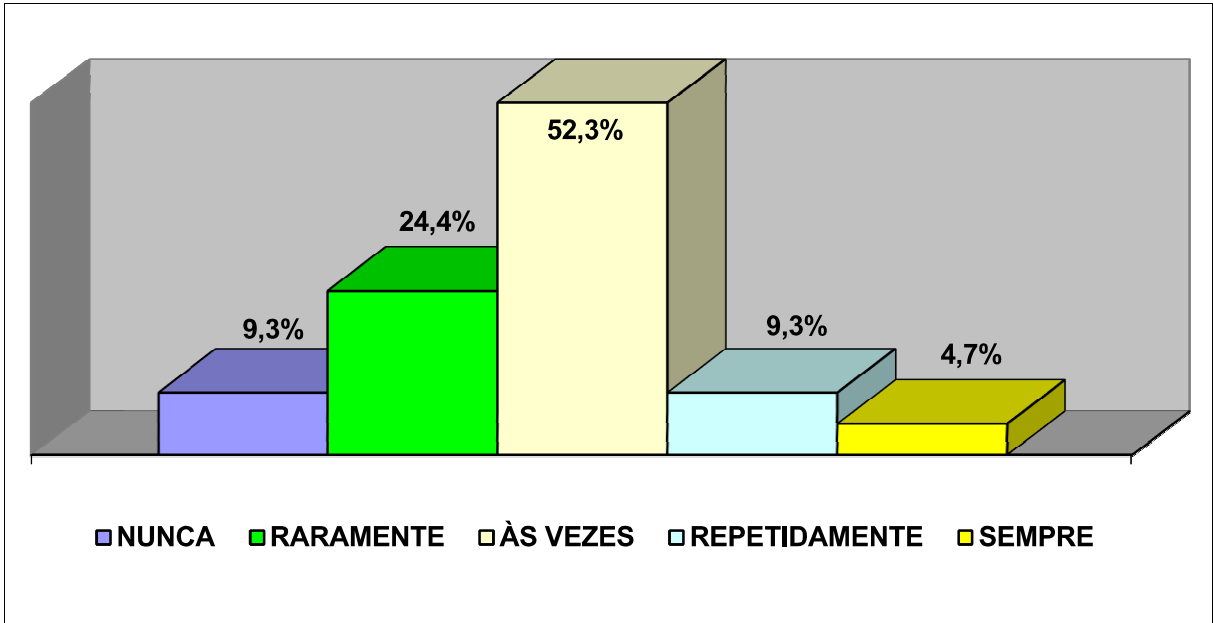
De acordo com o Gráfico 40 os entrevistados demonstraram que seu salário é “MUITO POUCO” suficiente para suprir suas necessidades (42,2%). Os dados apresentados pelos gráficos 39 e 40 demonstram uma insatisfação por parte de nossos colaboradores quanto às vantagens e benefícios e ao salário. Este fator de insatisfação auxilia à má qualidade biopsicossocial dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil. Levando-os, a grande maioria, a se privarem de suas horas de folga para trabalharem em horas extras buscando o complemento que atinja uma renda condizente com suas necessidades.

Tabela 41 – Ocorrência de sonolência

Frequência	n	%
Nunca	8	9,3
Raramente	21	24,4
Às vezes	45	52,3
Repetidamente	58	9,3
Sempre	4	4,7
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 41 – Ocorrência de sonolência – Com que frequência você se sente sonolento (a) durante o trabalho?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Um dos fatores contribuintes para uma condizente situação biopsicossocial do trabalhador é a questão sono. No Gráfico 33 apresenta-se o resultado do posicionamento dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil do Estado da Paraíba sobre a satisfação pelo tempo que os mesmos dispõem para dormirem. 48,8% afirmaram satisfação com seu tempo de dormir.

O Gráfico 41 apresenta que para 52,3% “AS VEZES” ocorre sonolência durante suas atividades laborais.

A pouca qualidade no dormir afeta circunstancialmente as atividades diárias. O excesso de trabalho e o stress são consequências de uma noite mal dormida.

A questão do sono está diretamente ligada à qualidade biopsicossocial do ser humano. Fazendo-se necessário a ajuda de um profissional especializado em diagnosticar os motivos que levam o trabalhador a se sentir sonolento no ambiente de trabalho.

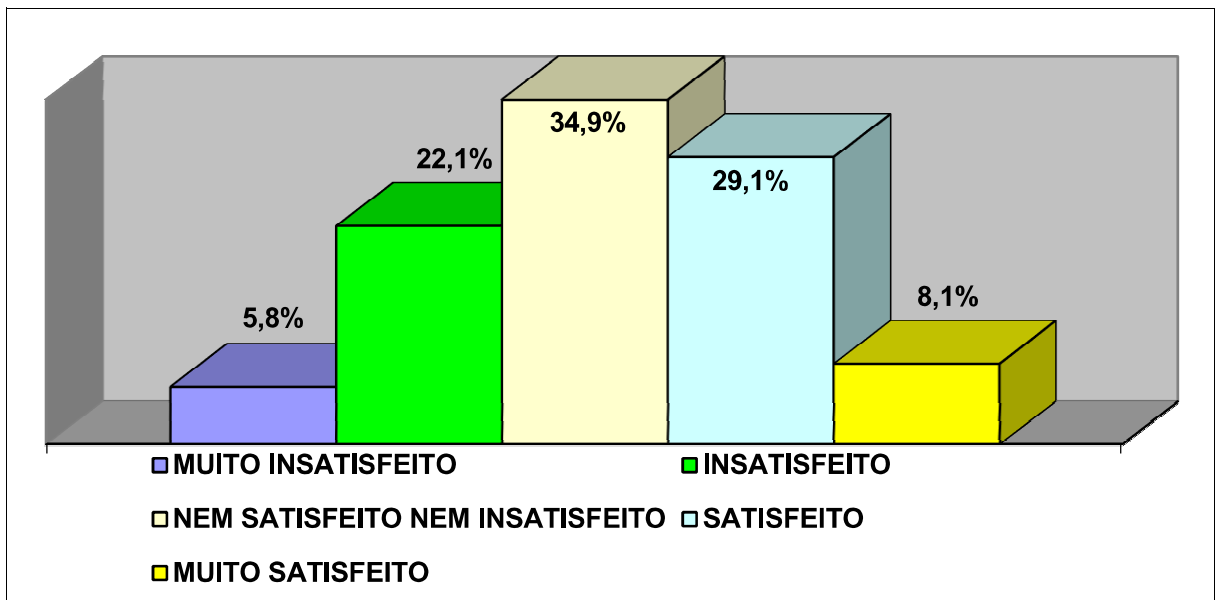
Essa sonolência afeta diretamente o ambiente de trabalho. Causando riscos de acidentes, falta de atenção nas atividades do trabalho que podem gerar conflitos entre os colegas de trabalho.

Tabela 42 – Liberdade de opiniões

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	5	5,8
Insatisfeito	19	22,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	30	34,9
Satisfeito	25	29,1
Muito Satisfeito	7	8,1
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 42 – Liberdade de opiniões – O quanto você está satisfeito (a) com relação à possibilidade de expressar suas opiniões livremente na empresa em que você trabalha?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Segundo Werther e Davis (1983, p. 112):

[...] para que uma instituição melhore a qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores, é necessário reunir esforços para tentar estabelecer cargos mais satisfatórios e produtivos. Para tanto, precisa-se da implementação de diferentes técnicas que visem à reformulação dos cargos e funções de uma organização, contado também com participação dos trabalhadores envolvidos nesse processo (WERTHER; DAVIS, 1983, p. 112).

Diante dessa afirmação apresentada por Werther e Davis (1983), conclui-se que um ambiente de trabalho que possibilite uma qualidade de vida condizente com

as necessidades dos trabalhadores inseridos no contexto, deve estar em harmonia com a satisfação de cada colaborador do ambiente de trabalho.

Tendo, assim, a necessidade de propiciar aos agentes laborais uma liberdade de opiniões que propiciem a harmonia geral do ambiente de trabalho. Essa harmonia possibilitará uma melhor qualidade ao trabalhador, possibilitando, também, uma melhor qualidade biopsicossocial de cada indivíduo.

No Gráfico 42 os agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil da cidade de João Pessoa demonstraram-se “SATISFEITO” e “MUITO SATISFEITO”, atingindo um percentual de 37,2%.

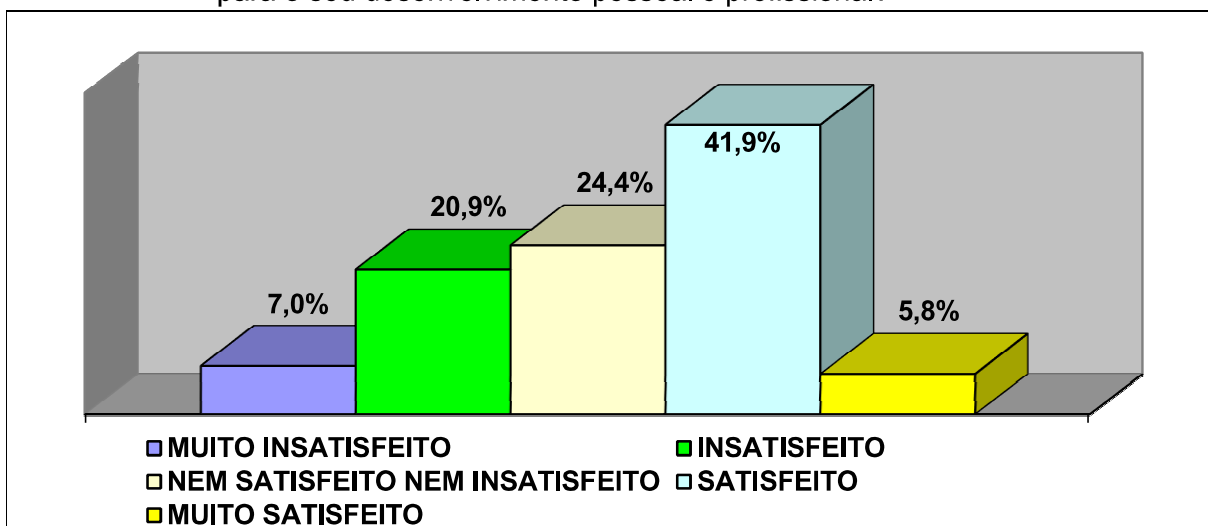
Porém, 27,9% dos colaboradores deram credibilidade aos itens: “MUITO INSATISFEITO” e “INSATISFEITO”, o que pode gerar conflitos e desmotivação no ambiente de trabalho, desenvolvendo problemas biopsicossociais corroborando com a má qualidade dos serviços prestados.

Tabela 43 – Satisfação ao crescimento pessoal e profissional

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	6	7,0
Insatisfeito	18	20,9
Nem satisfeito nem insatisfeito	21	24,4
Satisfeito	36	41,9
Muito Satisfeito	5	5,8
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 43 – Satisfação ao crescimento pessoal e profissional – O quanto você está satisfeito(a) com o apoio que a empresa em que você trabalha concede para o seu desenvolvimento pessoal e profissional?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O Gráfico 43 apresenta o resultado do posicionamento dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil do Estado da Paraíba sobre a satisfação pelo apoio que a Secretaria de Estado da Segurança e Defesa Social oferece ao crescimento pessoal e profissional dessa classe.

Dentre as afirmações mais relevantes apresentadas pelo Gráfico 43, pode-se notar que: a grande maioria demonstra-se “SATISFEITO” (41,9%); e, 7,0% dos pesquisados afirmaram que se demonstram “MUITO INSATISFEITO” com o apoio recebido ao seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Atentem-se aos 7,0% que se demonstram “MUITO INSATISFEITO”.

É sabido que permeiam a vida ativa de um ser humano suas atividades laborais. Estas se encontram diretamente interligadas com suas emancipações psíquicas.

Quando um trabalhador se diz “MUITO INSATISFEITO” com o apoio recebido por parte da empresa que trabalha ao seu desenvolvimento pessoal e profissional; algo está errado!

Tudo que se colhe na vida é resposta para o conjunto das emanções psíquicas que utiliza-se no âmbito social. Já que, a maioria dos entrevistados se demonstrou satisfeito com o apoio ofertado pela Secretaria de Estado da Segurança e Defesa Social, cabe a mesma procurar identificar o motivo de insatisfação dos demais agentes.

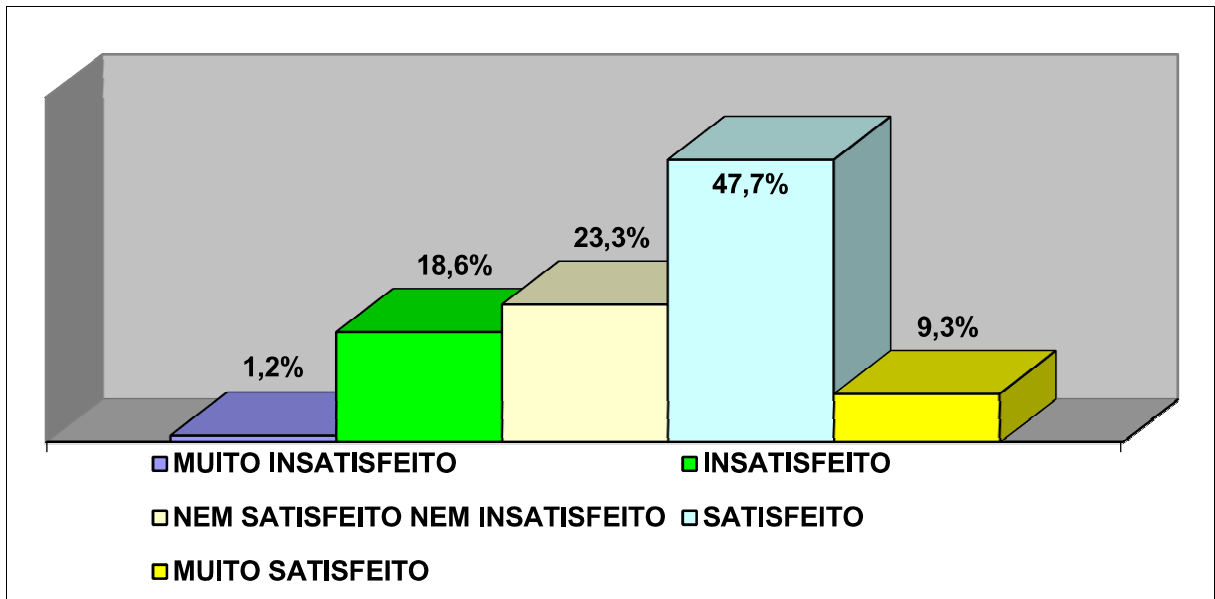
É nessa hora que se demonstra a importância de especialistas (psiquiatra e psicólogo) para entender tal frustração e não deixar que essa situação biopsicossocial interfira na qualidade de vida no ambiente de trabalho dos demais agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil.

Tabela 44 – Satisfação sobre as informações de desempenho

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	1	1,2
Insatisfeito	16	18,6
Nem satisfeito nem insatisfeito	20	23,3
Satisfeito	41	47,7
Muito Satisfeito	8	9,3
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 44 – Satisfação sobre as informações de desempenho – Quão satisfeito (a) você está com as informações que te fornecem sobre o seu desempenho no trabalho?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O Gráfico 44 apresenta o resultado do posicionamento dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil do Estado da Paraíba sobre o grau de satisfação em relação ao *feedback* dado pelos superiores às atividades desenvolvidas pelos policiais entrevistados. Nota-se que a grande maioria demonstra-se “SATISFEITO” (47,7%).

Uma das maiores contribuições para a salubridade biopsicossocial é o *feedback* entre as pessoas dentro das organizações. Pois, todos os colaboradores da empresa necessitam de uma "resposta" para que tenham condições de harmonizar-se com as estratégias estabelecidas pelos gestores e corrigir eventuais conflitos. Buscando assim uma melhor qualidade no ambiente de trabalho.

Dentre as estratégias que são estabelecidas para a Polícia Civil do Estado da Paraíba, encontram-se a missão, a visão e os valores da instituição. Conforme se apresenta a seguir:

Missão: Investigar infrações penais e solucionar conflitos de forma efetiva, prestando atendimento de excelência à sociedade, para a proteção de direitos e pacificação social;

Visão: Ser reconhecida pela sociedade como instituição de excelência em investigação policial e solução de conflitos, imprescindível à efetivação do direito à segurança;

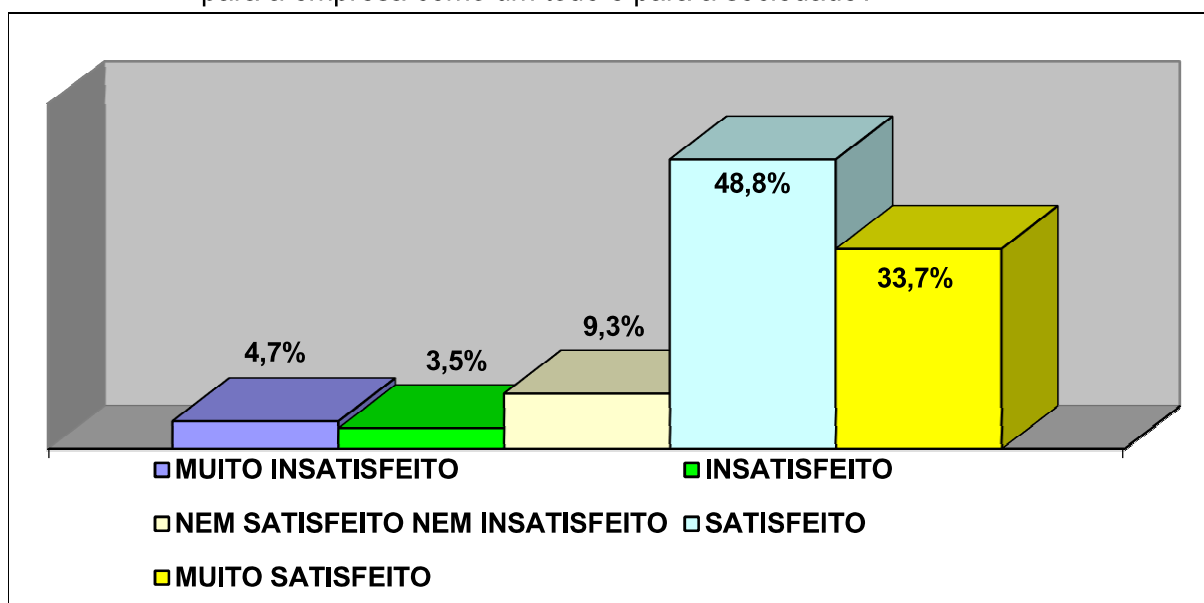
Valores: Ética, Profissionalismo, Comprometimento, Imparcialidade, Unidade e Hierarquia (PC, 2016, p. 1).

Tabela 45 – Satisfação quanto a representatividade à empresa e à sociedade

Grau de Satisfação	n	%
Muito insatisfeito	4	4,7
Insatisfeito	3	3,5
Nem satisfeito nem insatisfeito	8	9,3
Satisfeito	42	48,8
Muito Satisfeito	29	33,7
TOTAL	86	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Gráfico 45 – Satisfação quanto a representatividade à empresa e à sociedade – O quanto você está satisfeito (a) com a contribuição que o seu trabalho representa para a empresa como um todo e para a sociedade?



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O Gráfico 45 apresenta o resultado do posicionamento dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil do Estado da Paraíba sobre a satisfação pela contribuição que o seu trabalho representa para a empresa como um todo e para a sociedade.

Pode-se notar que a grande maioria demonstra-se “SATISFEITO” (48,8%).

Esta satisfação apontada pelos nossos colaboradores corrobora com a ideia de que, todos praticam atividades laborais para ajudar-se mutuamente a sobreviver.

Para se estabelecer uma vida digna, deve-se: alimentar-se bem, vestir-se, ter horário de descanso, lazer e zelo pela saúde. Para que essa sobrevivência se

estabeleça se faz necessário, uma socialização entre os seres humanos que compõe a sociedade.

No caso dos agentes de investigação e escrivães da Policia Civil é evidente a contribuição que os mesmos têm para a sociedade como um todo. Essa boa relação entre sociedade e o profissional da Polícia Civil estabelecerá um perfeito estado de saúde mental.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Chega-se à conclusão de nosso estudo apontando que a QVT é fator determinante para a harmonia, satisfação e produtividade dos trabalhadores. Em especial dos agentes de investigação e escrivães da Polícia Civil.

Determinou-se que todos que se encontram em um mundo em que as teorias, regras, normas e regulamentos alteram-se de tal maneira que precisa-se rapidamente adaptar-se à realidade sob pena de cair em um cotidiano obsoleto, em termos de conhecimentos, que possam ser aplicados à realidade: a exemplo, da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

O que fica mais evidente é o fato de que os ambientes tornaram-se cada vez mais dinâmicos e acirrados laboralmente e, o terceiro milênio, exige maiores e melhores condições físicas e mentais para que os trabalhadores possam desenvolver suas atividades de forma produtiva; servindo para seus afazeres diários de trabalho e para sua vida social.

Neste estudo, constatou-se que o principal objetivo da implementação de programas que visam oferecer maior qualidade de vida é a reestruturação do setor produtivo, que possa estabelecer estratégias a fim de atender as necessidades humanas básicas dos trabalhadores e também, maiores eficácia e produtividade.

De acordo com nossa pesquisa constatou-se que um ambiente salubre e harmonioso afeta positivamente os trabalhadores na realização de suas metas diárias e melhoria nas relações interpessoais, sendo assim, as organizações devem fazer com que o desempenho dos cargos evolua continuamente, tornando-o mais abrangente quanto mais elevado o grau de instrução, o conhecimento e a mobilização dos trabalhadores.

Em muitos gráficos se constatou a escolha dos itens “ÀS VEZES”, “MÉDIO” e “NEM SATISFEITO NEM INSATISFEITO”, apresentando-se como um meio-termo no processo de escolha por parte de nossos colaboradores. Em muitos sistemas éticos o caminho correto é apresentado como aquele que alcança um meio-termo feliz. Não se desvia para um lado nem para o outro, representando antes a moderação, a harmonia, o equilíbrio e a capacidade de evitar os pontos fracos de ambos. O filósofo francês René Descartes (1957) descreve esse processo de escolha do meio-termo como um elemento da vida harmoniosa como uma vida que

evita os excessos e as faltas, e na qual a sabedoria é obtida tanto por idosos como por jovens, assim como por pessoas de todas as condições

A QVT envolve pessoas, trabalho e organização, gerando assim três aspectos: o bem-estar do trabalhador assim como a eficácia organizacional e a participação de todos os envolvidos no processo decisório, é dentro deste contexto que se chega à constatação de nossas hipóteses de pesquisa que a prática da Segurança Pública requer competências técnicas e comportamentais específicas, cada vez mais focados nas exigências atuais, aumentando, no policial, a ansiedade e a vulnerabilidade e, juntamente com elas, toda uma problemática na manutenção da sua saúde física e mental, fazendo-se necessário um acompanhamento profissional para o atendimento de excelência e, em relação à precariedade dos serviços biopsicossociais oferecidos aos policiais civis, com a implantação do Núcleo de Saúde da Polícia Civil do Estado da Paraíba, poderão ocorrer melhorias na saúde, qualidade de vida e valorização do policial e conseqüentemente no melhor desempenho de suas atividades laborais.

Estas hipóteses no nosso sentir ficaram comprovadas como “VERDADEIRAS”. Pois, nota-se, a partir dos dados analisados em nosso estudo, que de acordo com a maioria dos servidores (Agentes de Investigação e Escrivães) da Polícia Civil atuantes na capital paraibana ficou estabelecido, ver Gráfico 27 (pag 91), que os posicionamentos dos mesmos demonstraram 74,4% de afirmações, julgando e apresentando, exaustão nos seus afazeres em seu ambiente de trabalho.

Outro ponto importante a se destacar é o grau de insatisfação quanto os benefícios e vantagens, ofertados aos Policiais Civis, atingindo 84,8% de insatisfação (Gráfico 12, pág 72). Ou seja, essa insatisfação constata que se faz necessário um incremento de uma melhoria na variável, acima citada, que possibilite motivação maior ao trabalho e, conseqüentemente, maior produtividade. Ou seja, é de suma importância o desenvolvimento de estratégias que possibilitem aos policiais civis maior satisfação no feedback (resposta), de suas atividades.

Dentre essas possibilidades de melhorias se faz necessário a criação do Núcleo de Saúde da Polícia Civil do Estado da Paraíba e a sua implementação possibilitará aos policiais civis e seus dependentes diretos uma aquisição de benefícios à saúde que tem consequência, positiva, direta, na qualidade de vida biopsicossocial de todos que fazem a PC/PB.

Essa necessidade de implantação do Núcleo de Saúde da Polícia Civil do Estado da Paraíba pode ser, melhor justificada, pelos dados apresentados no Gráfico 30 (pag. 94), em que o posicionamento dos agentes de investigação e dos escrivães sobre o nível de serviço de saúde ofertado pelo governo do Estado, para eles, chega a atingir um nível de 58,1% entre “NADA” e “MÉDIO”, então, esse fato, só não atinge índices maiores de insatisfação, devido a Secretaria da Segurança e da Defesa Social do Estado da Paraíba ofertar serviços de saúde através do Núcleo de Saúde Ocupacional (NSO/SESDS).

O NSO desenvolve serviços de excelente qualidade à sua população assistida. Todavia, conta com um número reduzido de especialistas na área de saúde biopsicossocial e não atende com exclusividade aos policiais civis, e a sua maior carência é pela implementação de profissionais de primordial importância para uma melhoria da qualidade de saúde de seus atendidos; por exemplo: Psiquiatra, nutricionista, Professor de Educação Física, etc.

A necessidade de criação do Núcleo de Saúde da Polícia Civil do Estado da Paraíba se fortalece pelo que ficou exposto neste estudo. E o que vem a dar ênfase em tal necessidade é o fato de que uma das estratégias, após a sua implementação, para a melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho, é o acompanhamento (de seis em seis meses) de todos os integrantes da Polícia Civil do Estado da Paraíba através de um questionário de pesquisa e avaliado os resultados por uma equipe composta de profissionais multidisciplinares, como forma de prevenção e melhoria da qualidade de vida do policial civil.

Sendo assim, a criação do NSO/PC-PB, como órgão independente, vem a corroborar com a máxima: **“Cuidar de quem cuida!”**

Contudo, foi dentro deste panorama que se estabeleceu este estudo, porém, não se trata de uma obra finalizada em sua totalidade contextual, o que abre margem a maior aprofundamento da proposta de implementação do Núcleo de Saúde da Polícia Civil do Estado da Paraíba, como órgão independente e que possibilite aos Policiais Civis e seus dependentes uma melhor qualidade biopsicossocial.

REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, K. **Programando o futuro**. São Paulo: Makron Books, 1994.
- ARGYRIS, N. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 11. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1982.
- BIAZZI JR., F. O trabalho e as organizações na perspectiva sociotécnica. **Revista de administração de empresas**, v, 34, n. 1, p. 190-217, 1994.
- BOWDITCH, J.; BUONO, A. **Elementos de comportamento organizacional**. Tradução de: José Henrique. São Paulo: Pioneira, 1992.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2010.
- CARVELL, F. J. **Relações humanas nos negócios**. Rio de Janeiro: Zahar Editores S. A., 1982.
- CHIAVENATO, I. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.
- _____. **Recursos humanos na empresa: descrição e análise de cargos, avaliação do desempenho humano**. V 3. São Paulo: Atlas, 1999.
- CORRÊA, V. F. **Controle da qualidade total: no estilo japonês**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1991.
- COLINGHI, T. **Os donos do poder: formação do patronato político brasileiro**. 12. ed. São Paulo: Globo, 2003.
- DAVIS, K. **Comportamento humano no trabalho**. São Paulo: Pioneira Thomsom Learning, 1996.
- DESCARTES, R. **Discurso do Método**. Lisboa: Livraria Sá da Costa, 1957.
- FERNANDES, C.; BECKER, C. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1988.
- FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 2003.
- FERNANDES, E.; GUTIERREZ, L. H. Qualidade de vida no trabalho (QVT) – uma experiência brasileira. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 23, n. 4, p. 29-38, 1988.

GADON, P. **Administração de recursos humanos**: completa e atualizada. Criciúma: Ed. do autor, 1984.

GIL, A. C. **Administração de recursos humanos**: um toque profissional. São Paulo: Atlas, 1991.

GONÇALVES, J. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G.R. **Development of the job diagnostic survey**. *Journal of Applied Psychology*, [s.l.], v. 60, n. 2, p. 159-170, 1983.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LAVILLE, C. DIONNE, J. **A construção do saber**: manual de metodologia em ciências humanas. Tradução de: Heloísa Monteiro e Francisco Settineri. Porto Alegre: Artmed, 1999.

LEONE, S. **Administração estratégica**. São Paulo: Makron Books, 1996.

LIDA, I. **Ergonomia**: projeto e produção. São Paulo: Editora Edgard Blucher Ltda, 2016.

LIMA, J. P. C.; ANTUNES, M. T. P.; MENDONÇA NETO, O. R.; PELEIAS, I. R. Estudos de Caso e sua Aplicação: proposta de um esquema teórico para pesquisas no campo da contabilidade. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 6, n. 14, p. 127-144, 1995.

LIMA, J. P. C. **Informação**: o gerente educador e a liderança. Publicado em 02/04/2004. Disponível em: <<http://www.rh.com.br>>. Acesso em: 12 set. 2016.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2003.

MACEDO, E. P. **Gestão do fator humano**: uma visão baseada em stakeholders. São Paulo: Saraiva, 1992.

MACEDO, E. P. **Gestão do fator humano**: uma visão baseada em stakeholders. São Paulo: Saraiva, 1992.

_____. **Criação de conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

MARQUES, A. T.; O'CONNOR, J.; PASCHOAL, L.; PONTES, B. R. **Administração de cargos e salários**. 9. ed. São Paulo: Ltr, 2008.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos**: do operacional ao estratégico. 3. ed. São Paulo: Futura, 2000.

MINISTÉRIO DA SAÚDE – MS, **QVT**: a saúde em primeiro lugar. Publicado em 05/08/2004. Disponível em: <<http://www.rh.com.br>>. Acesso em: 05 de novembro de 2016.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2000.

MINAYO, M. C. S. et al. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. **Ciência e saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, 2000.

MONACO, F. F; GUIMARÃES, V. N. Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da gerência de administração dos correios. **Revista de administração contemporânea**, Curitiba, v. 4, n. 3, set./dez., 2000.

MORAES, L. F. R.; KILIMNIK, Z. M.; RAMOS, W. M. **O atual estado da arte da qualidade de vida no Brasil**. In: 18º Encontro Nacional da Associação dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 1994, Curitiba. Anais... Curitiba: ANPAD, 1994.

MORAIS, B. **Comportamento organizacional**. 8. ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora S. A., 2016.

OLIVEIRA, D. P. R. **Planejamento estratégico**: conceitos, metodologia e práticas. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

PARAÍBA. **Polícia Civil da Paraíba**. In: www.policiacivil.pb.gov.br. Rede Mundial de Computadores, 2016.

PC: Disponível em: <<http://www.policiacivil.pb.gov.br/missao-visao-e-valores>>. Acesso em: 07 out. 2016.

PIZZOLI, L. M. L. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso das enfermeiras do hospital Heliópolis. **Ciência e saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, p. 1055-1062, out./dez., 2005.

QUIRINO, T. R.; XAVIER, O. S. Qualidade de vida no trabalho de organização de pesquisa. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 71-82, jan./mar., 1987.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

RIGOTTO, R. M. Saúde dos trabalhadores e meio ambiente em tempos de globalização e reestruturação produtiva. **Rev Bras Saúde Ocup.**, 1998.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

SILVA, I. F. F.; FLORENTINO, R. C. Qualidade de vida no trabalho – QVT: uma estratégia competitiva para o aumento da produtividade. **Rev. Evidência**, Araxá – MG, v. 10, n. 10, p. 87-97, 2014.

SOUSA, M. N. A.; MOTTA, V. L. B. Qualidade de vida no trabalho: Um estudo de caso com policiais civis do RJ. **Qualit@s revistas eletrônicas**, v. 7, n. 1, 2008.

STORNER, J. A. F; FREEMAN, E. **Administração**. Rio de Janeiro – LTC – Livros Técnicos Científicos. Ed. S/A., 1999.

SEBRAE/PB. **Administração de pessoal, desenvolvimento de recursos humanos**. João Pessoa-PB: Revista Sebrae, pp. 16-25, 2016.

VIEIRA, A. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.

VIEIRA, D. F. V. B.; HANASHIRO, D. M. M. Visão introdutória de qualidade de vida no trabalho. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 11, n. 2, p. 41-46, 1990.

WALTON, R.E. Quality of working life: what is it? Cambridge: **Sloan Management Review**, v. 15, n. 1, 1973.

WERTHER, W. B.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. **Human Relations**, v. 32, n. 2, p. 113-123, 1979.

ANEXOS

Anexo A – Circular de oferta dos serviços de saúde do NSO/SESDES.

SECRETARIA DA SEGURANÇA E DA DEFESA SOCIAL
NÚCLEO DE SAÚDE OCUPACIONAL - SEDS

**Of. Circular nº 07 / 2016 – NSO/GA.
06 de setembro de 2016.**

JPA,

Ilustríssimos Senhores, O Núcleo de Saúde Ocupacional - NSO, pensando em melhor servir e no bem estar dos servidores, informa a todos, os horários de funcionamento:

MÉDICOS:

Nome	Dias	Horários	Especialidade
Luiz Luna	Segundas e quartas	Das 08 às 12 h	Urologista/Clínico
Alexandre Cesar	Terças e quintas	Das 08 às 12 h Das 13:30 às 16:30 h	Clínico Geral

DENTISTAS:

Nomes	Dias	Horários	Especialidade
Marcus Paiva	Segunda	08 horas	Adulto/a partir dos 14 anos
Joadiva	Quarta	08 horas	Adulto/a partir dos 14 anos
Paulo Ximenes	Quinta	08 horas	Adulto/a partir dos 14 anos
Inaldo	Sexta	08 horas	Adulto/a partir dos 14 anos

Marcação de dentistas às sextas-feiras - 3213-9047.

Observações: Os pacientes marcados para os Dentistas, devem chegar, ao Núcleo de Saúde, até as 10h00min h

ASSISTENTE SOCIAL:

Nome	Dias	Horários	Telefone
Dorinha	Segunda a sexta	08h00min às 12h00min 13h30min as 16h30minh	3213-9046

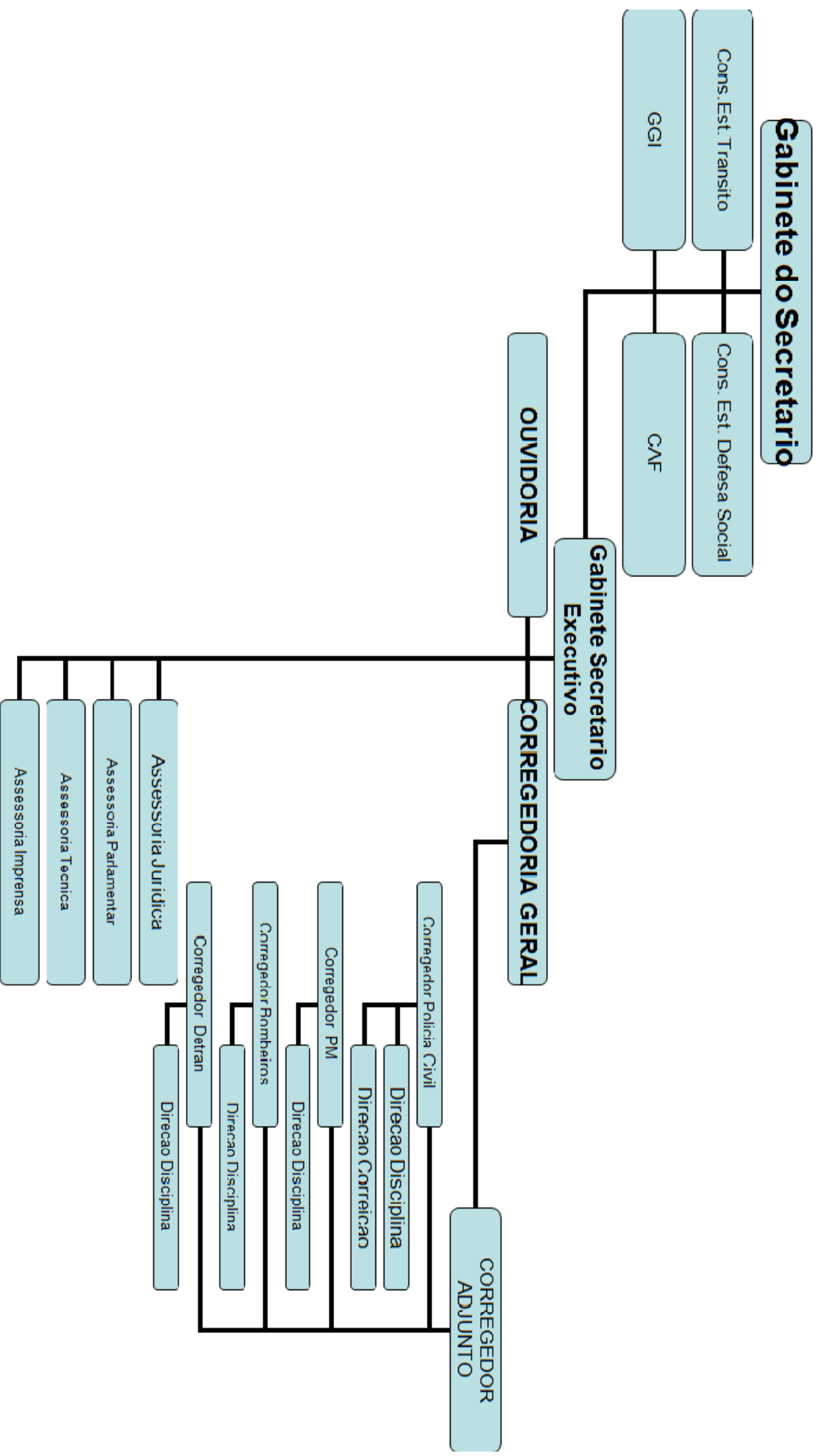
PSICÓLOGAS:

Nome	Dias	Horários
Zaira Sousa	3ª e 4ª feira	Das 13h30minh00min às 16h30minh00minh
	5ª feira	Das 08h00min às 12h00minh
Danielle Lucena	3ª, 4ª, 5ª e 6ª	Das 08h00min às 12h00minh
	5ª feira	Das 13h30minh00min às 16h30minh00minh
Guia Lucena	2ª, 3ª e 4ª	Das 08h00min às 12h00minh
ATENDIMENTO PSICOLÓGICO A PARTIR DOS 18 ANOS		

TELEFONES PARA CONTATO: 3213-9047.

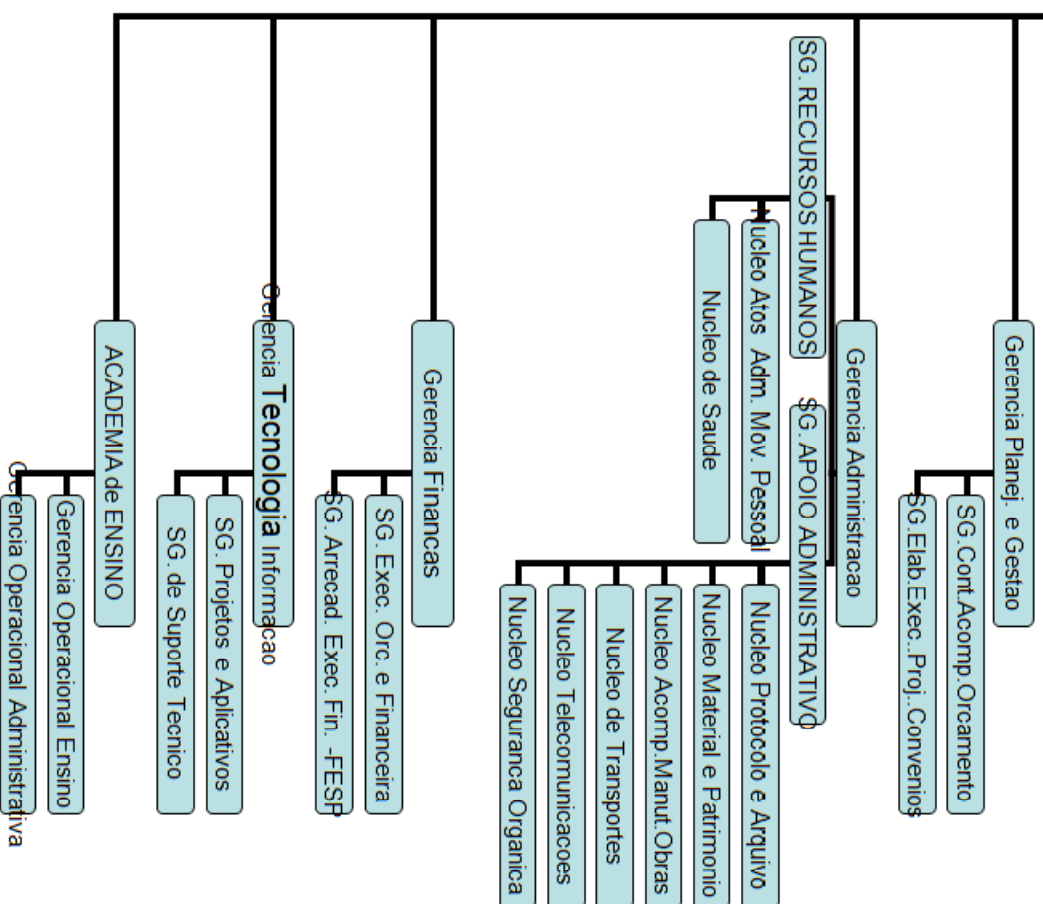
Susicleide Dantas Carreiro
 Chefe do Núcleo de Saúde ocupacional

ANEXO B – Organograma da SEDS – 2007 (Direção Superior)



ANEXO C – Organograma da SEDS – 2007 (Área Instrumental)

GABINETE SECRETARIO



Anexo D – Organograma da Polícia Civil da Paraíba











ANEXO E – Modelo de Questionário

Pesquisa - Qualidade de Vida - TCC - Susicleide



www.survio.com

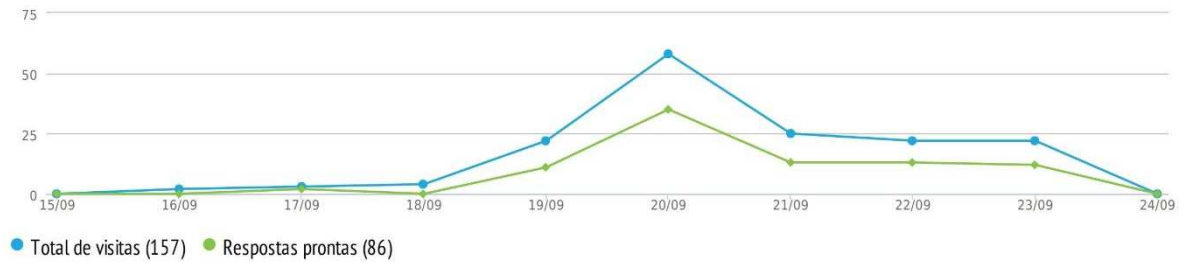
Geral

 Nome da pesquisa	Pesquisa - Qualidade de Vida - TCC - Susicleide
 Autor	Associação dos Policiais Civis de Carreira da Paraíba
 Idioma	 Português Brasileiro
 URL da pesquisa	http://www.survio.com/survey/d/F9F6M8F1L8H5V1A2E
 Primeira resposta	17/09/2016
 Última resposta	23/09/2016
 Duração	7 dias

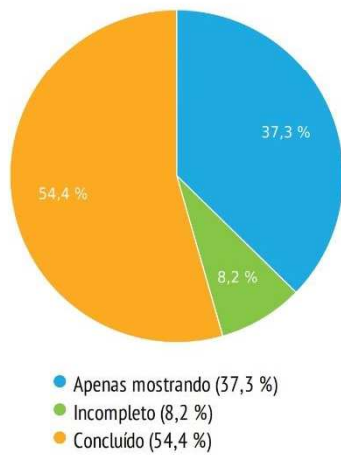
Visitas do questionário



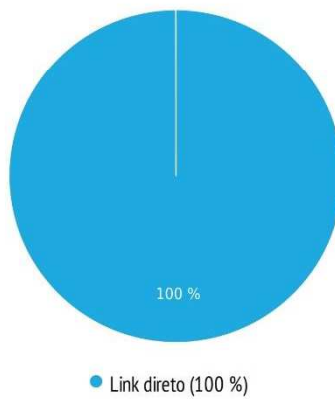
Histórico de Visitas (17/09/2016 - 23/09/2016)



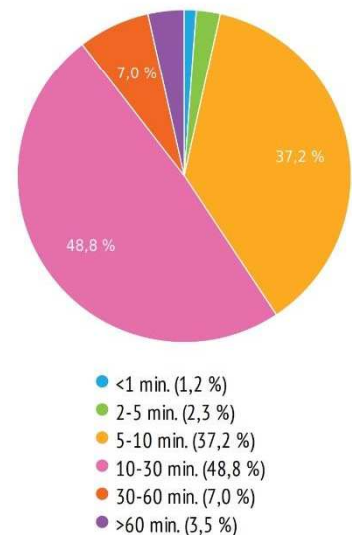
Total de Acessos



Fontes de Visitas



Tempo Médio de Realização



Resultados

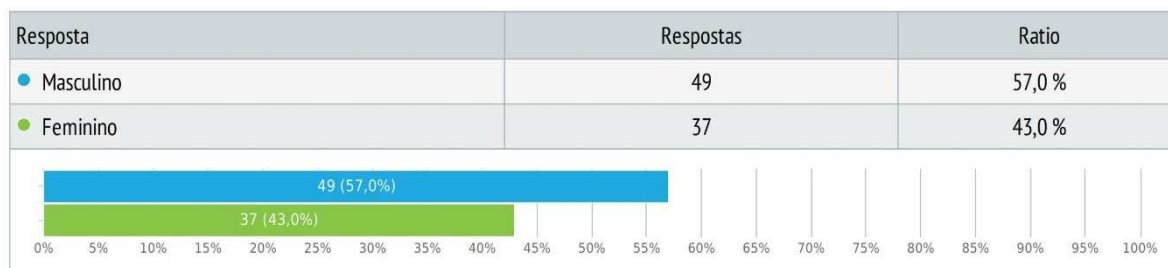
Idade:

Texto de resposta, respostas 86x, Não respondido 0x

- (3x) 51
- (7x) 32
- (6x) 35
- (2x) 41
- (4x) 45
- (2x) 44
- 48
- (3x) 33
- 43
- (3x) 34
- (5x) 52
- (4x) 31
- 30
- (3x) 39
- (2x) -50
- (2x) 50
- 53
- 38
- 47
- (2x) 42
- 29
- (6x) 36
- 46
- 67
- (2x) 55
- (4x) 54
- (5x) 59
- (2x) 56
- 62
- (2x) 40
- (2x) 61
- (4x) 49
- 37

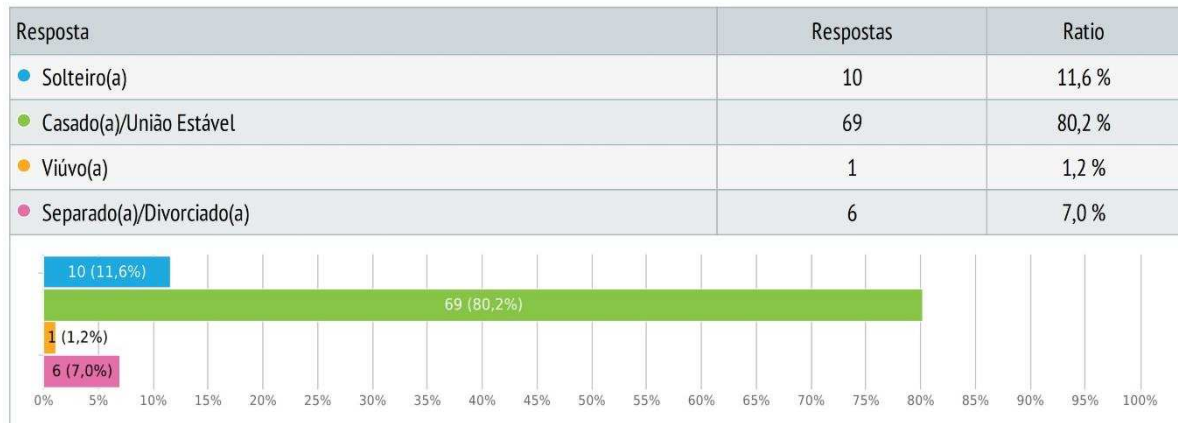
Sexo:

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



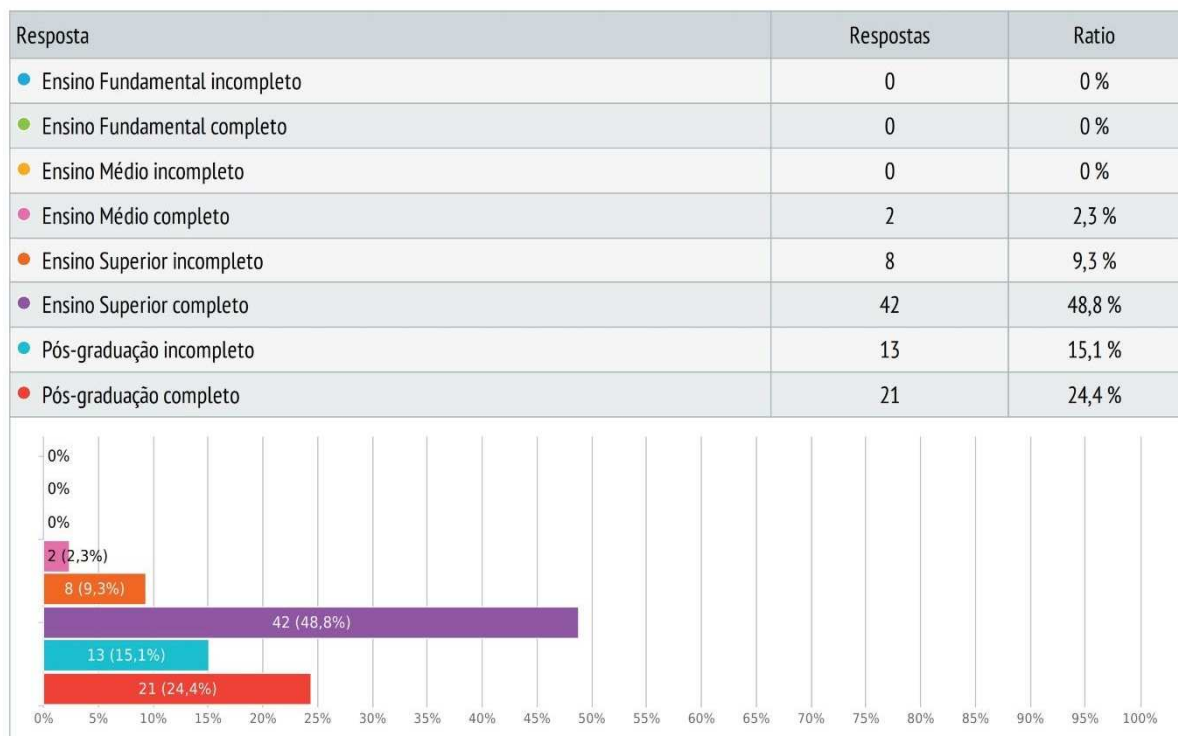
Estado Civil:

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



Escolaridade:

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



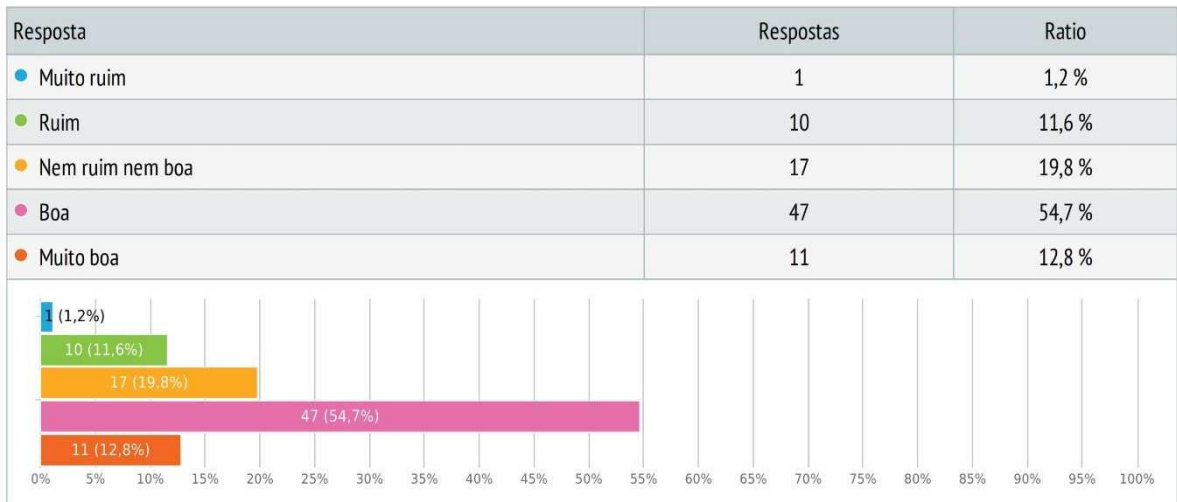
Tempo de serviço (em meses) na empresa em que você trabalha:

Texto de resposta, respostas 86x, Não respondido 0x

- (2x) 336
- (3x) 149
- (6x) 65
- (3x) 27
- 31
- (4x) 145
- 32
- 445
- 25
- (3x) 120
- (2x) 125
- (2x) 35
- 310
- (3x) 12
- (3x) 29
- (4x) 28
- 40
- 128
- 192
- 104
- (2x) 36
- 64
- (3x) 14
- (2x) 137
- 30
- (3x) 132
- 138
- (3x) 18
- 396
- 440
- 384
- 322
- 320
- (2x) 324
- 372
- (3x) 126
- 351
- (3x) 147
- 26
- 350
- 127
- 348
- 19
- -25
- 33
- 144
- 140
- 60
- 139

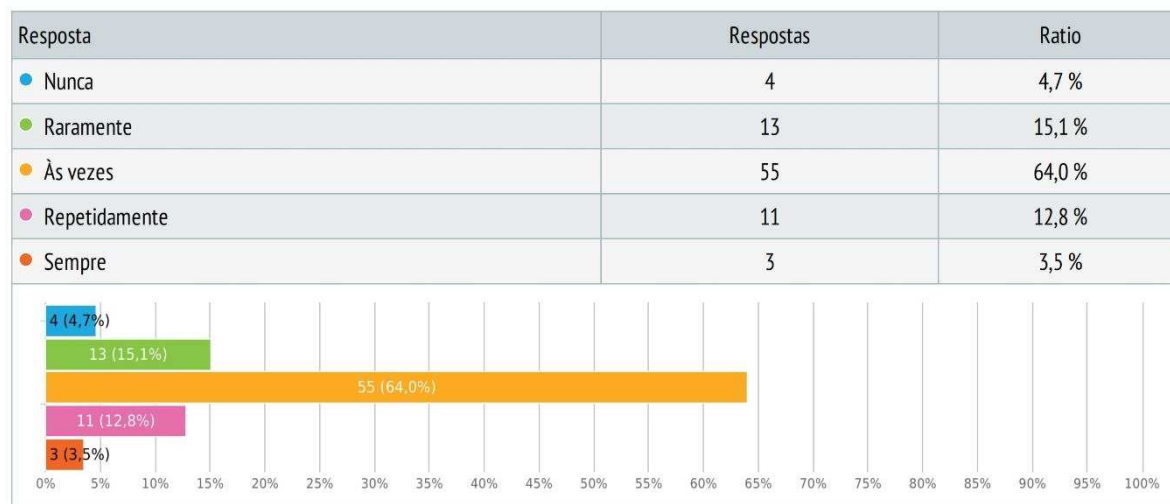
Como você avalia a sua Qualidade de Vida no Trabalho?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



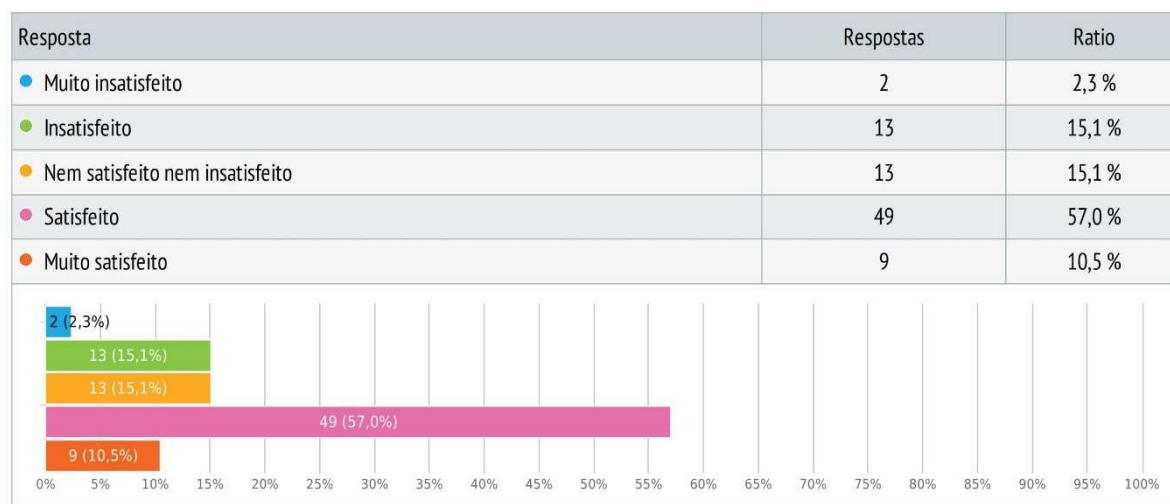
Com que frequência você se sente cansado(a) durante o trabalho?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



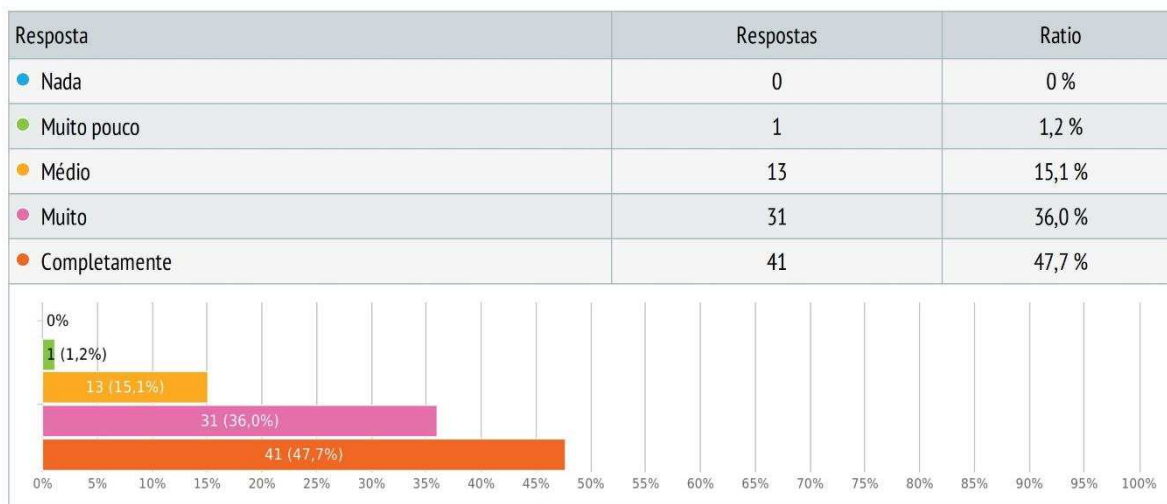
O quanto você está satisfeito(a) com a disposição que você possui para trabalhar?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



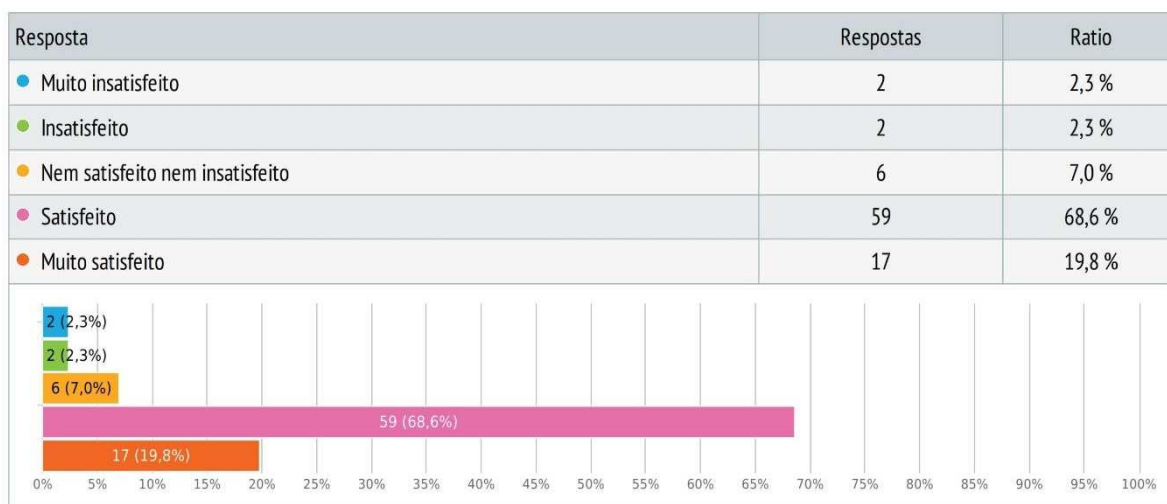
Você se sente capaz de realizar as suas tarefas no trabalho?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



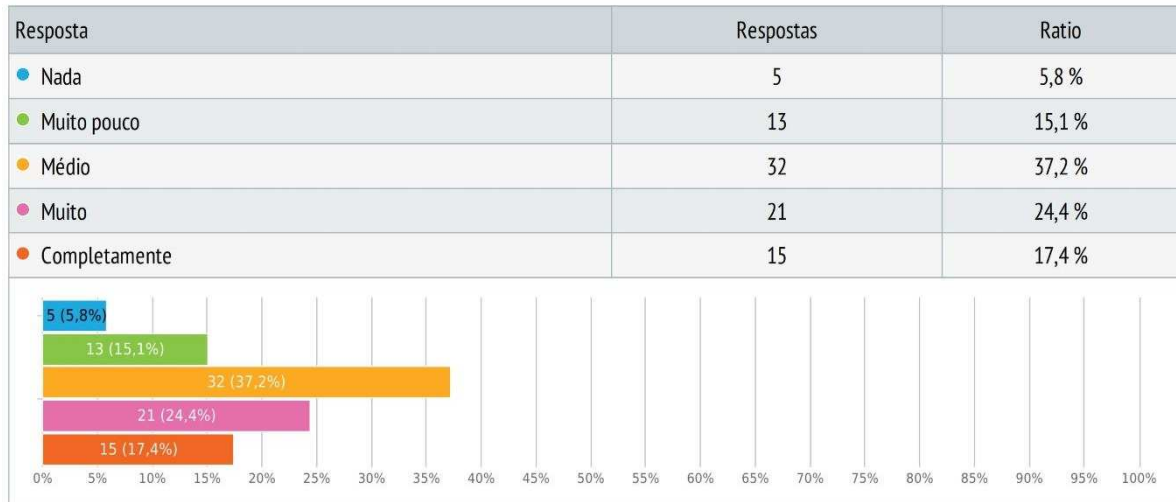
O quanto você está satisfeito(a) com a sua capacidade de trabalho?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



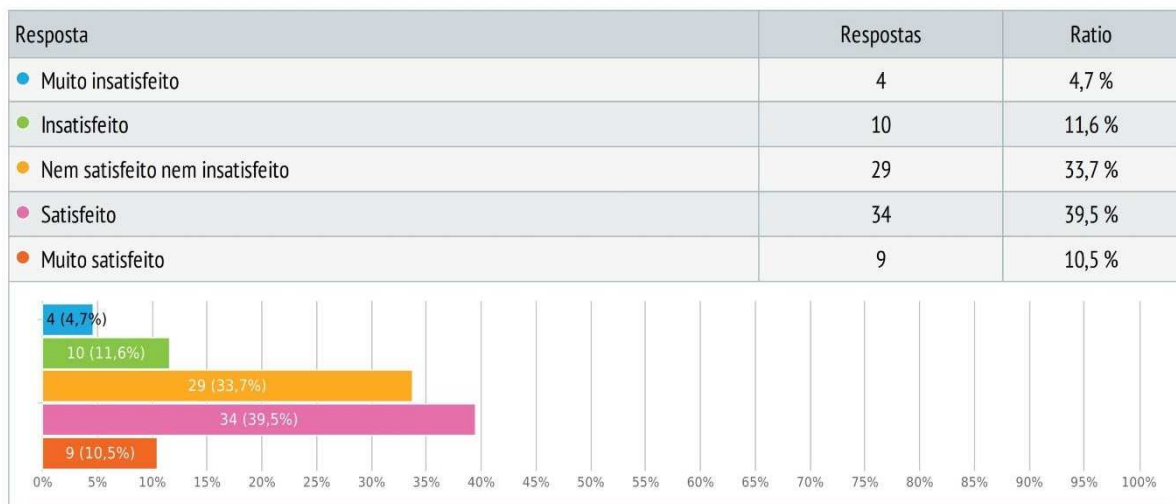
A empresa em que você trabalha disponibiliza atendimento médico, odontológico e social aos seus colaboradores?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



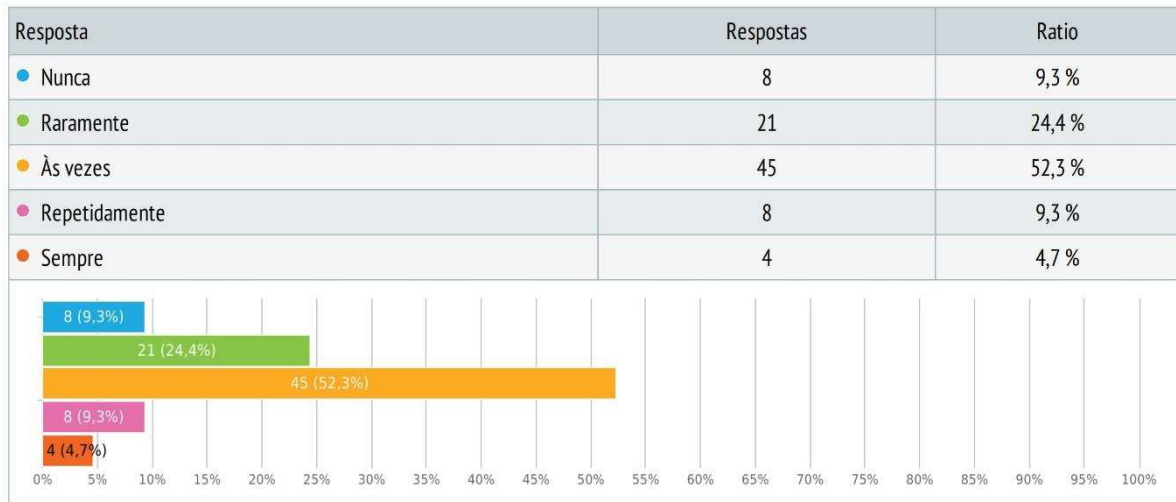
Quão satisfeito(a) você está com a qualidade dos serviços de saúde e de assistência social disponibilizados pela empresa em que você trabalha?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



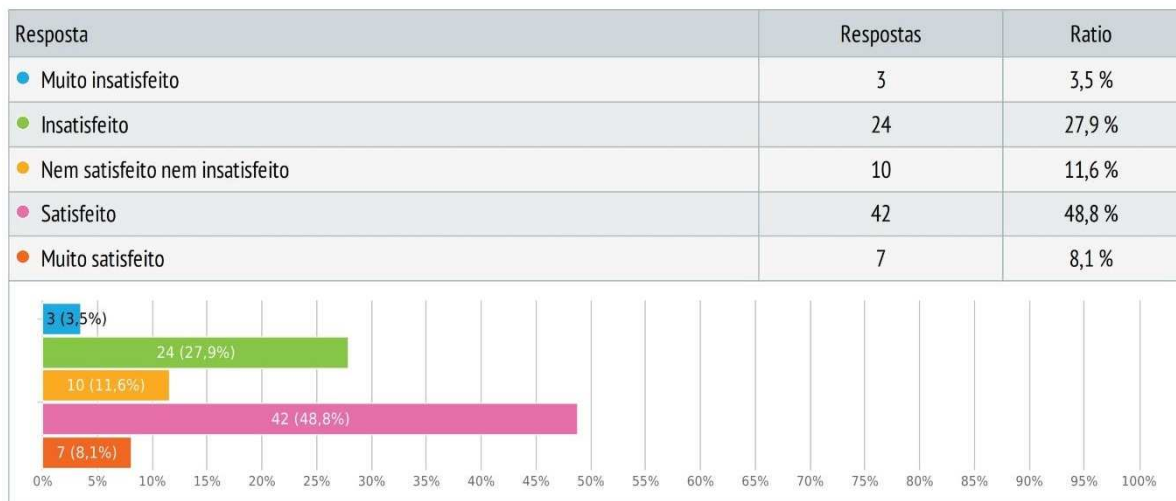
Com que frequência você se sente sonolento(a) durante o trabalho?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



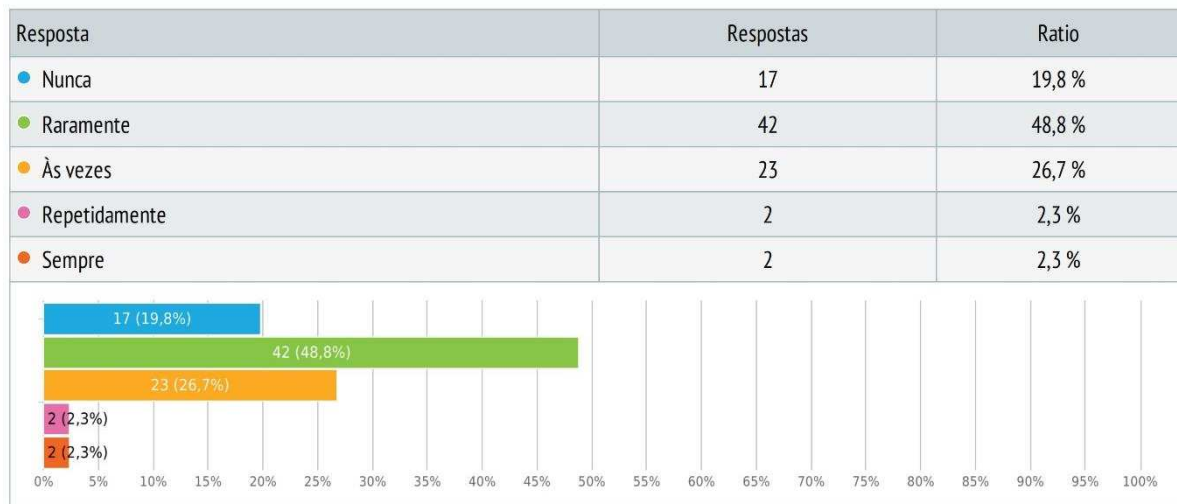
Quão satisfeito(a) você está com o tempo que você possui para dormir?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



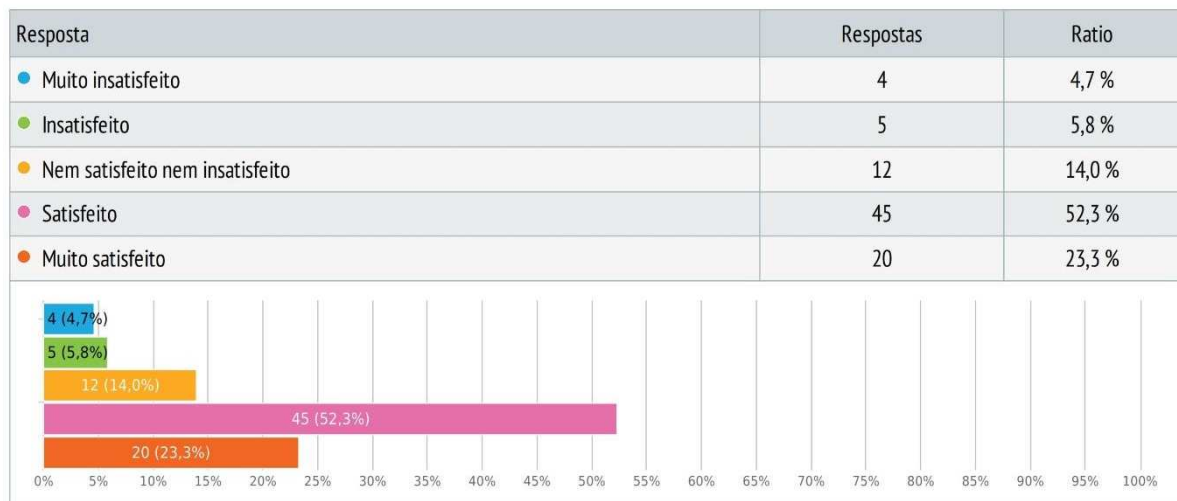
Com que frequência você se sente incapaz de realizar o seu trabalho?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



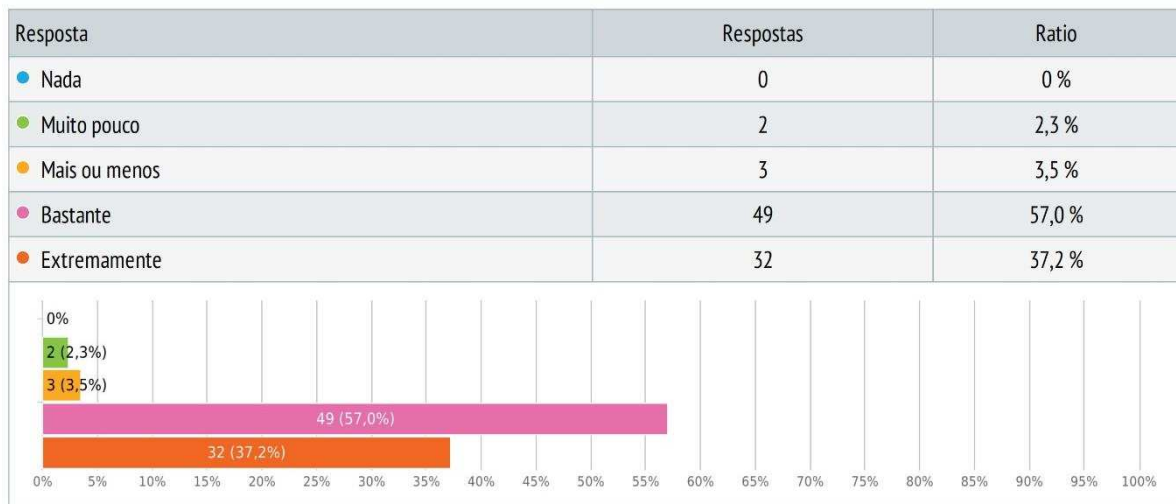
O quanto você está satisfeito(a) consigo mesmo(a)?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



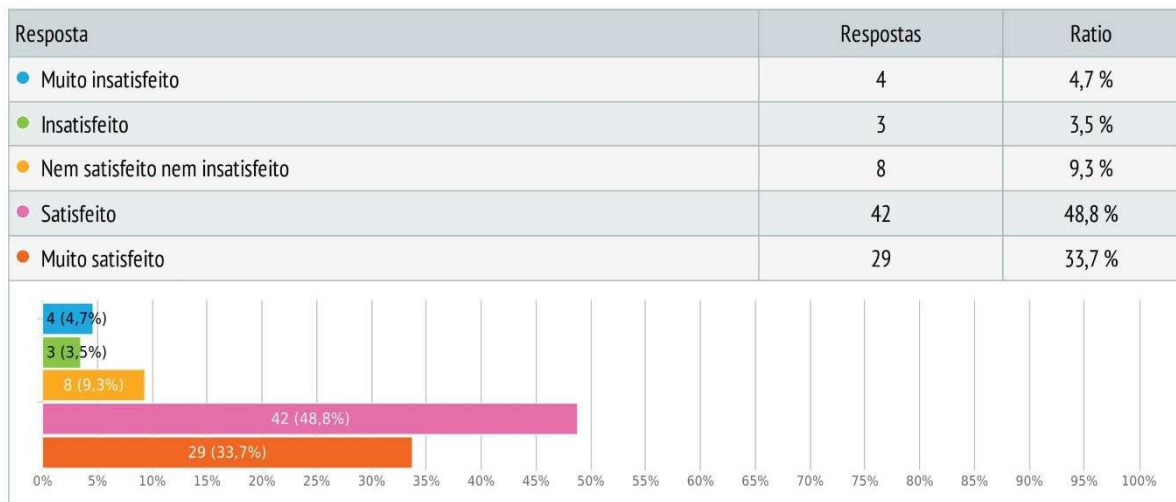
O quão importante você considera o trabalho que você realiza?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



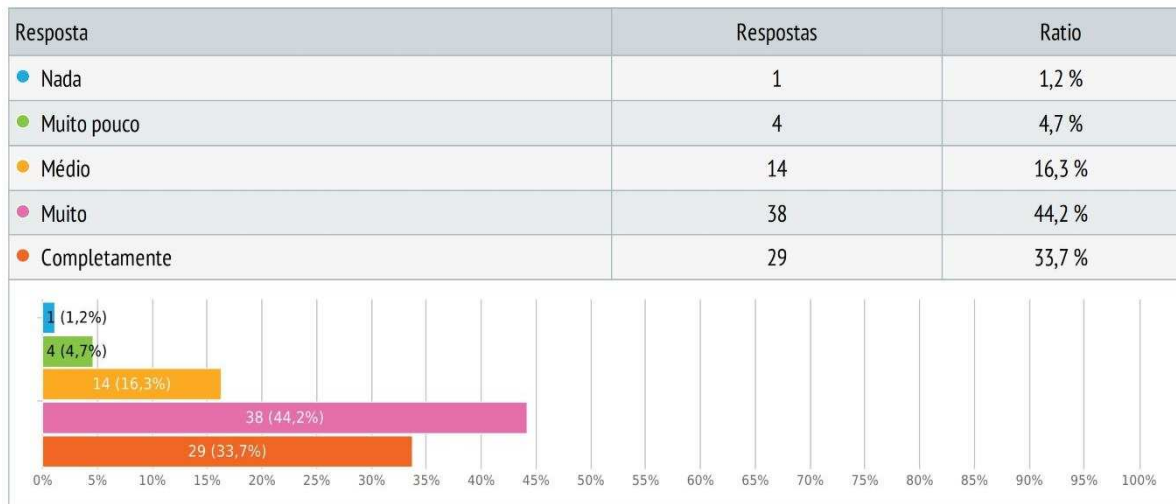
O quanto você está satisfeito(a) com a contribuição que o seu trabalho representa para a empresa como um todo e para a sociedade?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



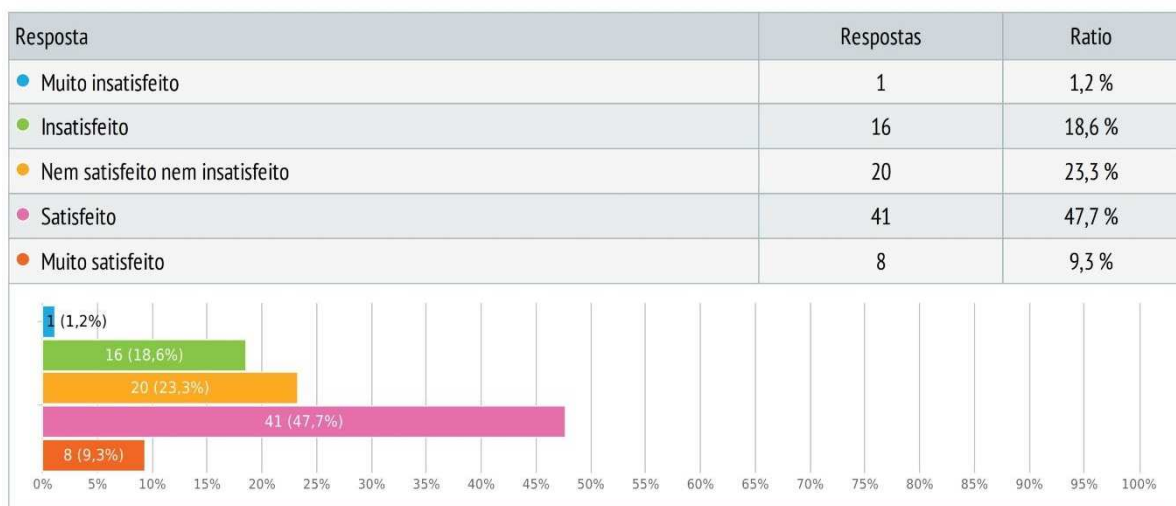
Em que medida você consegue compreender o quão correto ou errado você realiza o seu trabalho?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



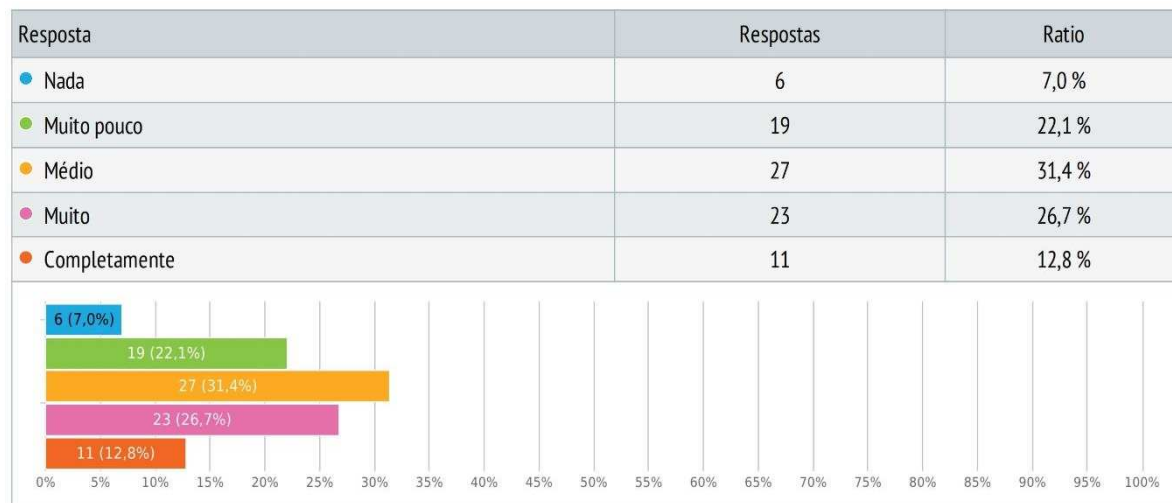
Quão satisfeito(a) você está com as informações que te fornecem sobre o seu desempenho no trabalho?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



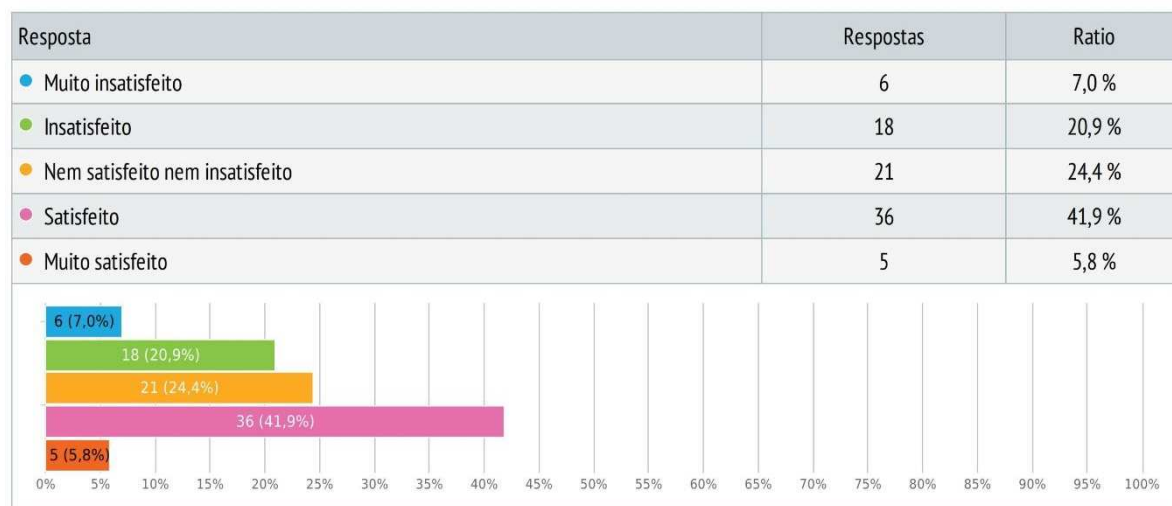
A empresa em que você trabalha te incentiva e/ou libera para fazer cursos e outras atividades relacionadas com o seu trabalho?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



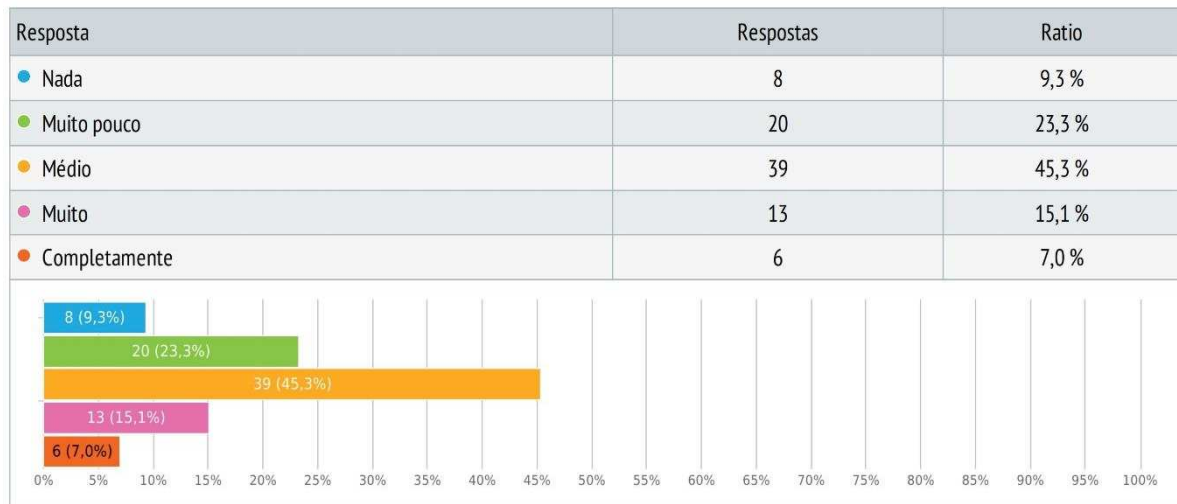
O quanto você está satisfeito(a) com o apoio que a empresa em que você trabalha concede para o seu desenvolvimento pessoal e profissional?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



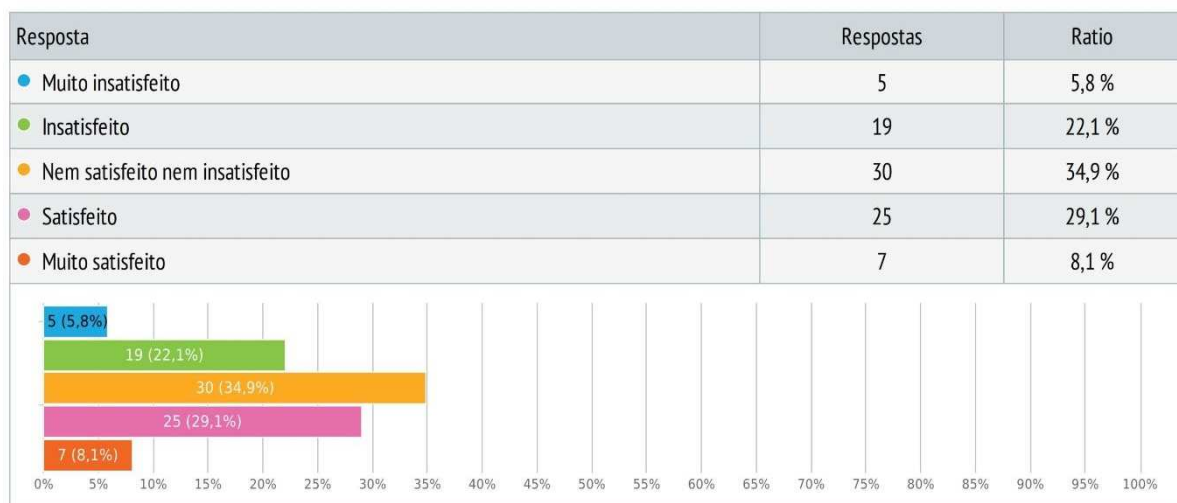
Na empresa em que você trabalha, você pode expressar a sua opinião sem que isso te prejudique?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



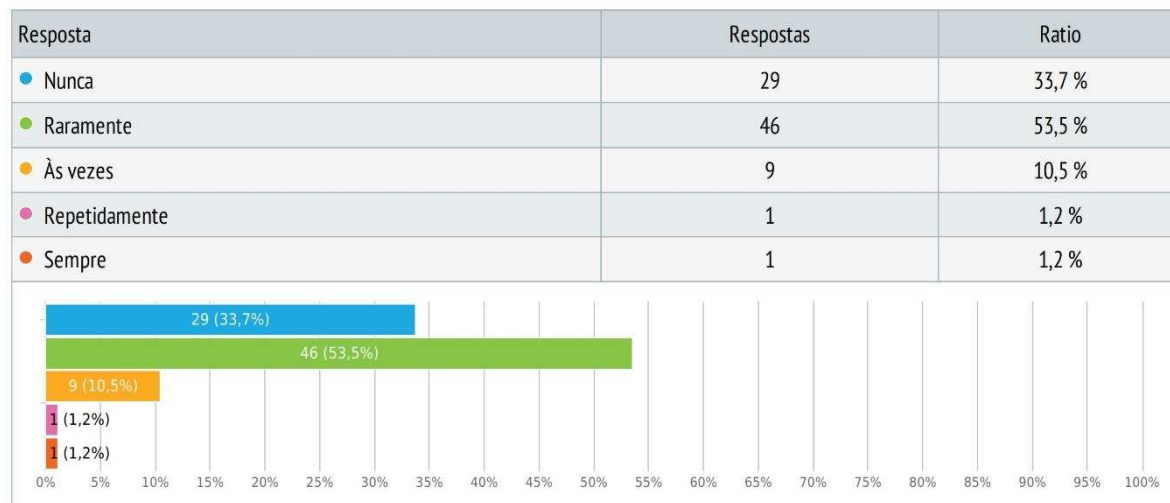
O quanto você está satisfeito(a) com relação à possibilidade de expressar suas opiniões livremente na empresa em que você trabalha?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



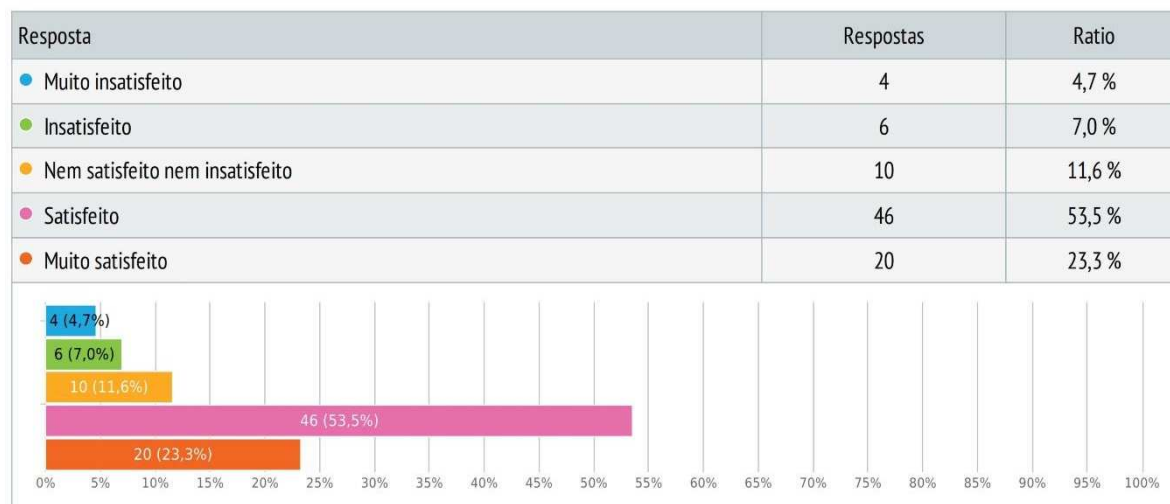
Com que frequência você tem desentendimentos com os seus superiores ou colegas de trabalho?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



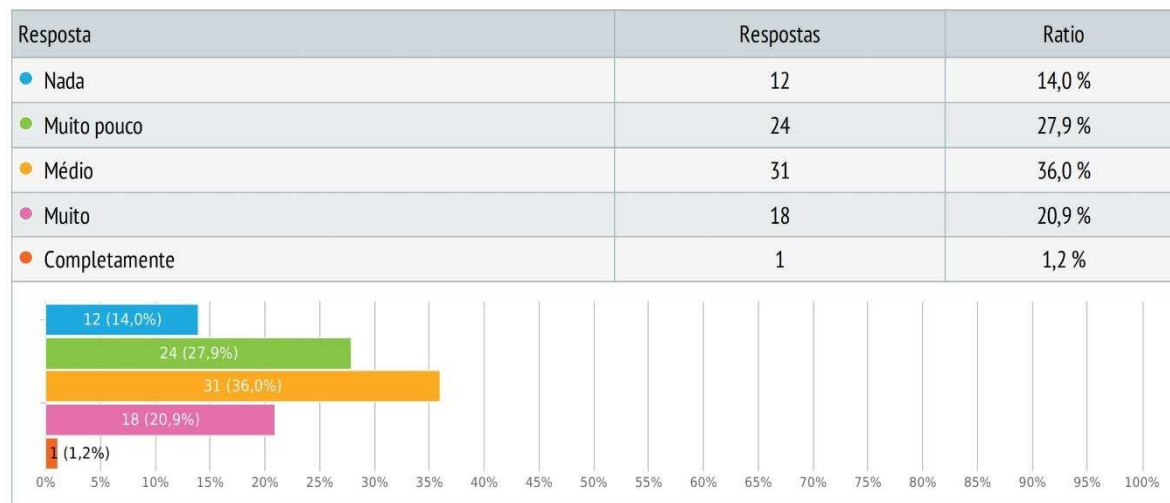
Quão satisfeito(a) você está com a sua equipe de trabalho?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



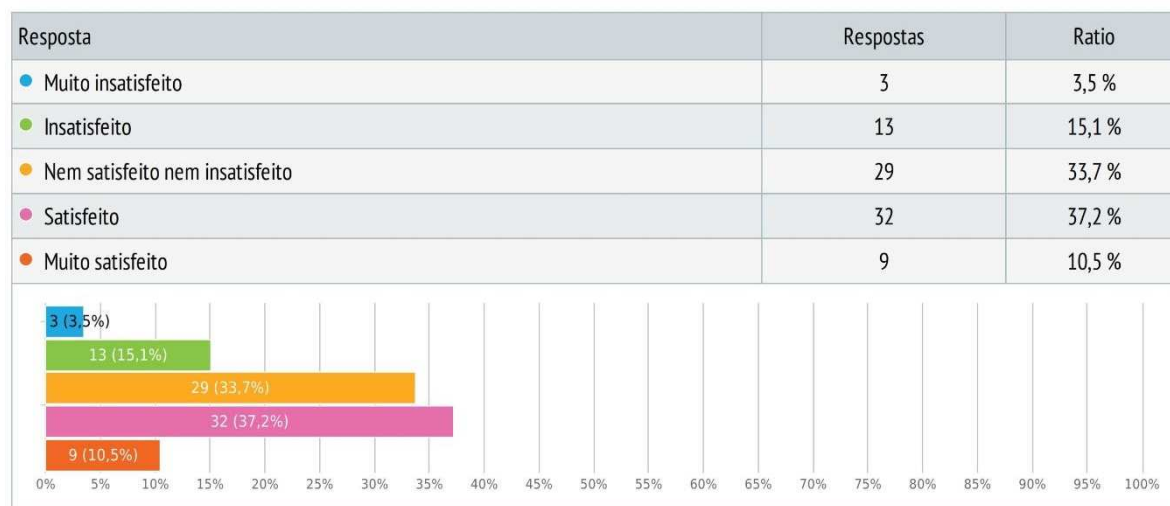
Em que medida você pode tomar decisões no seu trabalho, sem a necessidade de consultar o seu supervisor?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



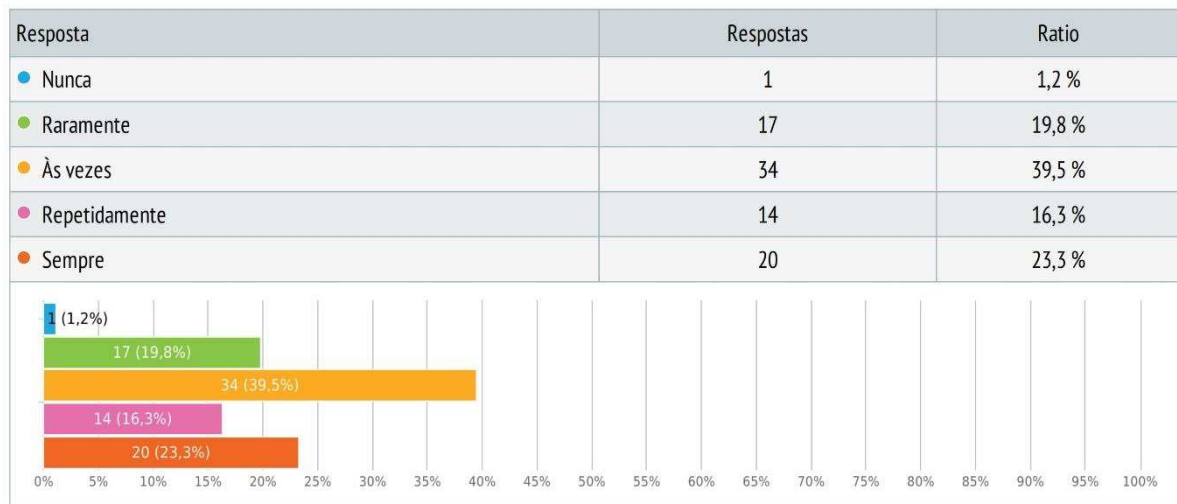
O quanto você está satisfeito(a) com o nível de autonomia que te é concedido no seu trabalho?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



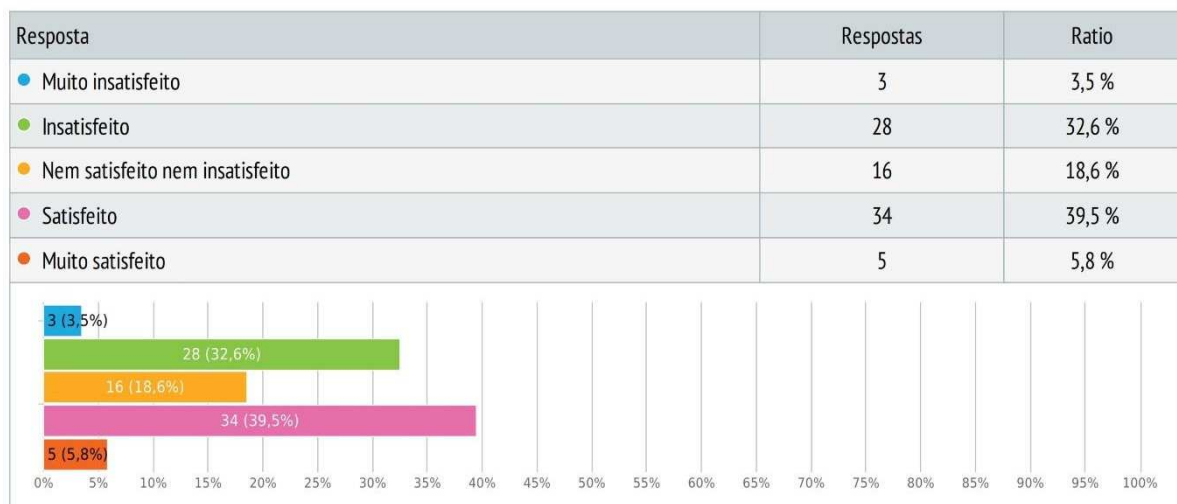
Com que frequência você pratica atividades de lazer?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



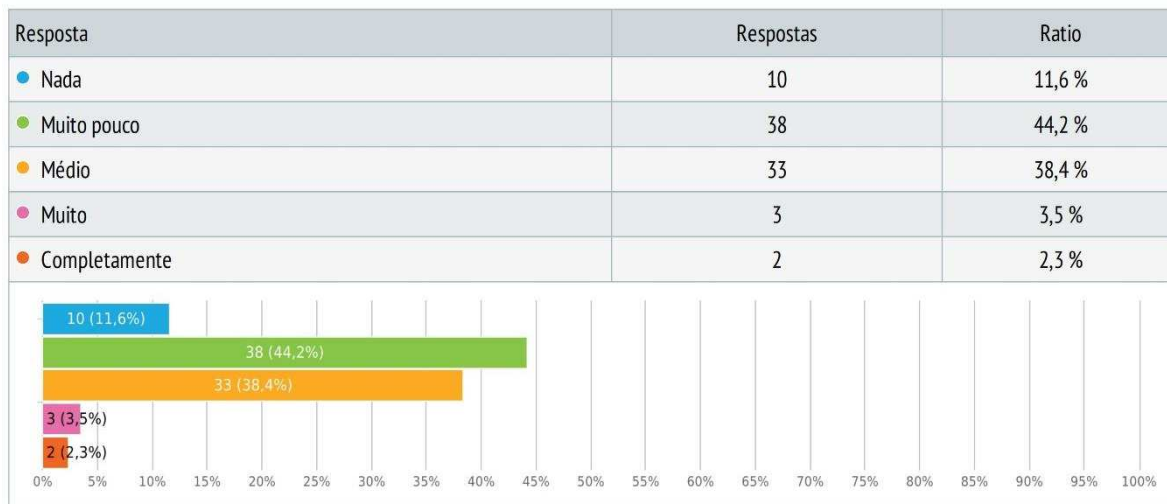
O quanto você está satisfeito(a) com o tempo que você possui para praticar atividades de lazer?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



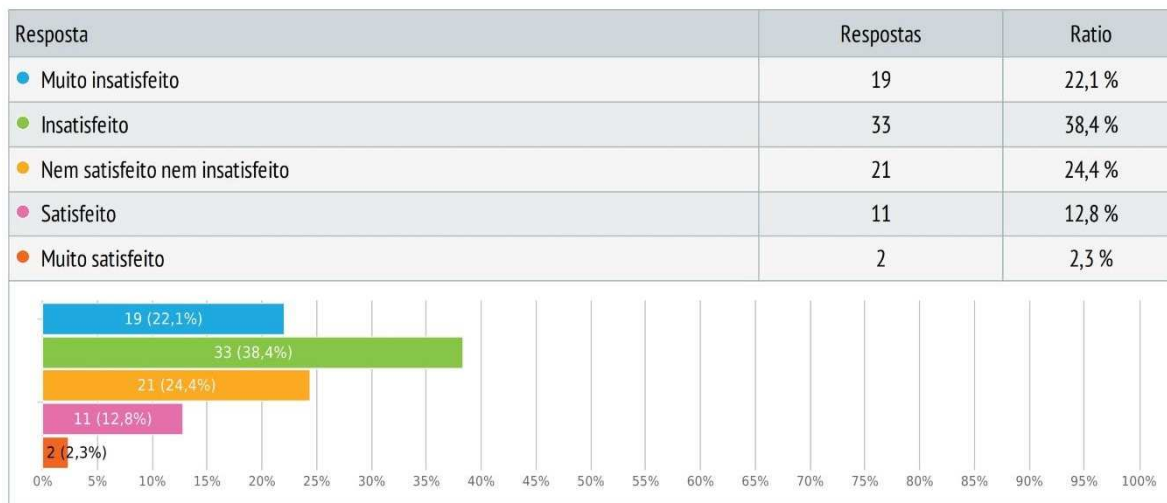
O seu salário é suficiente para você satisfazer as suas necessidades?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



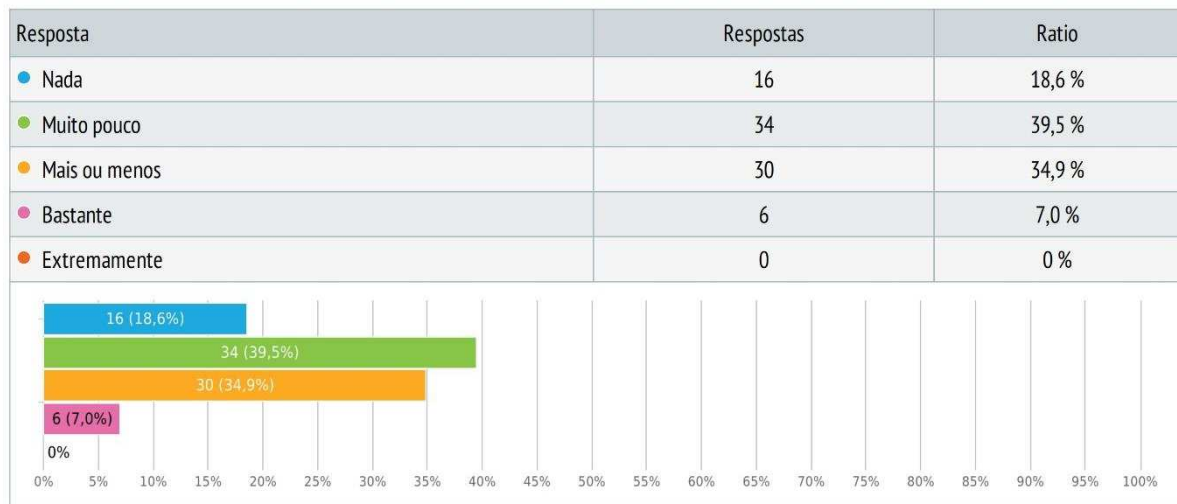
O quanto você está satisfeito(a) com o seu salário?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



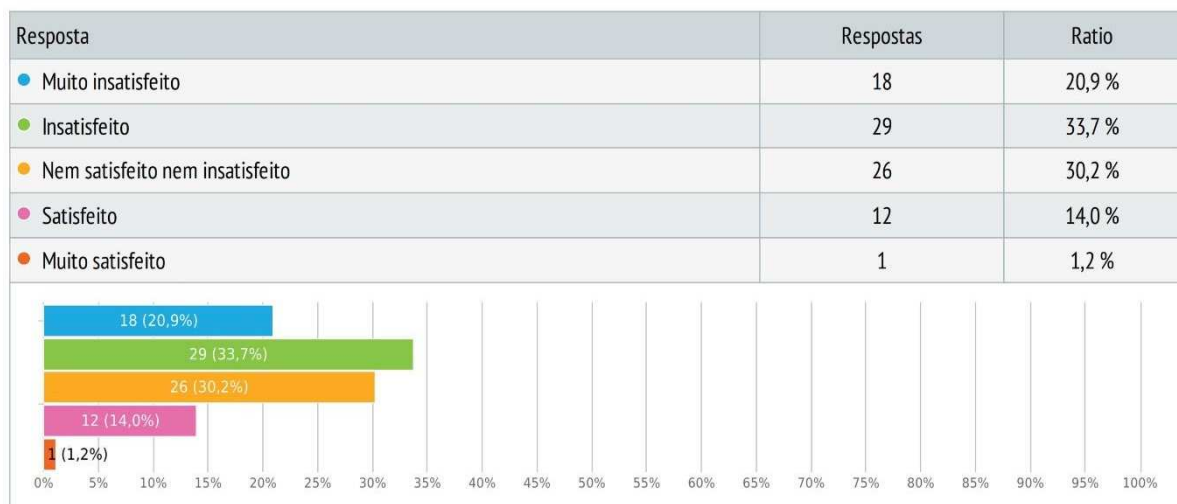
Em que medida a empresa em que você trabalha apresenta vantagens e benefícios?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



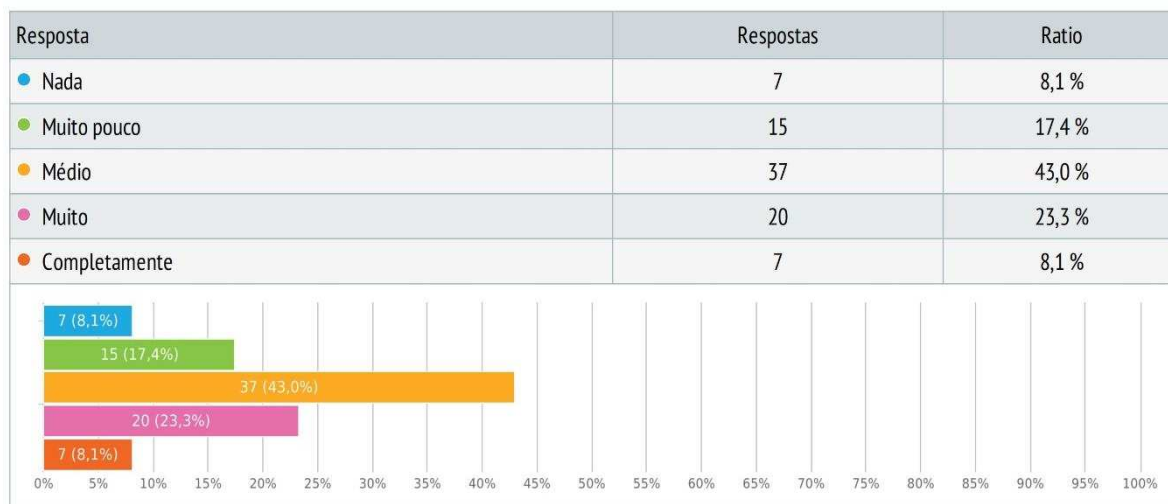
O quanto você está satisfeito(a) com as vantagens e benefícios oferecidos pela empresa em que você trabalha?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



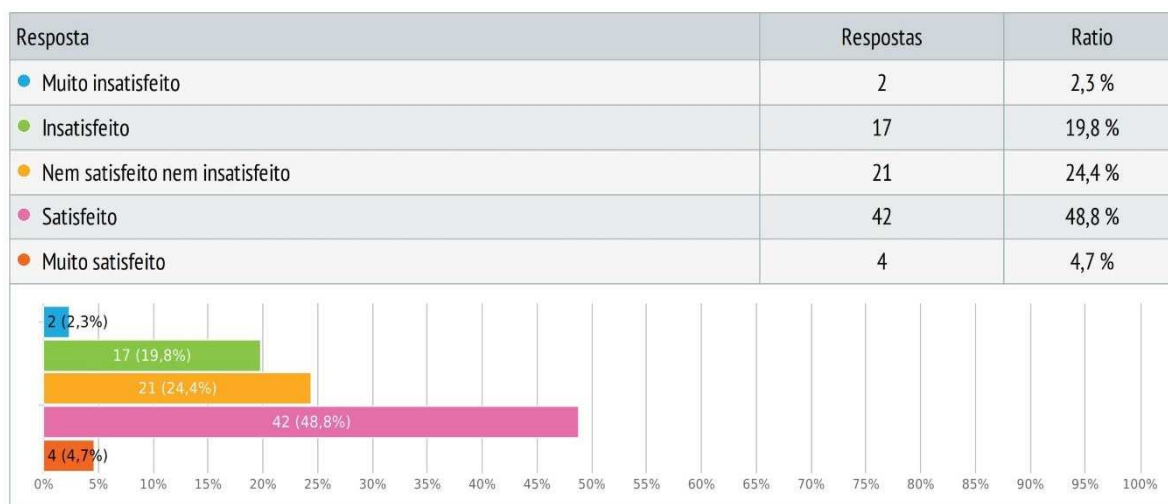
Você julga o seu trabalho cansativo e exaustivo?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



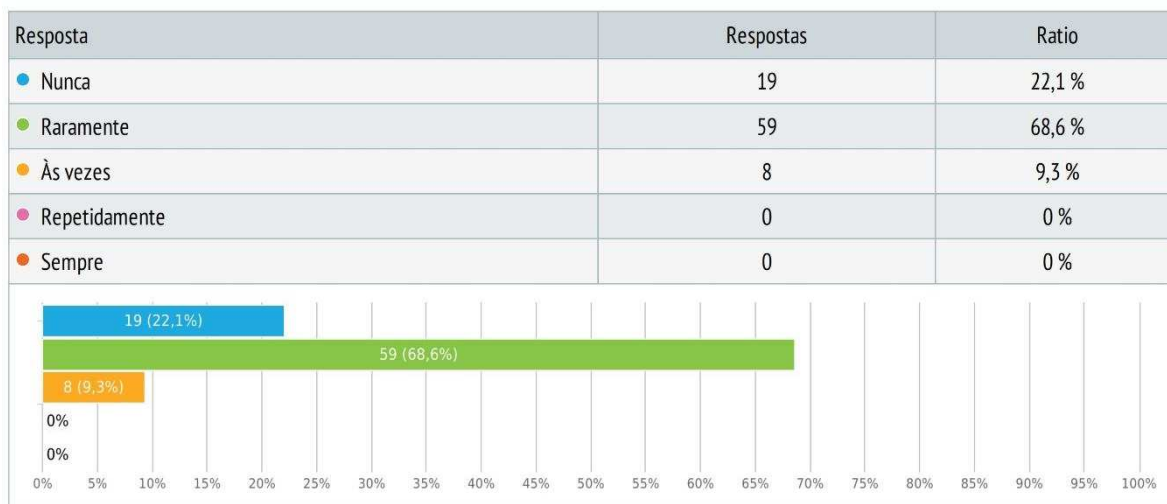
O quanto você está satisfeito(a) com a sua jornada de trabalho semanal?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



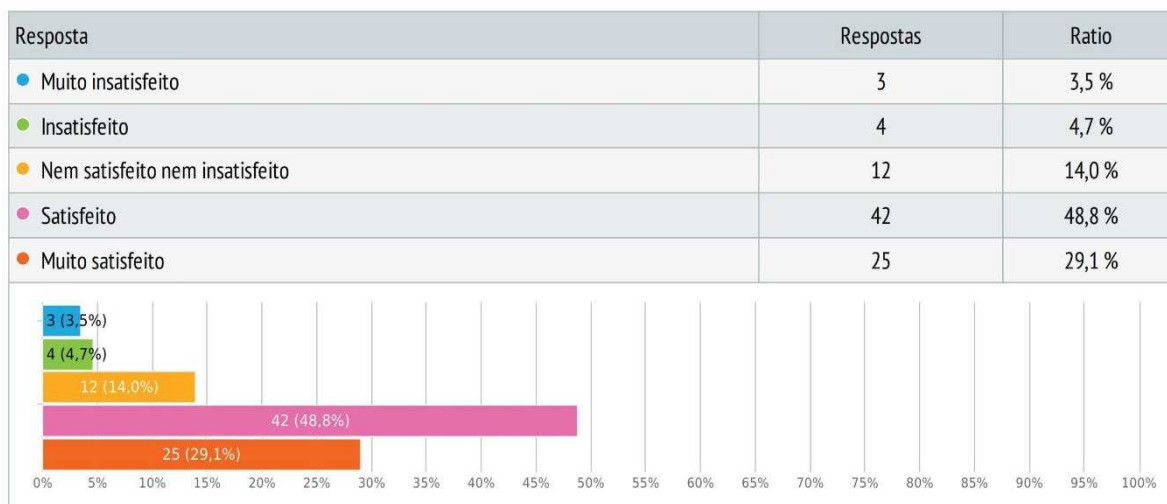
Com que frequência ocorrem demissões na empresa em que você trabalha?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



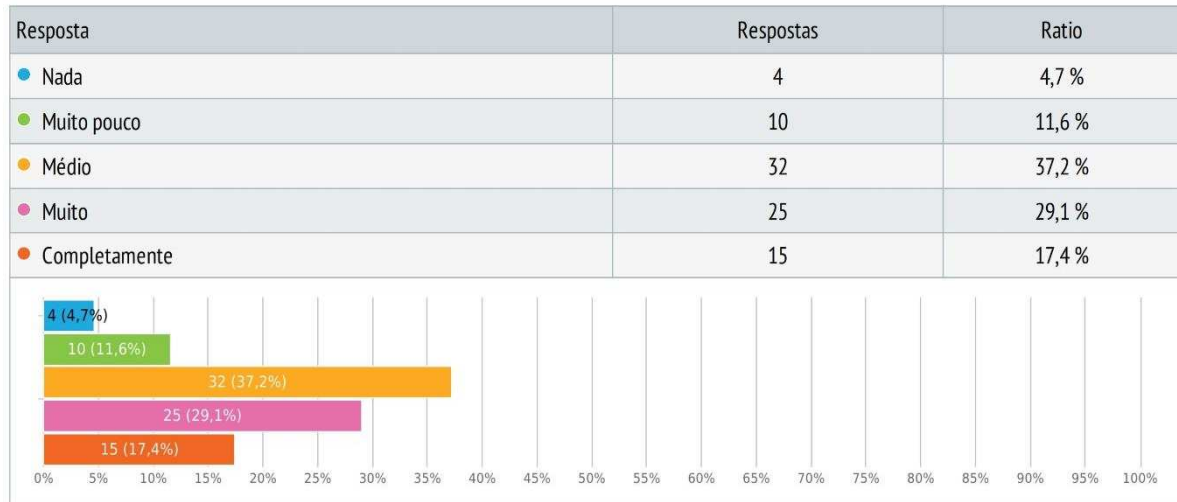
O quanto você está satisfeito(a) com relação à segurança de permanecer empregado na empresa em que você trabalha?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



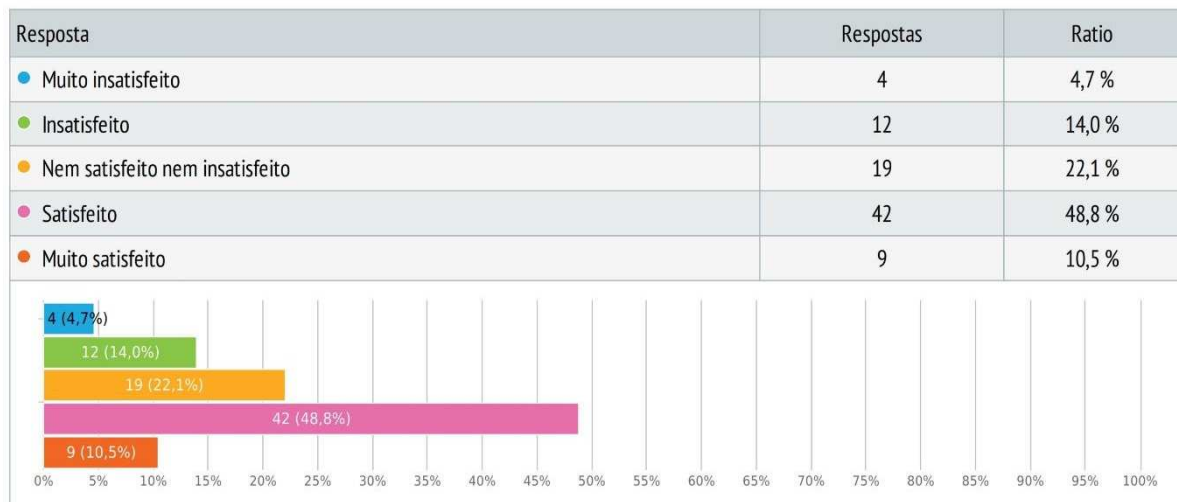
As condições de trabalho (temperatura, luminosidade, barulho, etc.) do seu cargo são adequadas?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



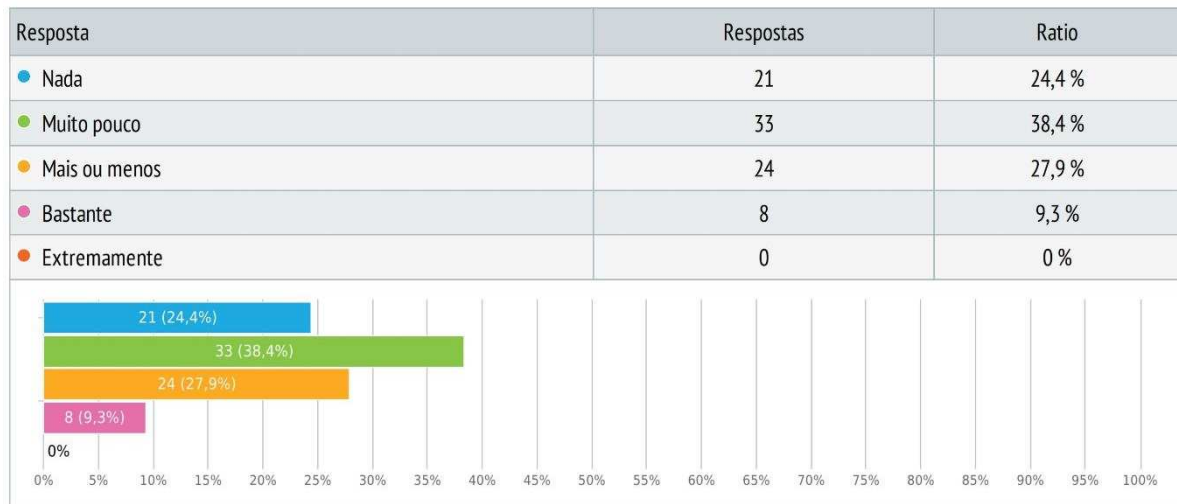
Quão satisfeito(a) você está com as suas condições de trabalho?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



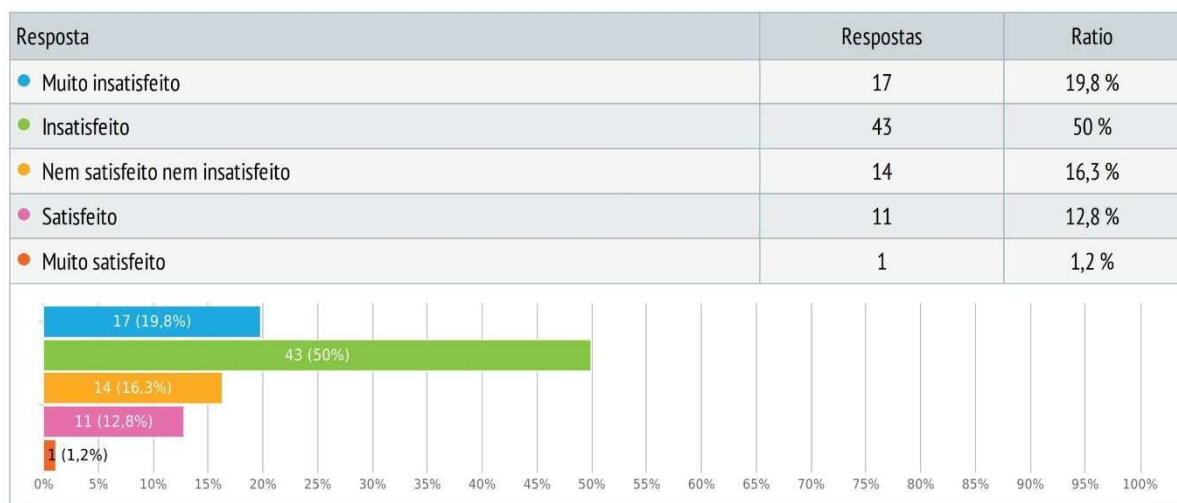
A empresa em que você trabalha oferece plano de carreira e/ou possibilidades de você ser promovido de cargo?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



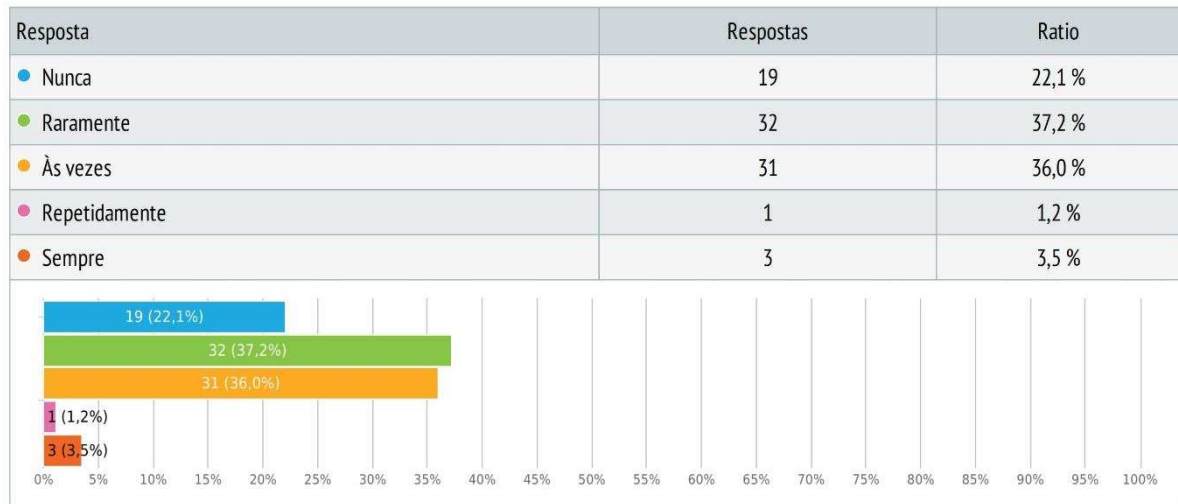
O quanto você está satisfeito(a) com o plano de carreira e/ou a possibilidade de promoção de cargo presentes na empresa em que você trabalha?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



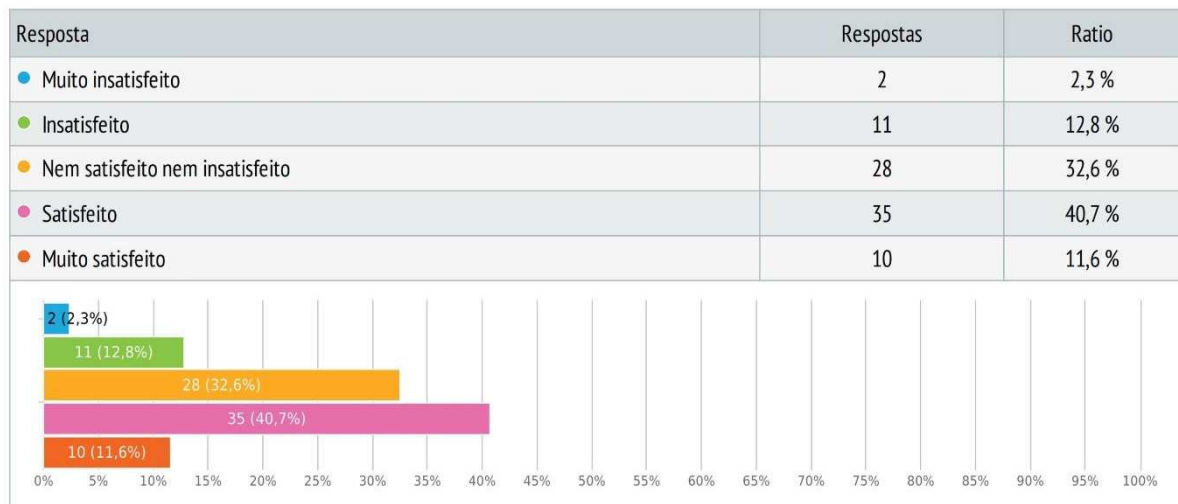
Com que frequência você julga o seu trabalho monótono?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



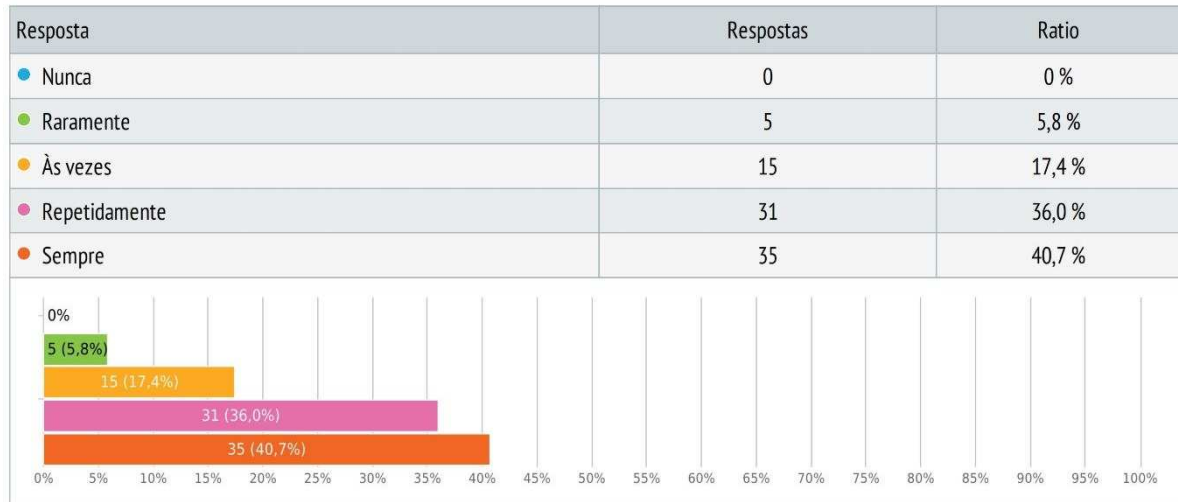
O quanto você está satisfeito(a) com a variedade de atividades que você realiza no seu cargo?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



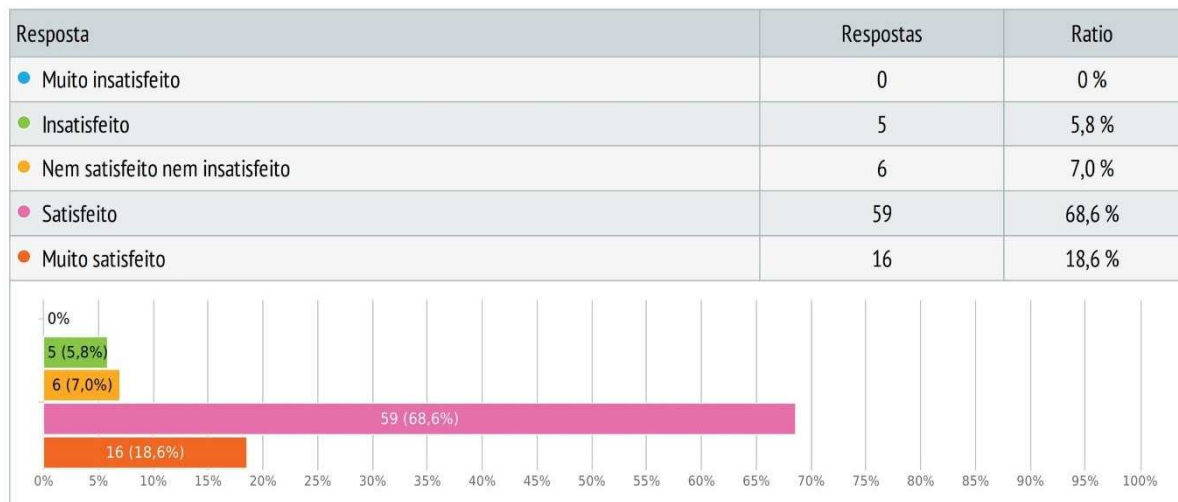
Com que frequência você realiza no seu trabalho atividades completas, ou seja, do início ao fim?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



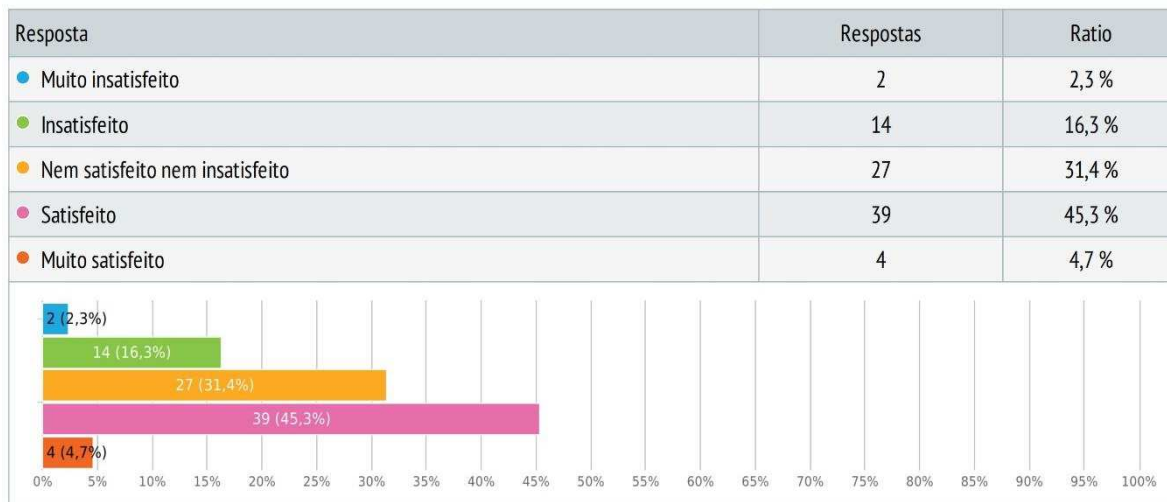
O quanto você está satisfeito(a) com o trabalho que você realiza?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x












O quanto você está satisfeito(a) com a sua Qualidade de Vida no Trabalho?

Escolha única, respostas 86x, Não respondido 0x



Preferências de pesquisa

- | | | |
|---|---|-----------|
|  | Questões por página | Múltiplas |
|  | Permitir submissões múltiplas? | |
|  | Permitir retornar às questões anteriores? | |
|  | Mostrar os números das perguntas? | |
|  | Colocar ordem aleatória nas perguntas? | |
|  | Mostrar indicador de progresso? | ✓ |
|  | Receber notificações de respostas por e-mail? | |
|  | Proteger por senha? | |
|  | Restringir IP? | |

Apêndice: Pesquisa

Pesquisa - Qualidade de Vida - TCC - Susicleide

Prezado Sr. / Sra.,

Este questionário objetiva diagnosticar como você se sente a respeito da sua Qualidade de Vida no Trabalho. Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Nós estamos perguntando o quanto você está satisfeito(a), em relação a vários aspectos do seu trabalho nas últimas duas semanas. Escolha entre as alternativas de cada questão e coloque um círculo no número que melhor representa a sua opinião.

Idade:

Sexo:

- Masculino
- Feminino

Estado Civil:

- Solteiro(a)
- Casado(a)/União Estável
- Viúvo(a)
- Separado(a)/Divorciado(a)

Escolaridade:

- Ensino Fundamental incompleto
- Ensino Fundamental completo
- Ensino Médio incompleto
- Ensino Médio completo
- Ensino Superior incompleto
- Ensino Superior completo
- Pós-graduação incompleto
- Pós-graduação completo

Tempo de serviço (em meses) na empresa em que você trabalha:

Como você avalia a sua Qualidade de Vida no Trabalho?

- Muito ruim Ruim Nem ruim nem boa Boa Muito boa

Com que frequência você se sente cansado(a) durante o trabalho?

- Nunca Raramente Às vezes Repetidamente Sempre

O quanto você está satisfeito(a) com a disposição que você possui para trabalhar?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

Você se sente capaz de realizar as suas tarefas no trabalho?

- Nada Muito pouco Médio Muito Completamente

O quanto você está satisfeito(a) com a sua capacidade de trabalho?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

A empresa em que você trabalha disponibiliza atendimento médico, odontológico e social aos seus colaboradores?

- Nada Muito pouco Médio Muito Completamente

Quão satisfeito(a) você está com a qualidade dos serviços de saúde e de assistência social disponibilizados pela empresa em que você trabalha?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

Com que frequência você se sente sonolento(a) durante o trabalho?

- Nunca Raramente Às vezes Repetidamente Sempre

Quão satisfeito(a) você está com o tempo que você possui para dormir?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

Com que frequência você se sente incapaz de realizar o seu trabalho?

- Nunca Raramente Às vezes Repetidamente Sempre

O quanto você está satisfeito(a) consigo mesmo(a)?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

O quão importante você considera o trabalho que você realiza?

- Nada Muito pouco Mais ou menos Bastante Extremamente

O quanto você está satisfeito(a) com a contribuição que o seu trabalho representa para a empresa como um todo e para a sociedade?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

Em que medida você consegue compreender o quão correto ou errado você realiza o seu trabalho?

- Nada Muito pouco Médio Muito Completamente

Quão satisfeito(a) você está com as informações que te fornecem sobre o seu desempenho no trabalho?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

A empresa em que você trabalha te incentiva e/ou libera para fazer cursos e outras atividades relacionadas com o seu trabalho?

- Nada Muito pouco Médio Muito Completamente

O quanto você está satisfeito(a) com o apoio que a empresa em que você trabalha concede para o seu desenvolvimento pessoal e profissional?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

Na empresa em que você trabalha, você pode expressar a sua opinião sem que isso te prejudique?

- Nada Muito pouco Médio Muito Completamente

O quanto você está satisfeito(a) com relação à possibilidade de expressar suas opiniões livremente na empresa em que você trabalha?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

Com que frequência você tem desentendimentos com os seus superiores ou colegas de trabalho?

- Nunca Raramente Às vezes Repetidamente Sempre

Quão satisfeito(a) você está com a sua equipe de trabalho?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

Em que medida você pode tomar decisões no seu trabalho, sem a necessidade de consultar o seu supervisor?

- Nada Muito pouco Médio Muito Completamente

O quanto você está satisfeito(a) com o nível de autonomia que te é concedido no seu trabalho?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

Com que frequência você pratica atividades de lazer?

- Nunca Raramente Às vezes Repetidamente Sempre

O quanto você está satisfeito(a) com o tempo que você possui para praticar atividades de lazer?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

O seu salário é suficiente para você satisfazer as suas necessidades?

- Nada Muito pouco Médio Muito Completamente

O quanto você está satisfeito(a) com o seu salário?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

Em que medida a empresa em que você trabalha apresenta vantagens e benefícios?

- Nada Muito pouco Mais ou menos Bastante Extremamente

O quanto você está satisfeito(a) com as vantagens e benefícios oferecidos pela empresa em que você trabalha?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

Você julga o seu trabalho cansativo e exaustivo?

- Nada Muito pouco Médio Muito Completamente

O quanto você está satisfeito(a) com a sua jornada de trabalho semanal?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

Com que frequência ocorrem demissões na empresa em que você trabalha?

- Nunca Raramente Às vezes Repetidamente Sempre

O quanto você está satisfeito(a) com relação à segurança de permanecer empregado na empresa em que você trabalha?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

As condições de trabalho (temperatura, luminosidade, barulho, etc.) do seu cargo são adequadas?

- Nada Muito pouco Médio Muito Completamente

Quão satisfeito(a) você está com as suas condições de trabalho?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

A empresa em que você trabalha oferece plano de carreira e/ou possibilidades de você ser promovido de cargo?

- Nada Muito pouco Mais ou menos Bastante Extremamente

O quanto você está satisfeito(a) com o plano de carreira e/ou a possibilidade de promoção de cargo presentes na empresa em que você trabalha?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

Com que frequência você julga o seu trabalho monótono?

- Nunca Raramente Às vezes Repetidamente Sempre

O quanto você está satisfeito(a) com a variedade de atividades que você realiza no seu cargo?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

Com que frequência você realiza no seu trabalho atividades completas, ou seja, do início ao fim?

- Nunca Raramente Às vezes Repetidamente Sempre

O quanto você está satisfeito(a) com o trabalho que você realiza?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito



O quanto você está satisfeito(a) com a sua Qualidade de Vida no Trabalho?

- Muito insatisfeito Insatisfeito Nem satisfeito nem insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito

APÊNDICES

Apêndice A – Autorização do Secretário da SESDS

Excelentíssimo Senhor Secretário de Estado da Segurança Pública e da Defesa Social

ASSUNTO: Autorização para aplicação de questionário validado em pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho nas categorias de Agente de Investigação e de Escrivão de Polícia Civil do Estado da Paraíba

Eu, Susicleide Dantas Carreiro, Agente de Investigação da Polícia Civil deste Estado, matrícula 133.169-8, atualmente exercendo minhas funções no Núcleo de Saúde Ocupacional desta SESDS, vem mui respeitosamente requerer de Vossa Excelência a autorização para aplicação de questionário validado em pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho nas categorias de Agente de Investigação e de Escrivão de Polícia Civil do Estado da Paraíba, com a finalidade de conclusão de desenvolvimento de um projeto de pesquisa, latu senso, no Curso de Especialização em Gestão Estratégica em Segurança Pública - Convênio UEPB/SEDS.

Nestes Termos

Pede Deferimento

João Pessoa, 16 de setembro de 2016

Susicleide Dantas Carreiro

Susicleide Dantas Carreiro

Matrícula UEPB: 2014.0104.0047

Visto

16 / 09 / 2016

Claudio Coelho Lima
Claudio Coelho Lima Secretário/SESDS

Claudio Coelho Lima
Secretário da Segurança e da
Defesa Social

Apêndice B – Autorização do Delegado Geral da PC/PB

Excelentíssimo Senhor Delegado Geral de Polícia Civil do Estado da Paraíba.

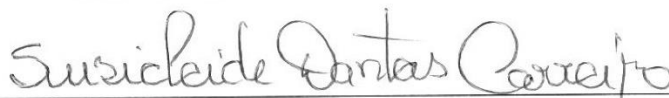
ASSUNTO: Autorização para aplicação de questionário validado em pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho nas categorias de Agente de Investigação e de Escrivão de Polícia Civil do Estado da Paraíba

Eu, Susicleide Dantas Carreiro, Agente de Investigação da Polícia Civil deste Estado, matrícula 133.169-8, atualmente exercendo minhas funções no Núcleo de Saúde Ocupacional desta SESDS, vem mui respeitosamente requerer de Vossa Excelência a autorização para aplicação de questionário validado em pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho nas categorias de Agente de Investigação e de Escrivão de Polícia Civil do Estado da Paraíba, com a finalidade de conclusão de desenvolvimento de um projeto de pesquisa, *latu sensu*, no Curso de Especialização em Gestão Estratégica em Segurança Pública - Convênio UEPB/SEDS.

Nestes Termos

Pede Deferimento

João Pessoa, 16 de setembro de 2016




Susicleide Dantas Carreiro

Matrícula UEPB: 2014.0104.0047

Visto

16, 09, 2016



Delegado Geral de Polícia Civil João Alves de Albuquerque