



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE

CENTRO DE HUMANIDADES

UNIDADE ACADÊMICA DE ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE

CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Um estudo de caso com agentes de segurança penitenciária de um presídio em Campina Grande

Pablo Rangel dos Anjos Martins

Orientador: Prof. Ms. Marielza Barbosa Alves

CAMPINA GRANDE- PB

Novembro de 2015

PABLO RANGEL DOS ANJOS MARTINS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Um estudo de caso com agentes de segurança penitenciária de um presídio em Campina Grande

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado junto à Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade do Centro de Humanidades da Universidade Federal de Campina Grande como pré-requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Ms. Marielza Barbosa Alves

CAMPINA GRANDE- PB

2015

COMISSÃO DE ESTÁGIO

Membros:

Pablo Rangel Dos Anjos Martins
Aluno

Marielza Barbosa Alves
Professor Orientador

Profa. Patrícia Trindade
Coordenadora de Estágio Supervisionado

PABLO RANGEL DOS ANJOS MARTINS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Um estudo de caso com agentes de segurança penitenciária de um presídio em Campina Grande

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado em ____ / ____ / 2015

BANCA EXAMINADORA

Prof. Marielza Barbosa Alves

Suzanne Correia

Hildegardes Santos de Oliveira

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por ter me dado a vida e nunca ter me desamparado me dando forças, mesmo quando me julguei incapaz de seguir em frente, pois a batalha foi intensa, árdua durante esses longos cinco anos de curso;

A minha mãe Dilma Maria Dos Anjos Martins que sempre me orientou a seguir o caminho do bem com honestidade e dedicação em tudo que fosse realizar;

Ao meu pai José Martins Da Silva Filho que muito trabalhou e se dedicou para me fornecer uma educação de qualidade, fazendo com que esse sonho se tornasse realidade;

A minha irmã que tanto me admira e sempre me motiva, sendo a responsável por fornecer o combustível necessário para seguir em frente: a positividade;

Aos meus primos, avós, tios que sempre me transmitiram energias positivas, sempre me motivando a seguir em frente e nunca desistir;

Aos amigos verdadeiros, que sempre estavam ao meu lado me motivando a seguir em frente não permitindo que eu fraquejasse e nem desistisse, apesar das dificuldades;

Aos amigos da Universidade que tive o prazer de conviver durante esse período, tendo momentos de descontração e também momentos de muito estudo que, muitas vezes, passávamos toda a noite presos em frente a livros;

Ao minha orientadora, por ter aceitado participar dessa parte muito importante do meu curso, me orientando e contribuindo com o seu conhecimento, sendo sempre paciente e solícita em me atender nos mais variados horários e momentos;

Aos demais professores que durante essa trajetória, foram meus professores/mestres que passaram seu conhecimento e ajudaram de alguma forma na minha formação: Adail Marcos, Ana Cecília, Adriana Dantas, Fátima Martins, Vinicius Moreira, Hildegardes, Rocha, Sídia, Elmano Pontes, João Batista, Gilberto, Lucilene Bandeiras e todos os demais;

A todos os agentes de segurança penitenciária que muito contribuíram para a elaboração dessa pesquisa;

Enfim, agradeço a todos que contribuíram direta ou indiretamente na realização desse sonho que para alcançá-lo passei por inúmeras dificuldades, mas ao fim obtive a melhor sensação que um ser humano pode sentir: A conquista. Obrigado, senhor!

A verdadeira medida de um homem não é como ele se comporta em momentos de conforto e conveniência, mas como ele se mantém em tempos de controvérsia e desafio. (Martin Luther King).

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho tem como princípio possibilitar um ambiente de trabalho que desperte no indivíduo a sensação de bem-estar, proporcionando maior participação nas decisões, criando um ambiente de integração com superiores, com os companheiros de trabalho, com o próprio ambiente de trabalho, focando sempre a compreensão das necessidades desse indivíduo dentro e fora do ambiente laboral, tendo como consequência a eficácia organizacional. O presente estudo teve como objetivo verificar qual a percepção dos Agentes de Segurança Penitenciária sobre o nível de Qualidade de Vida no Trabalho. Este estudo foi realizado no Presídio Regional Raimundo Asfora “o Serrotão”. Para sua elaboração foi utilizada uma abordagem quantitativa e adotado o modelo de pesquisa descritiva e exploratória. Para este estudo de caso, os dados foram coletados com aplicação de um questionário adaptado do Modelo de Freitas e De Sousa (2008) aplicados a todos os Agentes que trabalham no presídio. A análise das dimensões Utilização da Capacidade Humana; Integração Social no Trabalho e Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional e constitucionalismo, revelaram maiores níveis de percepção positiva com relação a Qualidade de Vida no Trabalho. Já as dimensões Trabalho e Espaço de Vida; Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho; Compensação Adequada e Justa e relevância social no trabalho, revelaram menores níveis de percepção positiva quanto a Qualidade de Vida no Trabalho. A análise dos resultados gerais demonstraram que o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos Agentes que trabalham Presídio Regional Raimundo Asfora na percepção destes está baixo e que são necessárias algumas correções para reverter esse quadro.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho, Modelo de QVT, Modelo de Freitas e De Sousa (2008).

ABSTRACT

The Quality of Life at Work has as principle enable a working environment that awakens the individual's sense of well-being, providing greater participation in decisions, creating an integration environment with superior, with fellow workers, with the work environment, always focusing on understanding the needs of this individual inside and outside the workplace, and to result in organizational effectiveness. This study aimed to verify the perception of Penitentiary Security Agents on the level of Quality of Life at Work. This study was conducted at the Presídio Regional Raimundo Asfora " the Serrotão ". For its development, it used a quantitative approach and adopted the descriptive and exploratory research model. For this case study, the data were collected by applying a questionnaire adapted of Sousa and Freitas Model (2008) applied to all agents who work in the prison. An analysis of the Use of Human Capacity dimensions; Social integration at Work and Career Opportunity and Professional Warranty and constitutionalism, showed higher levels of positive perception regarding to the Quality of Life at Work. About the dimensions Work and Life Space; Health and Safety in Working Conditions; Adequate compensation and Fair and social relevance at work, revealed lower levels of positive perception of Quality of Life at Work. The analysis of the general outcomes showed that the Quality of Life level at the work of the agents working at the Presídio Regional Raimundo Asfora in the perception of these is low and that some corrections are needed to reverse this situation.

Keywords: Quality of life at Work, QLW of Model, of Sousa and Freitas Model (2008).

LISTA DE QUADROS

Quadro1 – Processo de gestão de pessoas e objetivos.....	21
Quadro 2 – Evolução do conceito de QVT.....	25
Quadro 3 – Critérios e Indicadores de QVT proposto por Walton.....	26
Quadro 4 – As quatro dimensões de QVT.....	29
Quadro 5 – Elementos da qualidade de vida no trabalho	30
Quadro 6- Modelo de QVT proposto por Freitas e De Souza (2008)	31
Quadro 7- Atividades desempenhadas pelos Agentes de segurança penitenciária.....	38
Quadro 8- Universo e Amostra da pesquisa	44

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Sexo	47
Gráfico 2- Faixa etária	48
Gráfico 3- Escolaridade	48
Gráfico 4- Estado civil.....	49
Gráfico 5- Cargo ocupado	50
Gráfico 6- Tempo de serviço	50

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Integração social.....	51
Tabela 2 – Utilização da capacidade humana	52
Tabela 3 – Segurança e saúde nas condições de trabalho	54
Tabela 4 – Constitucionalismo.....	55
Tabela 5 – Trabalho e espaço de vida	56
Tabela 6 – Compensação adequada e justa	58
Tabela 7 – Oportunidade de Carreira e garantia profissional	59
Tabela 8 – Relevância social do trabalho.....	60
Tabela 9- Quadro geral das dimensões	61

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 INTRODUÇÃO	13
1.1-Objetivo Geral	16
1.2-Objetivo Específico	16
1.3-Justificativa	16
CAPÍTULO 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1- Gestão de pessoas	19
2.2- QVT- Origem e evolução	22
2.3- Conceitos de QVT	24
2.4- Modelos de QVT e Fatores determinantes	26
2.4.1- Modelo de Walton (1973).....	26
2.4.2- Modelo de Hackman e Oldhan (1975).....	28
2.4.3- Modelo de Wiliam Westley (1979)	29
2.4.4- Modelo de Nadler e Lawler (1983)	30
2.4.5- Modelo de Werther e Davis (1983)	30
2.4.6- Modelo de Freitas e De Souza (2008)	31
2.5- Sistema Penitenciário e Agentes de Segurança Penitenciária	36
2.5.1- Secretaria de Estado da Cidadania e Administração Penitenciária (SECAP)	36
2.5.2- O Agente de Segurança Penitenciária.....	37
2.5.3- QVT no Ambiente Prisional	39
CAPÍTULO 3- METODOLOGIA CIENTÍFICA	42
3.1- Universo e Amostra	43
3.2- Coleta de Dados.....	44
3.3- Tratamento dos Dados	45

Capítulo 4- APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	46
4.1- Ambiente de Pesquisa.....	47
4.2- Análise e Interpretação dos dados	47
CAPÍTULO 5- CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	63
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
APÊNDICES.....	69

CAPÍTULO 1:
INTRODUÇÃO

1. Introdução

A Revolução Industrial, século XVIII, trouxe consigo mudanças na divisão do trabalho, onde, o artesão que, anteriormente, desenvolvia as tarefas em suas casas, dominando todos os instrumentos e técnicas do processo produtivo e também o seu ambiente de trabalho passou a vender sua força de trabalho às indústrias que, cada vez mais, buscavam aumentar a produtividade. Expondo os trabalhadores a condições de trabalho precárias com carga horária de 16 a 18 horas seguida, condições insalubres e maquinários que provocavam diversos acidentes de trabalho. Nessa época fatores como saúde, segurança e higiene no ambiente de trabalho não eram enfatizados no processo produtivo. Os modelos praticados no início dessa revolução eram os propostos por Taylor e Henry Ford que tinha como propósito dar maior ênfase na execução das tarefas, diminuindo ao máximo os tempos e movimentos para a execução de cada uma delas, visando aumentar ao máximo a produtividade. Fatores como criatividade, sentimento, desejo, emoção e participação dos trabalhadores nas decisões da empresa não eram levados em consideração.

O homem, nessa época, era tratado como uma máquina, onde, caso ocorresse algum problema, seria facilmente substituído por outro, já que, o índice de desemprego na época era altíssimo. Segundo Boog (1991 *apud* Fernandes, 1996, p.33) “o modelo Taylorista, que ainda tem muita influencia em muitas de nossas empresas, assume o trabalhador com motivações meramente econômicas, necessitando de rígida supervisão e cargos estreitos. Ou seja, um trabalhador que não pensa”.

Porém, o ser humano possui certas limitações físicas e psicológicas, passando a ser alvo de diversos tipos de doenças no ambiente laboral entre elas o estresse, a fadiga mental e física, as lesões por esforço repetitivo (LER), diminuindo, assim, sua produtividade dentro das organizações, bem como, a qualidade dos produtos ou serviços. Essa consequência afeta diretamente os clientes finais da organização, pois, eles exigem, cada vez mais, produtos que sejam produzidos e entregues rapidamente e que tenha ótima qualidade. No entanto, isso é quase impossível de ocorrer se as organizações não investirem na satisfação dos colaboradores, já que, a má vontade, a insatisfação ou outras infinidades de situações negativas irão incidir diretamente no produto ou serviço, reduzindo o nível de qualidade. Logo, para alcançar altos níveis de satisfação dos clientes da organização é, imprescindível, buscar satisfazer, primeiramente, as necessidades dos funcionários da organização.

A partir dessa preocupação com o indivíduo no ambiente laboral, pesquisadores e profissionais de todas as áreas da administração são atraídos para elaborarem estudos sobre as novas formas de trabalho e de implantação de novas tecnologias e ferramentas que possam proporcionar melhores condições de trabalho para o indivíduo dentro das organizações, exigindo maior comprometimento e participação dos funcionários, ou seja, o homem que, até então era ignorado pelas organizações, passa a ser uma das peças fundamentais no processo de trabalho, sendo tratado com mais respeito.

Neste contexto, surge o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) como um novo modelo de gestão que tem como foco o alcance dos objetivos da organização a partir do suprimento das necessidades e da autorrealização dos trabalhadores.

De acordo com Walton (1975 apud Fernandes, 1996, p.43) “a QVT surge como forma de resgatar valores humanísticos e ambientais, que vêm sendo negligenciados em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”.

Por estar associada à ética da condição humana dentro do seu ambiente de trabalho, a qualidade de vida no trabalho (QVT) contempla vários aspectos como identificação, eliminação, neutralização ou controle de riscos ocupacionais, carga física e mental exigida para cada atividade, padrões de relacionamento de trabalho, implicações do meio político e ideológico, formas de liderança e do poder formal e informal, bem como o significado do trabalho e a satisfação dos envolvidos no processo. A partir da análise desses fatores é possível verificar o nível de QVT apresentado na organização.

Contudo, para verificar e obter bons níveis de QVT existe organizações e categorias profissionais que possuem maior grau de dificuldade, em virtude da natureza de suas atividades, como por exemplo, os presídios e os agentes de segurança penitenciária (ASP). Os presídios são unidades destinadas a abrigar presos provisórios, condenados ou penas restritivas de direitos, sendo os agentes de segurança penitenciária os responsáveis por assegurar o cumprimento dessas penas, bem como, manter a ordem e a disciplina dentro dessas unidades. O ambiente pelo qual os trabalhadores desempenham suas funções não é um dos mais desejados. Trabalhar diariamente armado, sob forte tensão no ambiente, mantendo contato direto com pessoas de alta periculosidade são fatos que revelam o alto risco que é a profissão de um ASP. Verifica-se que se trata de um ambiente difícil, pois, nele estão recolhidos indivíduos que cometeram os mais variados crimes contra a sociedade o que pode levar ao desestímulo e aos mais diversos problemas sociais e emocionais.

Ao imaginar adentrar num presídio, grande parte, dos cidadãos apresentam sinais de nervosismo, entram em pânico ou se negam a ultrapassar, pelo menos, o primeiro portão de acesso. Porém, por ter escolhido essa profissão e esse ambiente para trabalhar, o ASP está condicionado a lidar com a violência, com a opressão ao crime e ameaças de detentos todos os dias, tendo de controlar suas emoções, medo, traumas, buscando ser o mais profissional possível e cumprir o seu dever apesar das adversidades contidas nesse ambiente.

Sendo assim, surge a seguinte problemática: Quais as percepções dos ASP'S, dentro de um presídio localizado na cidade de Campina Grande com relação a Qualidade de Vida no Trabalho? Para a elaboração desse estudo foi tomado como base o modelo de QVT proposto por Freitas e De Souza (2008). A escolha por tal modelo se deu, em virtude, dele contemplar maior número de dimensões e indicadores de QVT. Por meio dele foram estabelecidos os seguintes objetivos:

1.1-Objetivo geral: Analisar a percepção dos agentes penitenciários quanto à qualidade de vida no trabalho no Presídio Regional de Campina Grande Raimundo Asfora - O Serrotão

1.2-Objetivos específicos:

1.2.1-Identificar a percepção dos ASP'S quanto à integração social e a utilização da capacidade humana;

1.2.2-Verificar a percepção dos ASP'S quanto à compensação financeira e a relevância social no trabalho;

1.2.3-Identificar a percepção dos ASP'S com relação à segurança, saúde e o espaço de vida quanto ao trabalho;

1.2.4-Verificar a percepção dos ASP'S quanto ao constitucionalismo, oportunidade de carreira e garantia profissional.

O trabalho apresenta-se dividido em cinco capítulos, sendo o primeiro a introdução; no capítulo posterior a fundamentação teórica que forneceu embasamento teórico com os principais autores que estudaram o tema; o terceiro capítulo encontra-se a metodologia da pesquisa, detalhando como foi realizado todo o processo da pesquisa; no próximo capítulo está a apresentação e análise dos resultados, onde, foi possível interpretar e explorar os dados obtidos; por último as considerações finais, concluindo o estudo realizado.

1.3-Justificativa

O interesse em desenvolver um estudo voltado a essa categoria se deu em virtude da falta de visibilidade, discriminação, desvalorização que é atribuída a essa classe seja pelo poder público ou pela sociedade mesmo em um país aonde a massa carcerária vem aumentando, drasticamente, a cada dia, porém, as condições de trabalho, cada vez mais, se tornam mais precária e perigosa.

Independente de qual o tipo de organização seja ela pública ou privada todo trabalhador quer se sentir bem no ambiente em que desenvolve suas atividades, pois, o bem-estar provoca uma sensação de prazer, de um clima agradável e amigável entre os pares e não um ambiente de castigo. Num presídio isso não é diferente, pois, grande parte dos ASP'S trabalha em regime de plantão, permanecendo confinados durante horas ou dias num ambiente tão penoso. Logo, é de fundamental importância elaborar um estudo que procure identificar, segundo a percepção dos ASP'S, quais são os fatores desfavoráveis para se alcançar bons níveis de QVT e que podem afetar o bom desempenho das suas atividades, buscando corrigir tais deficiências, proporcionando o sentimento de bem-estar, maior valorização, motivação e satisfação nos ASP'S dentro dessa unidade, visando diminuir o absenteísmo, rotatividade no presídio e a desistência prematura da carreira, aumentando a produtividade e compromisso com seu trabalho e com os objetivos da instituição.

Os ASP'S desenvolvem um serviço de grande relevância para a sociedade e segurança pública, pois, são eles os responsáveis por acompanhar as execuções das penas impostas aos apenados. Ele tem o dever de zelar por pessoas que representam o que a sociedade mais ignora, mais despreza e rejeita em termos comportamentais. Cabe a esse profissional disciplinar, reeducar, recuperar e devolver, a sociedade, esses apenados. Ou seja, participar, ativamente, do processo de ressocialização. O ASP é uma peça fundamental para contribuir, de forma efetiva, na diminuição de crimes dentro e fora dos presídios, bem como, na reincidência dos apenados a estes, já que, o problema de segurança pública do país não se resolve apenas com a prisão, mas, com o perfeito cumprimento da pena imposta e a ressocialização do indivíduo. Porém, para prestar esse serviço com qualidade, a sociedade, o ASP tem que se sentir valorizado, motivado, respeitado, seguro e satisfeito com o que faz. Este trabalho fornece contribuições para o meio acadêmico por utilizar um modelo atual que é capaz de verificar o nível de QVT nos mais variados aspectos, contemplando todas as 'Dimensões' e 'Indicadores' da Qualidade de Vida no Trabalho, sendo cientificamente reconhecido, e que possa trazer reflexões para estudos futuros nessa área.

CAPÍTULO 2:
FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2. Fundamentação teórica

2.1 Gestão de pessoas

Os avanços nos setores produtivos das organizações utilizando, cada vez mais, a automatização e as tecnologias da informação propagou a falsa ideia de que a extinção dos seres humanos, para desenvolver os trabalhos nas organizações, estava com data marcada. Porém, o uso da customização, o avanço do setor de serviços e a exigência dos clientes por produtos diferenciados e com alta qualidade forçaram as empresas a adotarem mudanças na mão-de-obra, investindo, cada vez mais, na qualificação e especialização dos seus colaboradores. Com isso, o trabalhador passa a ser destaque no processo, obtendo o mais elevado nível de importância estratégica para as organizações e o mundo do trabalho, pois as organizações passam a utilizar todos seus conhecimentos, habilidades e talentos individuais. Segundo Michel Crozier (1985 *apud* Fernandes, 1996, p.66) “homens mobilizados e satisfeitos fazem a diferença e que somente sobreviverão às empresas que souberem utilizar seus recursos humanos tão bem como sua tecnologia e seu capital”.

O termo relações humanas surgiu nas experiências de Elton Mayo, iniciadas em 1927, na fábrica do Western Electric, no distrito de Halthorn, em Chicago, onde o foco da pesquisa seria o de demonstrar a influência de fatores psicológicos e sociais no produto final do trabalho. Como consequência, passou-se a dar maior ênfase nas relações humanas no trabalho. Dessa forma, temas como comunicação, motivação, liderança e tipos de supervisão passaram a serem inseridos na administração de pessoal (GIL, 2010).

A área de relações humanas evoluiu com o tempo, passando a ser chamada de recursos humanos, tendo por atribuição manter o controle do pessoal que trabalhava na organização. Porém, o termo Recursos humanos é muito restritivo, pois implica a percepção das pessoas que trabalham numa organização apenas como recursos, ao lado dos recursos materiais e financeiros. Nos dias atuais, deve haver uma área responsável por gerir pessoas, desenvolvendo novos papéis, habilidades, capacidades, conhecimento, onde, seu principal foco é enxergar as pessoas como seus parceiros e não como simples empregados contratados (GIL, 2010).

Surge a expressão “gestão de pessoas”, em substituição a então utilizada “recursos humanos”, já que esta última carregava consigo a ótica de que o indivíduo era previsível e controlável que era incapaz de participar ativamente das várias faces do trabalho desenvolvido. Percebeu-se que o ser humano era mais do que um recurso a ser explorado pelas organizações, era

mais do que um fator produtivo e devia, portanto, ser considerado em suas múltiplas dimensões (MOTTA; VASCONCELOS, 2006).

Vilas Boas e Andrade (2009, p.6) relatam que:

Nessa nova concepção, as pessoas deixam de serem simples recursos (humanos) organizacionais para serem abordadas como seres dotados de inteligência, personalidade, conhecimentos, habilidades, competências, aspirações e percepções singulares. São os novos parceiros da organização.

A gestão de pessoas tem a capacidade de unir duas coisas que, até então, eram antagônicas: os objetivos individuais aos objetivos organizacionais. Chiavenato (2010) afirma que a razão de existir da gestão de pessoas está em buscar o equilíbrio na interação entre organização e pessoas, onde, ambas as partes saiam ganhando, ou seja, buscar implantar a filosofia do ganhar/ganhar, pois, uma depende da outra para existir. O que parecia ser impossível de ocorrer a tempos atrás.

Dutra (2002, p. 17) relata que a gestão de pessoas “é caracterizada como um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo”. Gil (2010, p.17) concorda com Dutra (2002) ao caracterizar a gestão de pessoas como uma “função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”.

É claro que existe uma variação na gestão de pessoas de organização para organização. Por se tratar, segundo Chiavenato (2004), de uma área muito sensível à mentalidade que predomina nas organizações, sendo contingencial e situacional, pois depende de vários aspectos, como a cultura que existe em cada organização, da estrutura organizacional adotada, das características do contexto ambiental, do negócio da organização [...] e de uma infinidade de outras variáveis importantes.

A gestão de pessoas tem como principais objetivos: auxiliar a organização no alcance de seus objetivos e realizar sua missão; proporcionar competitividade a organização; oferecer, a organização, pessoas bem treinadas e mais motivadas; elevar os níveis de auto-realização e satisfação das pessoas no trabalho; estimular o desenvolvimento e efetividade de programas de qualidade de vida no trabalho; administrar e impulsionar a mudança; assegurar a utilização de políticas éticas e comportamento socialmente responsável (CHIAVENATO, 2010).

Segundo Chiavenato (1999) a gestão de pessoas se utiliza de 6 processos dinâmicos e interativos, onde, podem ser desenhados de acordo com as influencias ambientais externas e das influencias organizacionais. O quadro 1 descreve quais são esses processos e quais seus objetivos:

Quadro 1- Processos de gestão de pessoas e objetivos

Processos de Gestão de pessoas	Objetivos
1- Processo de agregar pessoas	São os processos voltados para adicionar novos colaboradores na empresa.
2-Processos de aplicar pessoas	São os processos utilizados para fazer a modelagem das atividades que as pessoas irão desenvolver nas empresas e manter o controle.
3-Processo de recompensar pessoas	São os processos utilizados para estimular as pessoas para que elas alcancem suas necessidades individuais.
4-Processo de desenvolver pessoas	São os processos voltados ao engrandecimento pessoal e profissional das pessoas.
5-Processos de manter pessoas	São os processos utilizados para fornecer bem-estar no ambiente de trabalho das pessoas.
6-Processo de monitorar pessoas	São os processos utilizados para controlar as atividades das pessoas e examinar os resultados.

Fonte: Chiavenato (1999)

De acordo com o quadro 1 a gestão de pessoas desenvolve um conjunto de processos, visando administrar, de forma adequada aos interesses organizacionais, o comportamento interno dos colaboradores, objetivando melhorias no desempenho das tarefas e, conseqüentemente, ganhos na produtividade organizacional. Dentro desses processos existe o processo de manter pessoas que está diretamente ligado aos princípios da qualidade de vida no trabalho, pois, nele a gestão de pessoas busca fornecer um ambiente de trabalho limpo, amistoso e agradável que desperte, nos colaboradores, a sensação de bem-estar, fazendo com que elas gostem de estar naquele ambiente. Promover, também, o atendimento das necessidades individuais dos colaboradores tornando-os mais satisfeitos com os cargos que exercem, com isso, as empresas conseguem, além de manter seus talentos, atrair novos. Segundo Gil (2010, p.275) “é de responsabilidade da gestão de pessoas

proporcionar programas de qualidade de vida no trabalho destinados a resolução participativa dos problemas, reestruturação do trabalho, inovações no sistema de recompensas e melhoria do meio ambiente de trabalho”.

2.2-QVT- Origem e evolução da qualidade de vida no trabalho

Muito se tem escrito e discutido sobre a relação existente entre o indivíduo e o trabalho, pois, o trabalho está presente na vida do homem, sendo uma importante fonte de realização pessoal e interação social. Segundo Vieira (2006 *apud* Ribeiro 2009, p.1), “a ideia de trabalho foi mencionada pela primeira vez na Bíblia, quando Deus deu a Adão o encargo de cuidar do paraíso. Nesse primeiro momento o trabalho era prazeroso. Porém, Adão comeu a maçã e Deus transformou o trabalho em castigo”.

A procura pelo bem-estar no trabalho faz parte do cotidiano do ser humano há muito tempo. Fatos históricos revelam a busca, pelo homem, de procurar alternativas que lhe proporcionasse melhorias na qualidade de vida e bem-estar do trabalhador como, por exemplo, o domínio de técnicas adequadas à produção do fogo que foi um grande propulsor para oferecer qualidade de vida para o homem. Pois, o fogo trouxe proteção contra o frio e predadores, bem como, facilitou os processos de cozinhar os alimentos, produzir ferramentas. Outro exemplo foi a invenção da roda que proporcionou a substituição dos antigos trenós por carros de duas e quatro rodas. Esse fato revolucionou a vida humana, pois otimizou não só o processo de locomoção, mas também uma nova forma de transporte de cargas melhorando sua qualidade de vida. Conforme pode ser observado foram inúmeras invenções, criadas pelo homem ao longo de sua existência, voltadas tanto para o bem-estar quanto para o aperfeiçoamento de processos para execução dos trabalhos. Segundo Rodrigues (1994, p.76) “a qualidade de vida tem sido preocupação do homem desde o início de sua existência. Com outros títulos e em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução das suas tarefas”.

Os séculos XVIII e XIX foram marcados pelo avanço da industrialização, sistematização dos processos produtivos, gerando, assim, preocupações com as condições de trabalho e suas influências tanto na produção quanto na moral do trabalhador, passando estas condições a serem analisadas e estudadas cientificamente. Inicialmente, por economistas liberais, passando pela administração científica e escola das relações humanas (RODRIGUES, 1994).

Os estudos sobre a qualidade de vida no trabalho no ambiente organizacional tiveram origem em 1950, no “TavistockInstitute”, em Londres. Eric Trist e colaboradores desenvolveram uma série de estudos que deram origem a uma abordagem sócio-técnica em relação ao indivíduo-trabalho-organização, tendo como base a satisfação do trabalhador no ambiente de trabalho e em relação a ele (FERNANDES, 1996). Segundo Rodrigues (1994, p.77) “a abordagem sócio-técnica tinha como princípio maior organização do trabalho a partir da análise e reestruturação da tarefa”.

Os anos de 1960 a 1974 foram marcados pela crescente preocupação de cientistas, líderes sindicais, empresários e governantes, pelas formas de como influenciar a qualidade das experiências do trabalhador num determinado emprego. A grande preocupação estava voltada para a saúde, segurança e satisfação dos trabalhadores. Os fatos que podem ser apontados para que ocorresse tal preocupação sobre QVT foram: maior conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais das empresas (NADLER& LAWLER, 1983 e HUSE&CUMMINGS, 1985 *apud* RODRIGUES, 1994).

Nos Estados Unidos nessa mesma época (1960-1974) também ocorreram fatos relevantes sobre o estudo de QVT. Entre os mais importantes estão a Criação da “National Commission on Productivity” seu objetivo seria o de analisar as causas da baixa produtividade nas indústrias norte-americanas e a criação, pelo congresso, do “National Center for productivity and Quality of Working Life” com o objetivo de realizar estudos sobre produtividade e QVT nas atividades de produção (HUSE & CUMMININGS, 1985 *apud* RODRIGUES, 1994).

Porém, a crise energética na década de 70 e a alta inflação atingiram grandes potências em especial os Estados Unidos, desacelerando os estudos sobre QVT. (RODRIGUES, 1994). Os estudos ressurgiram a partir de 1979 em virtude do grande fascínio das empresas norte-americanas pelas novas técnicas de administrar oriundas do Japão, onde, cabe destaque o controle de ciclo de qualidade- CCQ (HUSE& CUMMINGS, 1985 *apud* RODRIGUES,1994).

A QVT é hoje difundida e tem acentuado desenvolvimento em países como França, Alemanha, Dinamarca, Suécia, Noruega, Holanda e Itália (HUSE & CUMMINGS, 1985 *apud* RODRIGUES, 1994). No Brasil as empresas despertaram interesse pela QVT em função da globalização do mercado em termos de uma maior abertura comercial para a importação de produtos estrangeiros (FERNANDES, 1996).

2.3- Conceitos de QVT

A QVT consiste em um tema multidisciplinar, recebendo contribuições e possuindo diferentes abordagens nos diversos campos de conhecimento a que está ligada, tais como: psicologia, biologia, engenharia, sociologia, administração. De fato, por se tratar de um tema extremamente amplo, com certo grau de subjetividade e ainda em expansão, torna-se difícil a tarefa de formular um conceito capaz de abranger toda a sua complexidade, como defende Limongi-França (2004, p.24) “o tema QVT tem sido tratado como um leque amplo e, geralmente, confuso”.

O conceito vem sendo abordado desde os anos 1970, Walton (1975 *apud* Fernandes, 1996, p.43) define QVT “como uma expressão usada para designar uma preocupação com o resgate de valores humanísticos e ambientais, que foram desconsiderados a partir dos avanços tecnológicos, econômicos e produtividade”.

Para Bergeron (1982 *apud* Fernandes, 1996, p.43) “QVT consiste na aplicação concreta de uma filosofia humanística pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários aspectos do meio ambiente de trabalho, a fim de criar uma situação mais favorável à satisfação dos empregados e a produtividade da empresa”.

Para Nadler e Lawler (1983 *apud* Fernandes, 1996, p.44) “qualidade de vida no trabalho é vista como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações”. Segundo Fernandes (1996, p.45) QVT “é a 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”.

Davis e Newstrom (2001, p. 146) definem:

Por qualidade de vida no trabalho (QVT) queremos dizer os pontos favoráveis e desfavoráveis de um ambiente de trabalho para as pessoas. A proposta básica é desenvolver ambientes de trabalho que sejam tão bons para as pessoas como para a saúde econômica da organização.

A qualidade de vida baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial, conforme Limongi-França (2004, p. 80) afirma que:

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas durante o trabalho na empresa.

A visão biopsicossocial da QVT possibilita uma visão moderna e abrangente do conceito de saúde, pois, revela a preocupação com indivíduo de forma integral. De acordo com a organização mundial de saúde, saúde não significa a não existência de doenças, mas, o completo bem-estar biológico, psicológico e social. Essa definição auxilia na compreensão e administração de fatores psicossociais na vida moderna, especialmente no ambiente de trabalho (LIMONGI-FRANÇA e ZAIMA, 2002).

Nadler & Lawler (1983 *apud* Fernandes, 1996) oferecem uma interessante e abrangente visão da evolução do conceito de QVT, conforme o quadro 2:

Quadro 2 – Evolução do conceito de QVT

Concepções evolutivas de QVT	Características e visão
1-QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se 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, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3- QVT como 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 vista 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 passará de um “modismo” passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler (1983 *apud* FERNANDES, 1996, p. 42)

Conforme pode ser observado, o ambiente no qual se desenvolvem os conceitos de QVT é muito amplo, pois, envolve uma série de aspectos que se auto relacionam. No entanto, pode-se afirmar que a QVT tem como meta principal buscar 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, 1996). Como forma de alcançar tal objetivo pesquisadores desenvolveram diversos modelos sobre QVT. No próximo tópico será abordado os principais modelos de QVT e os fatores determinantes.

2.4- Os modelos de QVT e fatores Determinantes

A Qualidade de vida no trabalho desperta nos indivíduos um clima de confiança e respeito por viabilizar o alcance de suas necessidades. Porém, a cultura do indivíduo e da organização é responsável por determinar quais são essas necessidades individuais. Nesse sentido, alguns cientistas estudaram os modelos da QVT com o intuito de aprimorar a sua aplicação em prol das relações do trabalho. Nesse trabalho serão abordados os modelos de QVT apresentados por Walton (1973), Hackman & Oldhan (1975), Westley (1979), Nadler & Lawler (1983), Werther & Davis (1983) e Freitas & Souza (2008).

2.4.1-O modelo de QVT de Walton (1973)

O quadro 3 expõe o modelo de Walton (1973 *apud* Fernandes, 1994). O qual é composto por oito critérios e 33 indicadores de QVT correspondente a cada critério.

Quadro 3- Critérios e Indicadores de QVT proposto por Walton

CRITÉRIOS	Indicadores de QVT
1. Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha de ganhos na produtividade
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total do trabalho

Critérios	Indicadores de QVT
4-Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego
5-Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6-Constitucionalismo	Direitos de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7-Trabalho e espaço total de vida	Papel balanceado do trabalho na vida pessoal Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer e família
8-Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

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

De acordo com Chiavenato (2010, p. 489-490) os termos utilizados no modelo de Walton (1973) podem ser definidos da seguinte forma:

- ✓ **Compensação justa e adequada:** a justiça distributiva de compensação depende da adequação da remuneração ao trabalho que a pessoa realiza, da equidade interna (equilíbrio entre as remunerações dentro da organização) e da equidade externa (equilíbrio com as remunerações do mercado de trabalho).
- ✓ **Condições de segurança e saúde no trabalho:** envolvendo as dimensões jornada de trabalho e ambiente físico adequado a saúde e bem-estar da pessoa.
- ✓ **Utilização e desenvolvimento de capacidades:** no sentido de proporcionar oportunidade de satisfazer as necessidades de utilização de habilidade e conhecimentos do trabalhador, desenvolver sua autonomia, autocontrole e de obter informações sobre o processo total do trabalho, bem como retro informação quanto ao seu desempenho.

- ✓ Oportunidades de crescimento contínuo e segurança no sentido de proporcionar possibilidades de carreira na organização, crescimento e desenvolvimento pessoal e de segurança no empregado de forma duradoura.
- ✓ Integração social na organização: envolvendo eliminação de barreiras hierárquicas marcantes, apoio mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceito.
- ✓ Constitucionalismo: refere-se ao estabelecimento de normas e regras da organização, direitos e deveres do trabalhador, recursos contra decisões arbitrárias e um clima democrático dentro da organização.
- ✓ Trabalho e espaço total de vida: o trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador em detrimento de sua vida familiar e particular, de seu lazer e atividade comunitária.
- ✓ Relevância social da vida no trabalho: o trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa em participar de uma organização.

O modelo de Walton oferece uma visão mais ampla sobre QVT, pois, contempla critérios que estão relacionados não apenas com o ambiente de trabalho, mas com o indivíduo como um todo.

2.4.2-Modelo de QVT de Hackman e Oldhan (1975)

Segundo Chiavenato (2010, p.489), Hackman e Oldhan afirmam que a QVT está fundamentada em:

1-Variedade de habilidades: o cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências do indivíduo.

2-Identidade da tarefa: o trabalho deve ser realizado do início até o fim para que o colaborador possa perceber que produz um resultado palpável.

3-Significado da tarefa: o colaborador deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz consequências e impactos sobre o trabalho dos outros.

4-Autonomia: o colaborador deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia própria e independência para desempenhar.

5-Retroação do próprio trabalho: a tarefa deve proporcionar informação de retorno ao colaborador para que ele próprio possa avaliar seu desempenho.

6-Retroação extrínseca: deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa.

7-Inter-relacionamento: a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outros colaboradores ou com clientes internos e externos.

As pessoas passam a desenvolver suas atribuições de forma diferenciada quando esses fatores são refletidos dentro da organização. O que possibilita melhorias nos níveis de QVT e ainda proporciona um trabalho satisfatório e bem elaborado.

2.4.3- Modelo de Willam Westley (1979): As quatro dimensões da qualidade de vida no trabalho

Westley (1979 *apud* Fernandes, 1996) analisa a qualidade de vida no trabalho por meio de quatro indicadores que afetam a QVT o político que se refere ao conceito de segurança no emprego, o direito de trabalhar e não ser arbitrariamente dispensado; o econômico que representa a equidade salarial e equidade no tratamento recebido; o psicológico que denota o conceito de auto-realização e desenvolvimento pessoal e o sociológico representado pela participação dos empregados nas decisões relacionadas ao processo de trabalho FERNANDES (1996). O quadro 4 é uma adaptação do modelo de Westley proposta por Ruschel (1993 *apud* Fernandes, 1996)

Quadro 4- As quatro dimensões de QVT

ECONÔMICO	POLÍTICO	PSICOLÓGICO	SOCIOLÓGICO
-Equidade salarial	-Segurança emprego	-Realização potencial	-Participação nas
-Remuneração adequada	- Atuação sindical	-Nível de desafio	decisões
-Benefícios	-Retroinformação	-Desenvolvimento profissional	-Autonomia
- Local de trabalho	-Liberdade de Expressão	-Criatividade	-Relacionamento interpessoal
-Carga Horária	-Valorização do Cargo	-Auto-avaliação	-Grau de Responsabilidade
-Ambiente externo	-Relacionamento com a chefia	-Variedade de tarefa	-Valor pessoal
		-Identificação com a tarefa	

Fonte: Westley (1979) adaptado por Rushel (1993) *apud* Fernandes (1996)

Situações que ofereçam oportunidades para o indivíduo satisfazer a grande variedade de necessidades pessoais como, por exemplo, sobreviver com alguma segurança, interagir, ser reconhecido por suas realizações e ter a oportunidade de melhorar sua habilidade e conhecimento

são favoráveis para melhorar a qualidade de vida no trabalho do indivíduo (LIPPITT, 1978 *apud* FERNANDES, 1996). Adotar um modelo de qualidade de vida no trabalho regado a tais fatores-chave proporciona melhorias tanto para os empregados quanto para a organização, dessa forma, ambos as partes ficarão satisfeitas (Fernandes, 1996).

2.4.4-Modelo de QVT de Nadler e Lawler(1983)

De acordo com Chiavenato (2010, p. 489), o Modelo de Nadler e Lawler (1983) explica que a qualidade de vida no trabalho está dividida em quatro aspectos:

- 1-Participação dos colaboradores nas decisões.
- 2-Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho.
- 3-Inovação do sistema de recompensa para influenciar o clima organizacional.
- 4- Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições física e psicológica.

Segundo Cavassani e Biazin (2006), estes aspectos demonstram que o ser humano passa a ser parte integrante das organizações e mostra a evolução da importância dos mesmos. Na medida em que esses aspectos são incorporados na cultura da organização, ocorrerá um aumento nos níveis de QVT. Pois, quando o trabalhador não se sente integrado e aceito em seu ambiente de trabalho, tende a cuidar, primeiramente, de seus interesses particulares e, se sobrar tempo, trabalhar pela empresa (AQUINO, 1980 *apud* FERNANDES, 1996)

2.4.5-O modelo de Werther e Davis (1983)

Segundo Fernandes (1996) O modelo de Werther e Davis (1983) especificam os elementos organizacionais, ambientais e comportamentais como aspectos que influenciam o projeto de cargos em termos de QVT, conforme o quadro 5.

Quadro 5- Elementos da qualidade de vida no trabalho

Elementos Organizacionais	Elementos Ambientais	Elementos Comportamentais
-Abordagem mecanística -Fluxo de trabalho -Práticas de trabalho	-Habilidade e disponibilidades de empregados -Expectativas sociais	- Autonomia -Variedade -Identidade de tarefa -Retroinformação

Fonte: Fernandes (1996)

Em síntese, pode-se dizer que os elementos organizacionais fazem uma abordagem do fluxo de trabalho e as práticas de trabalho, para que seja evitado o mecanicismo no ambiente de trabalho.

Segundo Werther e Davis (1983 *apud* Fernandes, 1996) os elementos ambientais devem ser considerados, em virtude da sua relevância nas condições de trabalho, pois, envolvem habilidade e disponibilidade de empregados e as expectativas sociais.

Os elementos comportamentais dizem respeito às necessidades humanas que são de extrema importância, tais como: autonomia, variedade, identidade de tarefa e retroinformação.

2.4.6-O modelo de Freitas e De Souza (2008)

Este modelo busca determinar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários em todos os níveis, as limitações e potencialidades em termo de qualidade de vida no trabalho, como também, apontar quais são os pontos mais críticos e que deve ser dado maior ênfase na busca da qualidade de vida no trabalho. Para a elaboração desse modelo Freitas e De Souza (2008) sintetizou as principais dimensões e indicadores dos modelos clássicos de: Westley (1979), Davis e Werther (1983), Hackman e Oldham (1975) e Walton (1973), mantendo um maior enfoque neste último por ser considerado mais completo que os outros. Conforme é apresentado no quadro 6.

Quadro 6- Modelo de QVT proposto por Freitas e De Souza (2008)

Dimensões e subdimensões do modelo proposto	Walton (1973)	Westley (1979)	Davis & Werther (1983)	Hackman & Oldham (1975)
1. Integração social na organização	Integração Social	-	-	Inter-relacionamento
1.1. Igualitarismo				
1.2 Ausência de preconceito				
1.3 Facilidade de mobilidade social				
1.4 Apoio social				
1.5Condições de abertura interpessoal				
2. Utilização da capacidade humana	Oportunidade Imediata para uso e (...)	-	-	-
2.1. Autonomia				Autonomia
2.2. Uso múltiplo de habilidade				Variedade de Habilidades
				-

2.3. Quantidade e qualidade de informações	Desenvolvimento da capacidade Humana	-	-	Variedade de Habilidades
2.4. Execução de tarefas completas				
2.5. Planejamento do trabalho				
2.6. <i>Feedback</i> (Extrínseco e Intrínseco)	-	-	-	<i>Feedback</i> extrínseco e intrínseco
3. Segurança e saúde nas condições de trabalho	Segurança e saúde nas condições de trabalho	-	-	-
3.1. Horários	-			
3.2. Condições físicas				
3.3. Limites de idade para o trabalho				
3.4. Qualidade/quantidade de recursos materiais				
3.5. Condições psicológicas				
4. Constitucionalismo	Constitucionalismo	Indicador Político e Sociológico	-	-
4.1. Privacidade				
4.2. Livre expressão				
4.3. Igualdade de tratamento				
4.4. Possibilidade de recurso				
5. Trabalho e espaço de vida	Trabalho e espaço de vida	-	-	-
5.1. Tempo de horas extras				
5.2. Tempo com família				
5.3. Atividades cívicas beneficentes				
6. Compensação	Compensação justa e adequada	Indicador Econômico	-	Satisfação com pagamento e compensações
6.1 Justa				
6.2 Adequada				
7. Oportunidade de carreira e garantia profissional	Oportunidade de carreira	Indicador Político	Elementos Ambientais	Satisfação com oportunidade de carreira
7.1. Oportunidade de continuidade dos estudos				
7.2. Incentivos/investimentos em cursos complementares ou de especialização				
7.3. Estabilidade no emprego ou renda				
7.4. Oportunidade de expansão na carreira				
8. Relevância social do trabalho	Relevância social do trabalho	-	-	Significado da Tarefa

Quadro 6: Dimensões e subdimensões do modelo e a relação com outros modelos (Freitas e De Souza, 2008)

Segundo Freitas e De Souza (2008) as dimensões são divididas da seguinte forma:

Dimensão ‘Integração Social na Organização’ – D1: permite analisar algumas das diversas formas de relacionamento pessoais dentro de uma organização, além de ter um panorama da cooperação entre colegas de setor e o grau de interação exigida pelo trabalho. Os modelos de Walton (1973) e de Hackman & Oldham (1975) tratam desta dimensão e suas subdimensões diferenciando-se apenas em nomenclatura, o que para Hackman & Oldham é chamado de inter-relacionamento.

- Igualitarismo: possível verificar se há divisão de classe por status;
- Ausência de preconceitos: analisa se há ocorrência de discriminação de raça, credo, sexo, nacionalidade, estilo de vida ou aparência física com os colaboradores;
- Facilidade de mobilidade social: relaciona-se ao crescimento do colaborador dentro da organização. Avalia como é visto, seja por pares ou superiores, aquele funcionário que tem potencial para atingir níveis mais elevados hierarquicamente;
- Apoio social: Ajuda recíproca, cooperação entre os funcionários;
- Condições de abertura interpessoal: analisa o relacionamento entre os membros da organização. Se há uma abertura para expressar opiniões e contribuir no planejamento e realização do trabalho, sem medo de represália, ameaças ou perseguições.

Dimensão ‘Utilização da capacidade humana’ – D2: definida por Walton (1973) como “Oportunidade imediata para uso e desenvolvimento da capacidade humana”, é dividida em cinco subdimensões. No modelo proposto são consideradas seis subdimensões, por tratar também do *feedback*, onde, o mesmo pode ser extrínseco ou intrínseco (Hackman & Oldham, 1975).

- Autonomia: avalia a independência do cliente interno em suas atividades.
- Uso Múltiplo de Habilidade: verifica se as tarefas relacionadas a função exercida pelo cliente interno leva-o a utilizar sua variedade de conhecimento, habilidades e talentos.
- Quantidade e Qualidade de informações: avalia se a quantidade e a qualidade das informações recebidas no âmbito organizacional são significativas para o processo total do trabalho, permitindo que este seja realizado com eficiência.

- Execução de tarefas completas: analisa o envolvimento do funcionário com o processo total do trabalho, sua realização como um todo e a responsabilidade pela qualidade e o bom desempenho do mesmo.
- Planejamento do trabalho: se há um planejamento do trabalho a ser realizado e se o colaborador tem participação direta nesse planejamento.
- *Feedback*: Intrínseco, quando relacionado a informações geradas no ato da realização do trabalho, e extrínseco, quando esta vem através de superiores e colegas de trabalho. Esta subdimensão permite analisar, através da percepção do próprio colaborador, os meios com que este *feedback* é feito.

Dimensão ‘Segurança e saúde nas condições de trabalho’ – D3: Avalia as condições físicas, ambientais e psicológicas que podem afetar o bem-estar do colaborador no ambiente laboral.

- Horários: avalia a carga horária de trabalho, a frequência com que ocorrem horas extras ou de trabalhos levados para casa que afetam a saúde do trabalhador.
- Condições físicas: trata da ergonomia, das condições ambientais de trabalho, do fornecimento e da utilização de equipamentos de segurança individuais (EPI) na realização do trabalho.
- Limites de idade para o trabalho: visa detectar condições de trabalho que são destrutivas para o bem-estar das pessoas de acordo com a idade, devido a limitações naturais do ser humano.
- Qualidade e quantidade de recursos materiais: esta subdimensão não é tratada em nenhum outro modelo observado neste trabalho, mas pode afetar a integridade psicológica do trabalhador. Quando não há o recurso material necessário para realização do trabalho com qualidade e na quantidade certa, a organização pressiona o colaborador para que realize suas atividades mesmo com a escassez desses materiais.
- Condições psicológicas: permite investigar os fatores que podem levar a alienação no trabalho, ao desinteresse, que podem ocasionar problemas psicológicos, afetando no convívio com a sociedade e familiares.

Dimensão ‘Constitucionalismo’ – D4: refere-se aos direitos e deveres de um membro da organização.

- Privacidade: Está vinculada a garantia de que informações sobre o comportamento do colaborador fora da organização ou de seus familiares não é de interesse da empresa.
- Livre expressão: abordam questões relativas ao direito de expressar opiniões e idéias livremente sem temer represálias.
- Igualdade de tratamento: É o tratamento justo e uniforme seja por recompensas ou compensação justa.
- Possibilidade de recurso: é a oportunidade do colaborador se expressar com relação a decisões organizacionais que podem afetar direta ou indiretamente sua vida na organização.

Dimensão ‘Trabalho e espaço de vida’ – D5: é o equilíbrio entre a vida social do empregado e a vida no trabalho. São consideradas as seguintes subdimensões:

- Tempo de hora extras: analisa a ocorrência de horas extras dentro da organização e ao trabalho levado para ser realizado em casa.
- Tempo com família: correspondem ao tempo disponível para o lazer, atividades sociais, de convívio familiar sem a interferência do trabalho.
- Atividades cívicas beneficentes: realização, pela organização, de atividades recreativas, sociais e beneficentes para os colaboradores.

Dimensão ‘Compensação adequada e justa’ – D6: a adequação da compensação refere-se à relação entre o pagamento e a contribuição do trabalhador para com a organização (esforço, experiência, habilidades e qualificações). A compensação justa refere-se à relação existente entre o valor de salário pago e o cargo ocupado.

Dimensão ‘Oportunidade de carreira e garantia profissional’ – D7: abrange as seguintes subdimensões:

- Oportunidade de continuidade dos estudos: refere-se à oportunidade de desenvolvimento, qualificação ou aperfeiçoamento, seja por oferecimentos de cursos dentro da própria organização ou por meio de permissões para realização de cursos ou de continuidade de estudos, se estes vierem a coincidir eventualmente com horário de trabalho.

- Incentivos ou investimentos em cursos complementares ou de especialização: Financiamento integral ou parcial de cursos para progressos em termos organizacionais. E também o reconhecimento, através de promoções e/ou bonificações, de esforços do cliente interno em crescer em conhecimento.
- Estabilidade no emprego ou renda: segurança em renda ou emprego. Quando o trabalhador se sente seguro em relação ao emprego e renda este pode investir em adquirir novos conhecimentos, gerando benefício para própria organização.
- Oportunidade de expansão na carreira: Utilização do conhecimento e habilidade adquirida em futuras atribuições do trabalho.

Dimensão ‘Relevância social do trabalho’ – D8: relaciona-se ao prestígio da organização alcançado por ser socialmente responsável e pelos benefícios proporcionados a comunidade em que está inserida.

Conforme foi exposto, Os autores Freitas e De Souza (2008) propõem um modelo mais moderno de QVT. Tal modelo busca preencher algumas lacunas presentes nos modelos clássicos de Westley (1979), Davis & Werther (1983), Hackman & Oldham (1975) e Walton (1973), já que, tais modelos não se anulam mais se complementam. Dessa forma, o modelo de QVT adotado nesse estudo será o de Freitas e De Souza (2008) em virtude da sua abrangência nas dimensões e indicadores de QVT, envolvendo a vida do indivíduo na esfera organizacional, psicológica e social, possibilitando uma análise mais aprofundada da percepção do agente de segurança penitenciária quanto a QVT no seu ambiente de trabalho.

2.5-Sistema penitenciário e os Agentes de segurança penitenciária

2.5.1-Secretaria de Estado da Cidadania e Administração Penitenciária (SECAP)

No estado da Paraíba os Agentes de Segurança Penitenciária (ASP) estão lotados na Secretaria de Estado da Cidadania e Administração Penitenciária (SECAP). A SECAP foi criada em 1928, possuindo o título de mais antiga secretaria da administração direta do Governo do Estado da Paraíba. A secretaria ao longo de sua existência passou por várias reformulações e integrações. Em 1928 foi criada com o nome de secretaria de interior,

justiça e instrução pública, passando por nomes como secretaria de interior e justiça, secretaria de cidadania e justiça, secretaria de cidadania e administração penitenciária. Até que em 2011, foi alterada para secretaria de administração penitenciária, passando a ser responsável direta pela administração de todas as unidades prisionais do estado (SECAP).

O objetivo da SECAP consiste em cumprir duas missões: Criar e gerir políticas públicas para a cidadania e a de manter total responsabilidade por todas as atividades de gestão do sistema penitenciário do Estado.

Faz parte da estrutura da SECAP:

- Gerência Executiva do Sistema Penitenciário (GESIPE) a qual tem a finalidade de gerenciar o dia a dia das unidades prisionais
- Gerência Executiva de Planejamento, Segurança e Informação (GEPLASI) que trabalha com o monitoramento e gerenciamento de informações estratégicas para o planejamento de ações de melhorias no sistema.

A Paraíba possuía em 2014 uma população carcerária de 9787 apenados. Desse total 76% cumpriam pena em regime fechado, sendo 45% já sentenciados e 38% presos em caráter provisório (aguardando julgamento). Os demais detentos, 11% cumprem pena em regime semiaberto ou albergados, se recolhendo durante o período da noite, nos finais de semana e nos feriados, e 6% cumprem pena em regime aberto, recolhendo-se às unidades prisionais nos finais de semana (SECAP).

Para acomodar sua população carcerária a Paraíba possuía, em 2014, 79 unidades prisionais ativas, sendo 16 penitenciárias de segurança máxima (13 masculinas e 3 femininas), 3 unidades de segurança média, 1 instituto de psiquiatria forense, além de 59 cadeias públicas destinadas aos presos provisórios. Para desempenhar as atividades de segurança e vigilância dessas unidades na Paraíba existem 2159 ASP'S efetivos. Somam-se a esse número os servidores comissionados 70, prestadores 143 e 2 requisitados de outras (SECAP).

2.5.2-O agente de segurança penitenciário (ASP)

A denominação Agente de Segurança Penitenciária – ASP– cabe aos trabalhadores de segurança e disciplina das unidades penais e hospitalares, independentemente das funções que exercem ou dos postos em que trabalham (Vasconcelos, 2000). A nomenclatura não é muita antiga, mas a função de guardador ou segurança de presos existe já há muito tempo na sociedade.

O DEPEN/PR – Departamento Penitenciário do Paraná define a função do agente de segurança penitenciária da seguinte forma:

Realiza um importante serviço público de alto risco, por salvaguardar a sociedade civil contribuindo através do tratamento penal, da vigilância e custódia da pessoa presa no sistema prisional durante a execução da pena de prisão, ou de medida de segurança, conforme determinadas pelos instrumentos legais.

Os ASP'S tem a missão de vigiar, fiscalizar, inspecionar, revistar e acompanhar os presos ou internados, zelando pela ordem e segurança deles, bem como da unidade penal. No Estado da Paraíba não há, aparentemente, documento que descreva as atribuições específicas de um ASP, tais atividades, estão presentes numa lei orgânica que está em processo de votação na assembleia legislativa da Paraíba. Porém, O quadro-7 apresenta o Manual do Agente Penitenciário do Paraná (2005, p. 4), onde, é apresentado algumas descrições do cargo que o profissional deve desempenhar procurando manter a disciplina e segurança da unidade penal em que atua.

Quadro 7- Atividades desempenhadas pelos agentes de segurança penitenciária

- 1-Revistar toda pessoa previamente autorizada que pretenda adentrar ao estabelecimento penal;
- 2-Verificar e conferir os materiais e as instalações do posto, zelando pelos mesmos;
- 3-Controlar a entrada e saída de pessoas, veículos e volumes, conforme normas específicas da Unidade.
- 4-Conferir documentos, quando da entrada e saída de presos da Unidade;
- 5-Operar o sistema de alarme, monitoramento audiovisual e demais sistemas de comunicação interno e externo;
- 6-Verificar as condições de segurança comportamental e estrutural, comunicando as alterações à chefia imediata;
- 7-Acompanhar e fiscalizar a movimentação de presos ou internados no interior da Unidade;
- 8-Acompanhar presos em deslocamentos diversos em acordo com as determinações legais;
- 9-Efetuar a conferência periódica dos presos ou internados de acordo com as determinações legais;
- 10-Observar o comportamento dos presos ou internados em suas atividades individuais ou coletivas;

- 11-Não permitir o contato de presos ou internos com pessoas não autorizadas;
- 12-Participar das propostas para definir a individualização da pena e tratamento objetivando a adaptação do preso e a reinserção social;
- 13-Atuar como agente garantidor dos direitos individuais do preso em suas ações;
- 14-Receber e orientar presos quanto às normas disciplinares, divulgando os direitos, deveres e obrigações conforme normativas legais;
- 15-Revistar presos e instalações;
- 16-Prestar assistência aos presos e internados encaminhando-os para o atendimento nos diversos setores sempre que se fizer necessário;

Fonte: (DEPEN-PR)

De acordo com o exposto no quadro-7 percebe-se a grande responsabilidade e importância do serviço do ASP para sociedade e segurança pública, pois, cabe a ele, além das atividades de segurança das unidades penais, o dever de socializar, educar e disciplinar pessoas que foram condenadas por terem uma conduta desviada na sociedade, porém, o maior desafio dos ASP'S está em desenvolver essas atividades em ambientes tão hostis.

4.3-QVT no ambiente prisional

Trabalhar diariamente armado, sob forte tensão no ambiente, mantendo contato direto com pessoas de alta periculosidade são fatos que revelam o alto risco que é a profissão de um ASP. O ambiente pelo qual os trabalhadores desempenham suas funções não é um dos mais desejados. Verifica-se que se trata de um trabalho difícil, o que pode levar ao desestímulo e aos mais diversos problemas sociais e emocionais.

Como afirma Correia (2006), “recai sobre o APS toda carga de riscos internos e externos, a expectativa, a ansiedade, a angústia e a exposição que interferem e influenciam seu ambiente familiar, social e profissional”. Além disso, o ASP convive com uma sobrecarga de trabalho, tendo em vista o número pequeno de profissionais por unidade, cada vez mais superlotadas, e sua carga horária, que normalmente é de 24 horas seguidas, contribuindo para seu desgaste físico (CORREIA, 2006). Em algumas unidades existem ASP'S que desempenham outras funções e que tem suas escalas modificadas como coordenadores e condutores trabalham 24 horas por 120 horas de folga, chefes de disciplina

12 horas de trabalho por 36 horas de repouso e monitoramento 24 horas de serviço por 96 de descanso.

O isolamento com o mundo exterior também faz parte do cotidiano dos ASP'S nas unidades prisionais, pois, algumas possuem bloqueadores de celulares o que impossibilita o uso dos aparelhos para realizar uma ligação ou, até mesmo, usar a internet o que impossibilita o trabalhador ter contato com familiares nas 24 horas seguidas do trabalho.

A falta de interesse em criar novas vagas, para abrigar de forma segura os apenados, tem como consequência a superlotação das penitenciárias. Em contrapartida, há uma diminuição no efetivo dos ASP'S, aumentando a carga horária no trabalho, como também, tornando-o mais perigoso.

O ASP convive num ambiente com estrutura precária que, na maioria das vezes, foi criado sem nenhum planejamento. A maioria das unidades está deteriorada o risco de fuga ou de um ASP ser feito de refém é eminente. Tal risco faz com que muitos adoçam psicologicamente ou desistam da profissão. Fornecer estrutura adequada para a realização das tarefas é essencial para ter qualidade de vida no trabalho.

Os presídios são unidades usadas para abrigar apenados que cometeram crimes de tráfico, homicídio, estupro, ou seja, bandidos de alta periculosidade. O agrupamento desses sujeitos de natureza criminoso acentuada é um dos responsáveis pela formação de facções criminosas que atuam dentro dos presídios da Paraíba como, por exemplo, a *al quaida* e Estados Unidos. Essas facções são responsáveis por autorizar o extermínio de ASP'S em ambientes públicos. Ou seja, profissionais que trabalham em presídios estão sujeitos a perderem, definitivamente, o direito de ir vir de forma segura, pois, existe o risco de serem alvos de emboscadas.

A profissão é uma das únicas que incidem atividades perigosas, penosas e insalubres ao mesmo tempo, Lopes Netto (2004) classifica cada atividade da seguinte forma: Insalubres - são as atividades que por sua natureza expõem o trabalhador a condições adversas capazes de provocar dano à saúde pelas condições do trabalho ou pela presença de agentes nocivos no ambiente de trabalho. Penosas - são atividades que por sua natureza podem provocar distúrbios na fisiologia humana levando ao desequilíbrio na homeostasia e contribuindo para uma perda maior de energia por parte do trabalhador. Perigosas - são as atividades que por sua natureza expõe a vida e a integridade física do trabalhador a um risco grave ou iminente, por explosão ou queima, levando a lesão corporal ou morte iminente. O ASP está exposto a tais atividades nocivas e não percebem em sua remuneração nenhum

adicional por isso. Segundo Ribeiro (2009, pag.16) a constituição federal do Brasil prever tal acréscimo quando o trabalhador seja exposto a tais atividades:

Art 7º- são direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de condição social:

XXIII- adicional de remuneração para atividades penosas, insalubres ou perigosas, na forma da lei.

Trabalhar expondo a vida não sendo reconhecido e valorizado profissionalmente constitui uma das grandes frustrações dos agentes, devido à ausência de um plano de cargos e salários, que lhes permita uma mudança qualitativa por meio de promoções asseguradas legalmente (Vasconcelos, 2000).

A falta ou as péssimas condições dos equipamentos de proteção individual (EPI'S) também é uma realidade no cotidiano dos ASP'S nas unidades prisionais. Os profissionais desenvolvem suas tarefas, na maioria das vezes, sem usar coletes balísticos, máscaras de proteção, luvas, capacetes, botas impermeáveis, armamentos inadequados. A ausência do uso de EPI potencializa os níveis de insegurança e de acidentes de trabalho.

CAPÍTULO 3:
METODOLOGIA CIENTÍFICA

3. Metodologia científica

3.1-Tipo de pesquisa

A elaboração deste estudo se fez utilizando uma abordagem quantitativa, pois, segundo Terence e Filho (2006) permite a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente.

Quanto a pesquisa, será adotada a taxonomia segundo Vergara (2010) que a classifica a partir de dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, a pesquisa tem característica exploratória e descritiva. Exploratória, pois, segundo Vergara (2010, p.42), “é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado”. Apesar de existirem vários estudos sobre QVT desenvolvidos nas mais variadas organizações, estudos sobre QVT no ambiente prisional são escassos. Descritiva por, segundo Vergara (2010), expor características de determinada população ou de determinado fenômeno, possibilitando, também, estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza.

Quanto aos meios, será bibliográfica e estudo de caso. Bibliográfica, pois, para Vergara (2010, p.43), trata-se de um “estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral”. Estudo de caso, pois, segundo Vergara (2010, p.44), “é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país, tem caráter de profundidade e detalhamento, pode ou não ser realizado no campo”.

3.2-Universo e Amostra

O universo de pesquisa, segundo Vergara (2010), representa todo o conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem as mesmas características e que será objeto de estudo. A amostra, segundo o mesmo autor, é uma parcela deste universo escolhida segundo algum critério de representatividade. Esse estudo utilizou a amostra não probabilística por acessibilidade que segundo Vergara (2010, p.47) “está longe de qualquer procedimento estatístico, seleciona elementos pela facilidade de acesso a eles”. O quadro-8 informa o universo e a amostra utilizados nessa pesquisa, a partir das divisões dos cargos.

Quadro-8 Universo e Amostra da pesquisa

Cargo	Universo	Amostra
Direção	3	2
Chefe de disciplina	3	2
Coordenação	6	5
Condutor	6	4
ASP Plantonista	45	34
Administrativo	9	4
Total	71	51

Fonte: Autoria própria

3.3-Coleta dos dados

A coleta de dados foi obtida por meio de um questionário. Segundo Vergara (2010) o questionário caracteriza-se por uma série de questões apresentadas ao respondente, por escrito. O tipo de questionário utilizado foi o fechado, pois, segundo Vergara (2010) o respondente faz escolhas, ou pondera, diante das alternativas apresentadas. Tal questionário é estruturado em duas partes: o perfil dos ASP'S e a percepção dos ASP'S quanto a QVT. Na primeira parte buscou-se identificar o perfil dos ASP'S a partir das variáveis: gênero, faixa etária, escolaridade, estado civil, cargo ocupado e tempo de serviço. Na segunda parte serão analisados os níveis de QVT segundo a percepção dos ASP'S. Para isso foi elaborado um questionário adaptado do modelo de Freitas e De Souza (2008 *apud* Farias, 2011) o qual contempla as dimensões: Integração social; Utilização da capacidade humana; Segurança e saúde nas condições de trabalho; Constitucionalismo; Trabalho e espaço de vida; Compensação adequada e justa; Oportunidade de carreira; Relevância social do trabalho.

O questionário é composto por 32 questões baseadas no modelo proposto de Freitas e De Souza (2008) usa o método da escala de Likert como respostas com 5 níveis: 1- Discordo Totalmente; 2- Discordo Parcialmente; 3- Indiferente; 4- Concordo Parcialmente; 5- Concordo Totalmente. O que é pretendido é medir o nível de concordância ou não concordância à afirmação.

Foi utilizada nesse estudo a observação participante que segundo Vergara (2010) o pesquisador se engaja na situação sendo um ator ou espectador interativo.

3.4- Tratamentos dos dados

No tratamento das informações colhidas, foi utilizada a Estatística Descritiva. Os programas que auxiliaram a foram o SPSS versão 18 e o excel 2010, onde, este ultimo foi utilizado para elaboração de gráficos e tabelas. O tratamento dos dados foi dividido em duas formas: percentagem e média. Na primeira parte destinada a apresentar o perfil dos ASP'S foi utilizado a forma de percentagem. Na segunda parte que analisa a percepção dos ASP'S quanto os níveis de QVT foram utilizados as médias, sendo adotada uma escala que informa o seguinte: a média localizada entre 1 a 1,8 representará discordância total, a média localizada entre 1,9 a 2,6 representará discordância parcial, a média localizada entre 2,7 a 3,4 representará neutralidade, a média situada entre 3,5 a 4,2 representará concordância parcial e, finalmente, a média situada entre 4,3 a 5 representará concordância total.

CAPÍTULO 4:
APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4. Apresentação e análise dos resultados

4.1- Ambiente de pesquisa

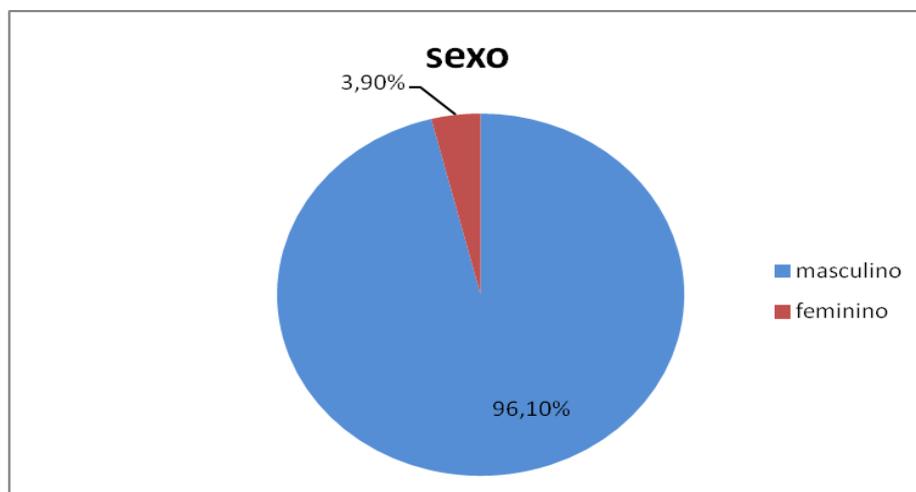
A pesquisa foi elaborada no presídio regional Raimundo Asfora mais conhecido como o “Serrotão” que está localizado na Alça sudoeste s/n, BR 230, Serrotão, Campina grande. Este presídio foi construído para ser usado como colônia penal agrícola, porém, desde o 27/09/1990, início de suas atividades, que é utilizado como presídio de segurança máxima. O Serrotão possui uma área de aproximadamente 10 hectares. Ele faz parte de um complexo penitenciário onde estão inseridas a penitenciária regional de Campina grande e a penitenciária regional feminina de Campina grande. A unidade é composta de nove pavilhões que são divididos em dois lados A e B. O presídio tem a capacidade de abrigar 300 detentos, porem, atualmente, abriga 960, ou seja, mais que o triplo. Para desenvolver as atividades na unidade estão lotados 71 ASP’S.

4.2- Análise e interpretação dos resultados

Essa parte do trabalho apresenta os dados que foram coletados por meio de questionários aplicados a 51 ASP’S do presídio regional Raimundo Asfora. Ela está dividida em duas partes, onde, a primeira apresenta o perfil dos ASP’S, analisando gênero, faixa etária, escolaridade, estado civil, cargo ocupado e tempo de serviço. A segunda parte analisa a percepção dos ASP’S quanto a Qualidade de Vida no trabalho - QVT

PARTE I- PERFIL

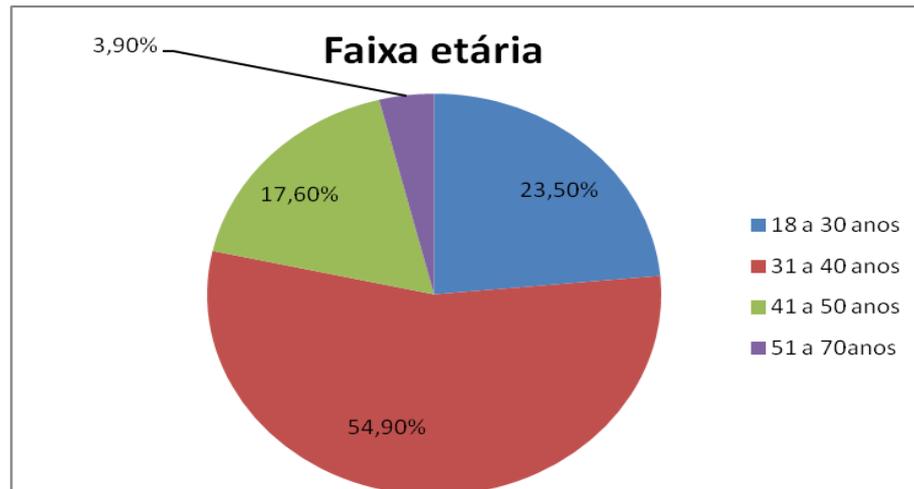
Gráfico 1-Sexo



Fonte: Elaboração própria (2015)

Conforme o gráfico-1, a pesquisa indica que 96.1% são ASP'S do sexo masculino e 3.9% são do sexo feminino. A predominância do sexo masculino no presídio justifica-se por se tratar de uma unidade destinada a abrigar apenados do sexo masculino. As ASP'S femininas desempenham funções de revista íntima das visitas femininas dos apenados, administrativas e jurídicas.

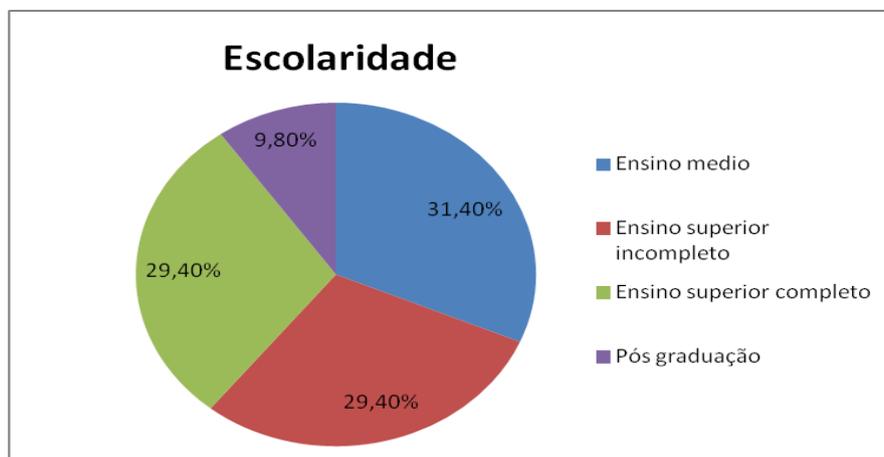
Gráfico 2- Faixa etária



Fonte- Elaboração própria (2015)

No gráfico-2, a pesquisa aponta que a maior porcentagem está para os ASP'S que possui idade entre 31 a 40 anos que representa 54.9%, sendo 51 a 70 anos a menor com 3.9%. A predominância de ASP'S jovens ocorre em virtude de que quanto mais idade possui o ASP mais ele sente o desgaste físico e mental do ambiente de trabalho, tal fato provoca aposentadorias ou afastamento do serviço prematuramente. Por isso ocorre a predominância de ASP'S jovens.

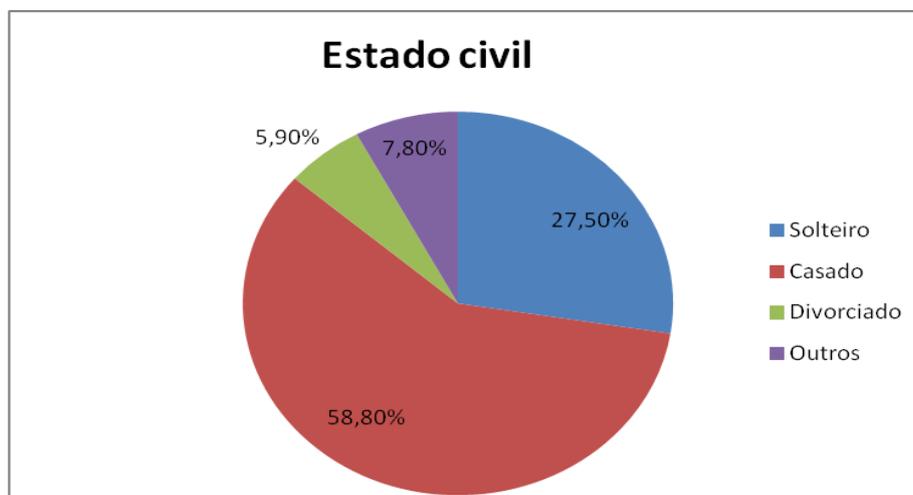
Gráfico 3- Escolaridade



Fonte: Elaboração própria (2015)

O gráfico 3 informa que a maioria dos ASP'S 31,40% possui ensino médio, tal ocorrência se dá pelo fato de que para ingressar na carreira de ASP o candidato deve ter no mínimo ensino médio. As parcelas somadas de ASP'S que tem ensino superior incompleto, ensino superior completo e pós-graduação representa 68,60% o que indica que os ASP'S buscam aumentar seus conhecimentos seja na sua área que atuam ou almejam passar em outros concursos.

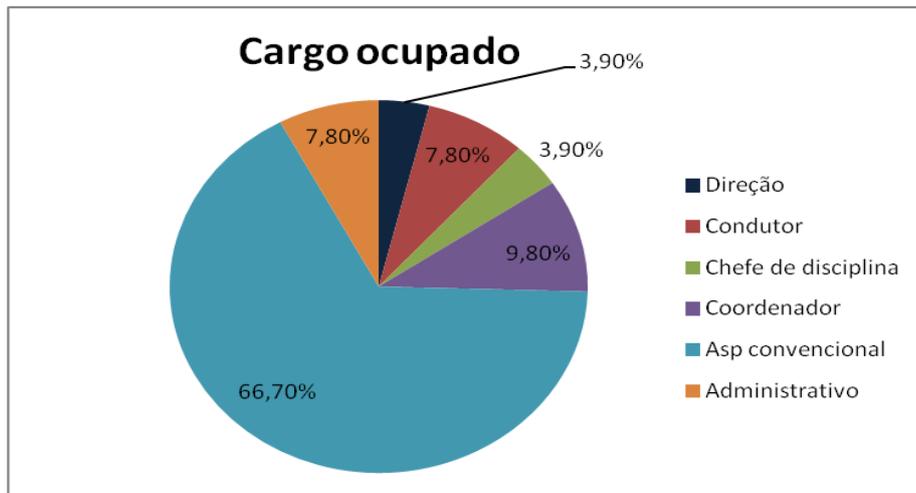
Gráfico 4: Estado civil



Fonte: Elaboração própria (2015)

O gráfico 4 indica que mais da metade 58,80% dos pesquisados são casados, ou seja, deixam seus lares com suas esposas e filhos para ficar confinado durante jornadas de trabalho que variam, a depender da escala, entre 24, 48, 72 horas seguidas sem ter, na maioria das vezes, contato com sua família. Tal ocorrência pode ser apontada como uma das maiores frustrações de um ASP que é casado, implicando numa diminuição da sua qualidade de vida no trabalho, já que, a QVT deve se estender até o ambiente familiar do trabalhador, proporcionando interação entre indivíduo/família. Já a parte que representa os solteiros, divorciados e outros é 41,20%.

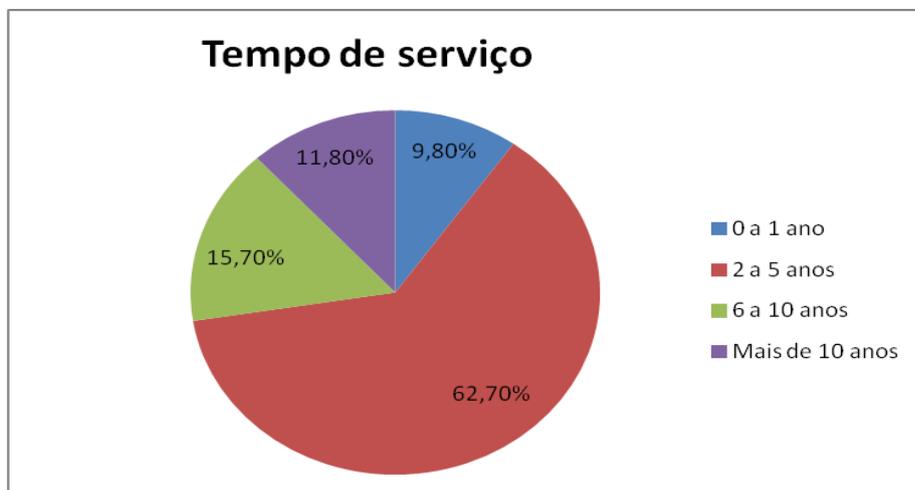
Gráfico 5- Cargo ocupado



Fonte: Elaboração própria (2015)

De acordo com o gráfico 5, a pesquisa revela que 66,70% dos colaboradores estão ocupando o cargo de ASP convencional, trabalhando em regime de plantão de 24 de trabalho por 72 horas de folga, passando muito tempo confinado num ambiente tão desgastante e mantendo maior contato com os apenados. O chefe de disciplina, condutor, coordenador e administrativo que representam 29,40% gozam de escalas diferenciadas que variam de 12 horas de trabalho por 36 horas de folga a 24 horas de trabalho por 120 horas de folga, ou seja, passam menos tempo no ambiente de trabalho e mantem menos contato com os apenados do que os convencionais. Essa diferença de carga horaria de trabalho provoca conflito entre os ASP'S, dificultando as relações interpessoais dentro do ambiente de trabalho.

Gráfico 6- Tempo de serviço



Fonte: Elaboração própria 2015

Nos dados do gráfico 6, a pesquisa indica que 72,5% dos entrevistados possuem de 0 a 5 anos de serviço. Os ASP'S que possuem este tempo de serviço são oriundos do ultimo concurso publico realizado em 2008. Percebe-se que 27,50% possuem mais de 6 anos, ou seja, muitos pediram exoneração de seus empregos seja por não se identificarem com a profissão ou por serem aprovados em outros concursos.

PARTE II- A percepção dos ASP'S quanto a QVT

Para a análise da percepção dos ASP'S quanto a QVT foi adotado neste estudo o modelo de QVT proposto por Freitas e De Souza (2008) que é uma síntese dos modelos clássicos de QVT. A partir da utilização desse modelo é possível verificar a qualidade de vida dos trabalhadores no trabalho, bem como, identificar os pontos desfavoráveis que devem ser melhorados para alcançar bons níveis de QVT segundo a percepção individual dos colaboradores.

Dimensão 1- Integração social

Tabela 1- Dimensão integração social

<u>Dimensão 1: Integração Social</u>	
Afirmação	Média
1. Há divisão de classes por status, inexistindo a igualdade.	3,49
2. Existem preconceitos quanto à raça, religião, sexo, nacionalidade, estilo de vida ou aparência física.	2,75
3. Há facilidade para atingir níveis mais elevados hierarquicamente.	2,67
4. Existe a cooperação, ajuda recíproca.	3,31
5. Há um bom relacionamento interpessoal com abertura para expressar as opiniões e contribuir no planejamento e realização do trabalho, sem medo de represálias ou ameaças.	3,27
Média	3,09

De acordo com os dados obtidos na pesquisa na dimensão integração social a 1ª afirmação se há divisão de classes por status, inexistindo a igualdade alcançou a maior média de 3,49, ou seja, os ASP'S concordam parcialmente. Isso ocorre pelo fato de existir a formação de grupos informais que estão diretamente ligados a direção, onde, quem estiver inserido em algum grupo desses terá algum tipo de benefício seja ele remunerado ou não.

A menor média encontrada nessa dimensão foi na 3ª afirmação 2,67, ocorrendo neutralidade quanto à facilidade para atingir níveis mais elevados hierarquicamente, pois, vai depender do cargo se ele é comissionado ou não. Os cargos comissionados como diretores e chefes de disciplina são indicados pela secretaria os que não, tais como, condutores, coordenadores e administrativos são indicados pelo diretor titular. Então dependendo do prestígio que o ASP possui ele pode ter facilidade ou não de ocupar tais cargos.

De acordo com a pesquisa a média da dimensão integração social foi 3,09, ou seja, é neutra. A neutralidade está associada ao tipo de líder que assume a direção no presídio. Pois, se ele for adepto a mudanças todo o funcionamento do presídio irá mudar como os procedimentos de segurança, cargos e integrantes da equipe, implicando num enfraquecimento da interação indivíduo-organização-grupos. De acordo com Aquino (1980 *apud* FERNANDES, 1996) “quando o trabalhador não se sente integrado e aceito em seu ambiente de trabalho, tende a cuidar, primeiramente, de seus interesses particulares e, se sobrar tempo, trabalhar pela empresa”.

Dimensão 2 – Utilização da capacidade humana

Tabela 2- Dimensão utilização da capacidade humana

<u>Dimensão 2: Utilização da capacidade humana</u>	
Afirmação	Média
1. Existe independência quanto à realização de suas atividades.	3,51
2. Há a utilização dos conhecimentos, habilidades e talentos, ou seja, sua função não é metódica.	3,10

3. Existem quantidade e qualidade de informações para que seu trabalho seja realizado da melhor forma possível.	2,61
4. Há seu envolvimento no processo total do trabalho, responsabilidade pela qualidade e bom desempenho do mesmo.	3,75
5. Existe planejamento do trabalho a ser realizado e este é feito por você.	3,16
6. Há retorno (<i>feedback</i>) de informação sobre o desempenho, avaliação, conduta, eventualidade ou ação executada.	2,51
Média	3,09

A pesquisa nos mostra que na dimensão utilização da capacidade humana a maior média 3,75 está na 4ª afirmação, onde, os ASP'S concordam parcialmente que exista seu envolvimento no processo total do trabalho, responsabilidade pela qualidade e bom desempenho do mesmo. Trabalhar na área de segurança não é uma tarefa fácil, pois, se o individuo não estiver comprometido, envolvido e atento naquilo que faz pode estar cometendo um erro que pode valer sua própria vida ou de terceiros, por isso, os ASP'S procuram desenvolver suas atividades com maior nível de comprometimento, atenção e seriedade.

De acordo com a pesquisa a menor média está na 6ª afirmação com 2,51. Os ASP'S discordam parcialmente quanto a existência de retorno (*feedback*) de informação sobre o desempenho, avaliação, conduta, eventualidade ou ação executada. Essa ocorrência vai depender do perfil dos coordenadores e chefes de disciplinas, pois, eles são responsáveis por distribuir as atividades no dia-a-dia da unidade. Alguns coordenadores e chefes de disciplina transmitem esse *feedback* elogiando ou criticando a forma como o serviço foi executado.

A média obtida na dimensão utilização da capacidade humana foi 3,09, indicando neutralidade quanto ao uso da oportunidade para o uso e desenvolvimento da capacidade dos

funcionários. Nessa dimensão os ASP'S discordaram parcialmente quanto ao *feedback* de informação sobre o desempenho, avaliação, conduta, eventualidade ou ação executada, pois, segundo eles, não é uma prática comum na organização, gerando desestímulo para realização das tarefas. A Qualidade de Vida no Trabalho deve promover uma organização mais humanizada, onde, os trabalhadores envolvem, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia em nível do cargo, recebimentos de recursos de “*feedback*” sobre o desempenho alcançado, com tarefas adequadas, maior variedade e enriquecimento pessoal do indivíduo (WALTON,1973 *apud* FERNANDES, 1996).

Dimensão 3 – Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho

Tabela 3- Segurança e saúde nas condições de trabalho

<u>Dimensão 3: Segurança e saúde nas condições de trabalho</u>	
Afirmação	Média
1. Ocorre com frequência trabalhos para serem terminados em casa ou horas extras	2,12
2. As condições do ambiente de trabalho, o fornecimento e utilização de equipamentos de segurança na realização do trabalho são favoráveis.	2,20
3. Existe a preocupação do bem-estar no trabalho de acordo com a idade, devido às limitações naturais do ser humano.	2,27
4. Há recurso material necessário em quantidade e qualidade para a realização do trabalho	2,37
5. O seu trabalho afeta o convívio com familiares e a sociedade.	2,92
Média	2.37

Fonte: Pesquisa de campo, 2015

Com base nos dados obtidos na pesquisa a dimensão segurança e saúde no trabalho teve como maior média a 5ª afirmação com 2,92, ou seja, os agentes mantêm a neutralidade se o trabalho afeta o convívio com familiares e a sociedade. Alguns APS'S evitam interagir com pessoas desconhecidas, pois, a profissão desperta, em alguns, o sentimento de desconfiança com o próximo, dessa forma, preferem frequentar lugares mais reservados.

A menor média foi a 1ª afirmação com 2,12, ou seja, os ASP'S discordam parcialmente quanto a frequência de trabalhos para serem terminados em casa ou horas extras. Isso porque cada equipe se responsabiliza em terminar todas as tarefas que lhe foram atribuídas dentro da duração do plantão. Dessa forma, os trabalhos para serem terminados em casa é uma exceção.

Em relação à dimensão Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho a média foi 2,37. Quanto a esta dimensão os ASP'S discordam parcialmente se as condições físicas, ambientais e psicológicas do trabalho são favoráveis para o bem-estar do trabalhador. Pois, existem alguns problemas como estrutura inadequada, falta de equipamentos de proteção individuais (EPI'S), tais como, coletes balísticos, armamento e viaturas. Isso pode potencializar o risco de vida, os níveis de tensão e estresse dos ASP'S no desenvolvimento das atividades do dia-dia. A base da QVT está na identificação e eliminação dos riscos ocupacionais, zelando por a segurança do ambiente físico, englobando, também, o controle dos esforços físicos e mentais empregados para a atividade. Existe uma ligação direta entre trabalho e stress, dessa forma, ao desempenhar atividades que exigem grande esforço físico ou que são realizadas em ambiente de tensão, o trabalhador é exposto a sofrer efeitos psicológicos negativos (MAXIMIANO, 2005).

Dimensão 4 – Constitucionalismo

Tabela 4 – Constitucionalismo

<u>Dimensão 4: Constitucionalismo</u>	
Afirmação	Média
1. O seu comportamento ou de seus familiares fora da instituição afeta no seu trabalho.	2,47

2- Você tem o direito, no seu trabalho, de expressar opiniões e ideias livremente.	3,53
3- Existe a igualdade no tratamento com recompensas e compensação justa.	2,49
4- Há possibilidade de manifestação com relação a decisões que o afetam direta ou indiretamente.	2,92
Média	2,85

Fonte: Pesquisa de campo, 2015

De acordo com os resultados obtidos na pesquisa referente à dimensão 4 – Constitucionalismo a maior média foi na 2º afirmação com 3,53. Ou seja, os ASP'S concordam parcialmente que tem o direito, no seu trabalho, de expressar opiniões e ideias livremente. Os gestores da unidade permitem que os ASP'S expressem opiniões e deem ideias sem que sejam alvos de perseguições ou represálias.

A 1º afirmação apresenta a menor média nesta dimensão com 2,47. Dessa forma, os ASP'S discordam parcialmente que o seu comportamento ou de seus familiares fora da instituição afeta no seu trabalho. Os gestores buscam respeitar a privacidade na vida particular dos ASP'S.

Nessa dimensão foi obtida a média de 2,85. Diante da média apresentada os ASP'S mantém neutralidade se os seus direitos e deveres são respeitados na unidade. Apesar de os gestores serem abertos a críticas e respeitarem a vida particular dos ASP'S. Os direitos e deveres são elementos relevantes para fornecer níveis elevados de QVT, sendo os aspectos mais importantes o direito a privacidade, direito de posicionamento e o direito a tratamento justo em todos os assuntos (WALTON, 1973 *apud* RODRIGUES, 1994).

Dimensão 5 – Trabalho e Espaço de Vida

Tabela 5- Trabalho e Espaço de Vida

<u>Dimensão 5: Trabalho e espaço total de vida</u>	
Afirmação	Média

1- Há realização de horas extras e trabalho levados para casa.	1,92
2- Seu tempo de lazer, convívio familiar e atividades sociais são afetados pelo trabalho.	2,41
3- Há realização, pelo presídio, de atividades recreativas, sociais e beneficentes para os ASP'S.	2,35
Média	2,22

Fonte: Pesquisa de campo, 2015

A partir dos resultados obtidos na pesquisa a dimensão 5- Trabalho e espaço total de vida a 3ª afirmação possui a maior média 2,35. Os ASP'S discordam parcialmente quando questionados se há realização, pelo presídio, de atividades recreativas, sociais e beneficentes para os ASP'S. Não é uma prática comum no presídio promover tais atividades, porém, quando ocorrem, são organizadas pelos próprios agentes.

A menor média nessa dimensão está na 1ª afirmação, 1,92. Ou seja, os ASP'S discordam parcialmente que ocorre à realização de horas extras e trabalho levados para casa. As tarefas dos ASP'S devem ser terminadas, preferencialmente, no decorrer do plantão.

A média obtida na dimensão 5-trabalho e espaço total de vida foi 2,22. Os ASP'S discordam parcialmente que na instituição ocorra o equilíbrio entre a vida social do empregado e a vida no trabalho. Nessa dimensão é possível verificar como ponto positivo que a ocorrência no trabalho de horas extras e trabalhos levados para casa são mínimos, dessa forma, o trabalho não interfere o tempo de folga do ASP. Porém, foi possível verificar que é pouco valorizado o bem-estar dos ASP'S no presídio, onde, atividades de lazer, atividades recreativas e beneficentes são poucas promovidas, afetando, assim, a satisfação no trabalho. A satisfação no trabalho pode ser interpretada como uma variável de atitude que revela como os indivíduos se sentem em relação ao trabalho que possui, seja na sua totalidade ou em relação a alguns de seus aspectos (SPECTOR, 2006).

Dimensão 6 – Compensação Adequada e Justa

Tabela 6- Compensação adequada e justa

<u>Dimensão 6: Compensação adequada e justa</u>	
Afirmação	Média
1- Há compensação adequada entre o pagamento e a sua contribuição para instituição.	2,19
2- A compensação é justa referente ao salário pago e o cargo ocupado.	2,1
Média	2,14

Fonte: Pesquisa de campo, 2015

De acordo com a pesquisa a dimensão-6 compensação adequada e justa apresenta a maior média na 1º afirmação com 2,19. Os agentes discordam parcialmente que há compensação adequada entre o pagamento e a sua contribuição para instituição. O quadro resumido de servidores sobrecarrega o plantão, com isso, os agentes se esforçam para cobrir essa deficiência e concluir todas as tarefas que são atribuídas, no entanto, o esforço despendido para concluir todas as atividades não é recompensado financeiramente.

A 2º afirmação obteve como média 2,1. Os agentes discordam parcialmente que a compensação é justa referente ao salário pago e o cargo ocupado. O cargo expõe o indivíduo ao desgaste físico/mental, bem como, elevado nível de risco de vida, porém, os ASP'S não recebem qualquer gratificação a mais por tais exposições.

A média da 6 dimensão- Compensação adequada e justa foi 2,14. Os agentes discordam parcialmente que salário pago seja adequado e justo. Uma das principais reivindicações da categoria é a aprovação do plano de cargo, carreira e remuneração (PCCR). O PCCR pode assegurar o aumento na remuneração a partir do tempo de serviço prestado e ascensão na classe. A má remuneração faz com que o profissional se sinta desvalorizado, gerando insatisfação e desmotivação no ambiente de trabalho. O incentivo financeiro é um fator muito importante para se ter a motivação no trabalho, pois, representa a

base de troca entre patrão e empregado. As pessoas podem não trabalhar apenas pelo dinheiro, mas, se ele for retirado, quantas pessoas iriam trabalhar? (ROBBINS, 2002).

Dimensão 7 – Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional

Tabela 7– Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional

<u>Dimensão 7: Oportunidade de carreira e garantia profissional</u>	
Afirmação	Média
1- Se existir a coincidência do seu trabalho com horário de escola, universidade, curso profissionalizantes, você é liberado para fazê-los.	3,94
2- Há o financiamento de custo parcial ou total de cursos profissionalizantes. E o reconhecimento, através de promoções e/ou bonificações de esforços em crescer em conhecimento.	1,96
3- Existe a segurança na renda e/ou emprego.	3,55
4- Há oportunidade de expansão no trabalho quanto ao uso de conhecimentos e habilidades.	2,94
Média	3,09

Fonte: Pesquisa de campo, 2015

Os resultados obtidos na pesquisa informam que na dimensão oportunidade de carreira e garantia profissional a maior média foi alcançada na 1º afirmação 3,94. Os colaboradores concordam parcialmente que durante o expediente a instituição libera os funcionários para estudarem e capacitarem. No presídio existe a utilização de banco de horas, onde, o tempo que o agente ficou ausente para participar de qualquer tipo de curso será recompensado em outra oportunidade a critério da direção.

A 2º afirmação teve a menor média com 1,96. Os agentes discordam parcialmente que há o financiamento parcial ou total de cursos pela instituição, assim, como não há o reconhecimento, através de promoções e/ou bonificações para quem participa de cursos profissionalizantes. Alguns agentes participam de cursos profissionalizantes, porém, acabam

utilizando o conhecimento adquirido para obter outros empregos e aumentar a renda, pois, não são aproveitados na instituição.

A média da dimensão 7- Oportunidade de carreira e garantia profissional foi de 3,09. Verifica que os agentes são neutros se a instituição interfere ou estimula o funcionário para que ele estude e/ou capacite. Isso porque a instituição dá a oportunidade para que os agentes participem, mesmo na hora do trabalho, de cursos universitários ou profissionalizantes. Porém, a instituição não financia nem utiliza, no ambiente de trabalho, os conhecimentos adquiridos pelos agentes com esses cursos, gerando desmotivação nos ASP'S em buscar novos conhecimentos. De acordo com Snell (2010 *apud* Farias,2011) a motivação refere-se a forças que energizam, dirigem e sustentam os esforços de uma pessoa. Uma pessoa altamente motivada trabalhará com afinco para atingir metas de desempenho.

Dimensão 8 – Relevância Social do Trabalho

Tabela 8 – Dimensão Relevância Social do Trabalho

<u>Dimensão 8: Relevância Social do Trabalho</u>	
Afirmação	Média
1. Existe o prestígio dos beneficiados pelos serviços proporcionados.	2,39
2. A imagem da instituição perante a sociedade é boa.	1,14
3. Existe seu orgulho pelo trabalho.	3,92
Média	2,41

Fonte: Pesquisa de campo, 2015

De acordo com os resultados obtidos na pesquisa a dimensão relevância social do trabalho apresenta a maior média na 3ª afirmação 3,92. Ou seja, os ASP'S concordam parcialmente que existe orgulho pelo trabalho. Realizar um trabalho com os mais variados riscos, onde, poucos têm coragem de enfrentar, isso, proporciona ao ASP orgulho pelo que faz.

A menor média obtida nessa dimensão foi na 2ª afirmação com 1,14. Os ASP'S discordam totalmente que a instituição tenha boa imagem perante a sociedade. A sociedade ver o presídio como um ambiente repleto de corrupção, violência e sujeira.

A média da dimensão 8 relevância Social do Trabalho foi de 2,41. Diante dessa média os ASP'S discordam parcialmente que ocorra prestígio e os benefícios proporcionados, pela organização, a comunidade em que está inserida. Os presídios são ambientes esquecidos pela sociedade, porém, ao ocorrer rebeliões a mídia e a sociedade percebem a relevância do trabalho de um ASP. Pois é de sua responsabilidade buscar conter a rebelião, evitando fugas, mortes e danos ao patrimônio público. Quando o trabalhador tem sua atividade reconhecida e valorizada pela organização, o trabalho passa a ser parte estruturante na identidade do indivíduo. Porém quando esta mesma atividade não é importante para o indivíduo, para a organização nem para a sociedade da qual ele faz parte, ela pode ser fonte de sofrimento (DEJOURS, 1992).

A tabela a seguir mostra o quadro geral das dimensões, a partir dele, é possível perceber qual o nível de QVT encontrado na instituição.

Tabela 9- Quadro geral das dimensões

Dimensões	Média
1. Integração Social	3,09
2. Utilização da Capacidade Humana	3,09
3. Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho	2,38
4. Constitucionalismo	2,85
5. Trabalho e Espaço de Vida	2,23
6. Compensação Adequada e Justa	2,14
7. Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional	3,09

8. Relevância Social no Trabalho	2,41
Média	2,66

Fonte: Pesquisa de campo, 2015

Conforme pode ser observado na tabela 9 a média geral obtida foi de 2,66. Ou seja, os ASP'S discordam parcialmente que exista bom nível de QVT no presídio pesquisado. As dimensões integração social, utilização da capacidade humana, oportunidade de carreira e garantia profissional e constitucionalismo possuem os maiores níveis de QVT, contudo, as médias encontradas nessas dimensões indicam neutralidade quanto a ocorrência de relacionamentos pessoais harmoniosos, onde, exista a cooperação e interação dos membros no desenvolvimento do trabalho; ocorrência de *feedback* sobre o desempenho das atividades executadas; Utilização dos talentos, habilidades e conhecimentos adquiridos pelos ASP'S em cursos. Garantias de que todos os direitos e privacidade sejam, plenamente, respeitados.

Os menores níveis de QVT estão nas dimensões: segurança e saúde nas condições de trabalho; trabalho e espaço de vida; compensação adequada e justa e relevância social no trabalho. Isso se deve pelo fato de que a estrutura do presídio é muito precária, gerando riscos a segurança e saúde dos funcionários. Não há interesse, pela instituição, em promover atividades recreativas. Os servidores estarem insatisfeitos com o salario recebido diante dos riscos contidos na profissão e ausência de um plano de cargos, carreira e remuneração (PCCR), como também, percebem que a imagem da instituição, pelos os serviços prestados a sociedade, não é boa.

CAPÍTULO 5:
CONSIDERAÇÕES FINAIS

5. Considerações finais

O presente estudo teve como objetivo analisar as dimensões que comprometem a QVT segundo a percepção dos ASP'S no presídio o "Serrotão". Para o alcance do objetivo do estudo foi utilizado o modelo de Freitas e De Souza (2008) que indicou quais são as dimensões que possuem deficiências na QVT e que devem ser gerenciados e melhorados para elevar o nível de QVT.

O resultado da pesquisa revelou que o presídio pesquisado está com nível de QVT baixo, necessitando de algumas correções para elevar esse nível. Conforme os resultados apresentados na pesquisa as dimensões integração social, utilização da capacidade humana, constitucionalismo e oportunidade de carreira e garantia profissional alcançaram médias neutras. Embora ocorra neutralidade nessas dimensões, alguns pontos devem ser melhorados. Na dimensão integração social há dificuldades em atingir níveis hierárquicos mais elevados. Por se tratar de uma instituição pública, a ocupação desses cargos se dá, na maioria das vezes, por meio de indicação política, inexistindo qualquer ferramenta que possa analisar se o ASP tem o perfil para ocupar tal cargo. Para oferecer oportunidades a todos os ASP'S de ocuparem tais cargos a instituição poderia realizar concursos internos, dessa forma, seria possível avaliar, de forma impessoal, quem possui o perfil ideal para ocupar os cargos de direção, vice-direção, chefe de disciplina, coordenador, condutor ou administrativo de forma mais profissional.

Na dimensão utilização da capacidade humana dar o *feedback* de informação sobre o desempenho, avaliação, conduta, eventualidade ou ação executada não é uma prática comum na instituição. A ausência de procedimentos que indiquem qual a melhor forma de executar determinada tarefa impossibilita ou dificulta o *feedback*. A organização deveria adotar um modelo de procedimento operacional padrão (POP), dessa forma, haveria uma padronização das atividades, auxiliando os chefes imediatos a fornecer tal *feedback* aos ASP'S.

Para alguns ASP'S não existe igualdade no tratamento com recompensas e compensação justa. Na unidade foi estabelecido plantões extra que são pagos aos ASP'S que dão suporte aos programas de ressocialização do presídio, onde, cada ASP pode tirar até 8 plantões mensais. Porém, esses plantões são marcados num determinado dia da semana e de forma presencial, com isso, nem todos podem agendar esses plantões por residirem em outros estados. Para corrigir tal problema e assegurar os direitos de todos os colaboradores

seria necessária a implantação de um sistema de agendamento de plantões extra on-line disponível na página do governo do estado, dessa forma, todos teriam a oportunidade de tirar e receber esses extras.

Na dimensão oportunidade de carreira e garantia profissional a instituição além de não financiar cursos profissionalizantes, também, não oferece bonificações e promoções para os ASP'S que buscam novos conhecimentos. A instituição poderia buscar, junto a secretaria de administração penitenciária, verbas financeiras para financiar cursos de qualificação profissional destinados a área prisional, pois, tais cursos além de caros, na maioria das vezes, não são ofertados no estado da Paraíba. Promover e bonificar os colaboradores que participassem de tais cursos seria uma forma de reconhecimento pelo esforço em adquirir novos conhecimentos.

De acordo com os dados coletados na pesquisa verifica-se que as dimensões que possuem os menores níveis de QVT e que os ASP'S demonstram estarem insatisfeitos são: segurança e saúde nas condições de trabalho, trabalho e espaço de vida, compensação adequada e justa e relevância social do trabalho. Diante disso o autor propõem ações que a instituição pode adotar para reverter esse quadro.

Na dimensão segurança e saúde nas condições de trabalho existem problemas na estrutura física do presídio que precisam ser melhorados. As grades e as paredes dos pavilhões, em virtude das repentinas rebeliões, encontram-se fragilizadas, ou seja, o risco de fuga ou de algum ASP ser feito de refém é alto, necessitando de reforços. Os muros que cercam o presídio devem ser aumentados para dificultar arremessos de materiais ilícitos para o interior da unidade. O saneamento da unidade precisa ser melhorado, pois, os esgotos correm a céu aberto, aumentando o risco de doenças infectocontagiosas. Deve-se disponibilizar para todos os ASP'S equipamento de proteção individual (colete balístico, luvas, máscara, capacetes, armas).

Na dimensão trabalho e espaço de vida a instituição não é uma prática comum no presídio promover atividades recreativas que estejam voltadas para a saúde, integração social entre os ASP'S e familiares. Embora, exista no interior do presídio uma quadra e um campo de futebol eles estão em desuso e que podiam ser aproveitados para o uso de atividades físicas, melhorando a saúde e o bem-estar dos colaboradores no ambiente de trabalho.

A dimensão compensação adequada e justa apresentou o pior nível de QVT. Os ASP'S revelam estarem insatisfeitos com o salário pago e não veem perspectivas de melhoras. Para oferecer melhorias na ascensão de classe e, com isso, obter o aumento salarial existe um plano de cargo carreira e remuneração (PCCR) que tramita a mais de 8 anos e que, só a partir da sua aprovação, haverá a formalização de bonificações, gratificações e diárias que, até o momento, não são pagos integralmente.

Na dimensão relevância social percebem que o ambiente no qual trabalham não é bem visto pela sociedade, pois, a sociedade estigmatizou como sendo um ambiente marginalizado, corrupto, violento, ou seja, quase ninguém quer saber ou ouvir falar de algo que esteja relacionado com presídio. É preciso reverter esse quadro, o autor propõe a implantação de uma assessoria de imprensa que divulgue, nos meios de comunicação, os trabalhos de ressocialização que são oferecidos dentro da unidade aos apenados, tais como, cursos profissionalizantes, música, teatro, culinário, construção civil, alfabetização que visam devolver a sociedade indivíduos recuperados e capazes de serem reintegrados aos laços sociais, pois, recuperação do apenado é o principal objetivo do sistema penitenciário.

Este estudo foi realizado em apenas uma das 79 unidades ativas da Paraíba, porém, seus resultados e análises podem servir de base para estudos futuros sobre QVT em outras unidades, bem com, como, auxiliar a SECAP na implantação de programas de QVT dentro dessas unidades que visem o aumento da satisfação dos ASP'S com o trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas: O novo papel dos Recursos Humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- _____. *Gestão de Pessoas*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- _____. *Gestão de Pessoas: O novo papel dos Recursos Humanos nas organizações*. 3º.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- CAVASSANI, Amarildo Pereira, BIAZIN, celestina Crocetta, et. al. *Qualidade de Vida no Trabalho: fatores que influenciaram as organizações*. São Paulo, novembro de 2006. Disponível em: <<http://www.revistajopel.com.br>>. Acesso em 15 de ago. de 2015
- CORREIA, A. P. *Uma análise dos fatores de risco da profissão do agente penitenciário: contribuições para uma política de segurança e saúde na gestão penitenciária*. 66f. 2006. Monografia (Especialização). *Gestão Penitenciária*, Departamento de Ciências Sociais, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2006.
- DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. *Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional*. São Paulo: Pioneira TL, 2001.
- DEJOURS, C. *A loucura do trabalho: Estudo de psicopatologia do trabalho*. Christophe 5ª ed.. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.
- DUTRA, Joel Souza. *Gestão de Pessoas. Modelos, Processos, Tendências e Perspectivas*. São Paulo: Atlas, 2002.
- FARIAS, Taiana Michele Costa. *Qualidade de vida no trabalho: Um Estudo na Seção de Gestão de Pessoas do 2º Batalhão de Polícia Militar da Paraíba*. 65 fls. Relatório de Estágio Supervisionado (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal de Campina Grande, Paraíba, 2011.
- FERNANDES, Eda. *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FREITAS, André Luís Policani; DE SOUZA, Renata Guarino Bastos. *Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas*. IV Progresso Nacional de Excelência em Gestão, 2008. 22 p.
- GIL, Antônio Carlos. *Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais*. Antônio Carlos Gil. São Paulo: Atlas, 2010.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Atlas, 2004.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. e ZAIMA, Gustavo - *Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho – GQVT*. In: *Manual de Gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências*. São Paulo: Gente, 2002.
- LOPES NETTO, A. *Normatização nas áreas de segurança e saúde no trabalho*. CIPA, São Paulo, v. 25, n. 292, p. 48-49, 2004.

MAXIMIANO, A. C. A. Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MOTTA, F.C.P; VASCONCELOS, I.F.G. Teoria Geral da Administração. 3. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

PARANÁ (Estado). DEPEN/PR – Departamento Penitenciário do Paraná. Perfil do Agente Penitenciário. Disponível em: <http://www.pr.gov.br/depen/downloads/manual_agente_pen.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2015

RIBEIRO, Fábio Henrique. Qualidade de vida e segurança no trabalho. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

ROBBINS, S. P. Comportamento Organizacional: tradução técnica Reynaldo Marcondes. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

Secretaria de administração penitenciária da Paraíba (SECAP). Disponível em: <http://paraiba.pb.gov.br/administracao-penitenciaria/a-secretaria/>. Acesso em: 20 ago.2015

SPECTOR, Paul E. Psicologia nas Organizações. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

VASCONCELOS, A. S. F. (2000). A saúde sob custódia: um estudo sobre agentes da segurança penitenciária no Rio de Janeiro. (Dissertação de Mestrado). Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro.

VERGARA, S. C. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

VILAS BOAS, A.A.; ANDRADE, R.O.B. Gestão Estratégica de Pessoas. 1ª ed. Campus, 2009. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

APÊNDICES

QUESTIONÁRIOS DE PESQUISA

PARTE 1: PERFIL DOS ASP'S

1.1 Gênero	
Masculino	()
Feminino	()

1.2 Faixa etária	
18 a 30 anos	()
31 a 40 anos	()
41 a 50 anos	()
51 a 70 anos	()

1.3 Escolaridade	
Ensino médio	()
Ensino superior incompleto	()
Ensino superior completo	()
Pós graduação	()

1.4 Estado civil	
Solteiro	()
Casado	()
Divorciado	()
Outros	()

1.4 Cargo ocupado	
Direção	()
Condutor	()
Chefe de disciplina	()
Coordenador	()
Asp	()
Administrativo	()

1.5 Tempo de serviço	
0 a 1 ano	()
2 a 5 anos	()
6 a 10 anos	()
Mais de 10 anos	()

PARTE-2: A percepção dos ASP'S quanto a QVT

Essa parte do questionário tem como objetivo identificar os níveis de QVT segundo a percepção dos ASP'S. Para responder as questões abaixo, utilize a legenda seguinte:

LEGENDA PARA RESPOSTAS:

DT= Discordo Totalmente

DP=Discordo Parcialmente

I= Indiferente

CP= Concordo Parcialmente

CT= Concordo Totalmente

D1-Integração social	DT	DP	I	CP	CT
1-Há divisão de classes por status, ocorrendo desigualdade.					
2-Existem preconceitos quanto à raça, religião, sexo, nacionalidade, estilo de vida ou aparência física.					
3-Há facilidade para atingir níveis mais elevados hierarquicamente.					
4-Existe a cooperação, ajuda recíproca.					
5-Há um bom relacionamento interpessoal, com livre expressão de opiniões para contribuir para o planejamento e realização do trabalho, sem medo de represálias.					
D2-Utilização da capacidade humana	DT	DP	I	CP	CT
1-Existe autonomia quanto a realização de suas atividade.					
2-Há a utilização dos conhecimentos, habilidades e talentos, ou seja, sua função não é metódica.					
3-Existem quantidade e qualidade de informações suficientes para que seu trabalho seja realizado de forma eficiente.					
4-Há seu envolvimento no processo total do trabalho, responsabilidade pela qualidade e bom desempenho do mesmo.					
5-Existe planejamento do trabalho a ser realizado e este é feito por você.					
6-Há retorno (feedback) de informação sobre o desempenho, avaliação, conduta, eventualidade ou ação executada					
D3-Segurança e saúde nas condições de trabalho	DT	DP	I	CP	CT
1-Ocorre com frequência trabalhos para serem terminados em casa ou horas extras					
2-As condições do ambiente de trabalho e o fornecimento de EPI para realização do trabalho são favoráveis.					
3- Existe a preocupação do bem-estar no trabalho de acordo com a idade, devido às limitações naturais do ser humano.					
4- Há recurso material necessário em quantidade e qualidade para a realização do trabalho.					
5- O seu trabalho afeta o convívio com familiares e a sociedade.					
D4-Constitucionalismo	DT	DP	I	CP	CT

1- O seu comportamento ou de seus familiares fora da instituição afeta no seu trabalho.					
2- Você tem o direito, no seu trabalho, de expressar opiniões e idéias livremente.					
3- Existe a igualdade no tratamento com recompensas e compensação justa.					
4- Há possibilidade de manifestação com relação a decisões que o afetam direta ou indiretamente.					
D5- Trabalho e espaço de vida	DT	DP	I	CP	CT
1- Há realização de horas extras e trabalho levados para casa.					
2- Seu tempo de lazer, convívio familiar e atividades sociais são afetados pelo trabalho.					
3- Há realização, pelo presídio, de atividades recreativas, sociais e beneficentes para os ASP'S.					
D6-Compensação adequada e justa	DT	DP	I	CP	CT
1- Há compensação adequada entre o pagamento e a sua contribuição para instituição.					
2- A compensação é justa referente ao salário pago e o cargo ocupado.					
D7- Oportunidade de carreira e garantia profissional	DT	DP	I	CP	CT
1- Se existir a coincidência do seu trabalho com horário de escola, universidade, curso profissionalizantes, você é liberado para fazê-los.					
2- Há o financiamento de curso parcial ou total de cursos profissionalizantes. E o reconhecimento, através de promoções e/ou bonificações de esforços em crescer em conhecimento.					
3- Existe a segurança na renda e/ou emprego.					
4- Há oportunidade de expansão no trabalho quanto ao uso de conhecimentos e habilidades.					
D8-Relevância social trabalho	DT	DP	I	CP	CT
1- Existe o prestígio dos beneficiados pelos serviços proporcionados.					
2- A imagem do presídio perante a sociedade é boa.					
3- Existe seu orgulho pelo trabalho.					