

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE  
NÚCLEO DE GESTÃO  
ADMINISTRAÇÃO

EDUARDO ALVES RÊGO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO NA 2<sup>a</sup>  
DELEGACIA DA POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL, EM CARUARU/PE

CARUARU  
2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE  
NÚCLEO DE GESTÃO  
ADMINISTRAÇÃO

EDUARDO ALVES RÊGO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO NA 2ª  
DELEGACIA DA POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL, EM CARUARU/PE

Trabalho apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração, da Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, como requisito parcial para aprovação na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso.

Orientador: Prof. M.Sc, Luiz Sebastião dos Santos Júnior

CARUARU  
2018

Catálogo na fonte:

Bibliotecária – Simone Xavier CRB/4-1242

R343q Rêgo, Eduardo Alves.  
Qualidade de vida no trabalho: um estudo na 2ª Delegacia da Polícia Rodoviária Federal, em Caruaru-PE. / Eduardo Alves Rêgo. – 2018.  
76f. ; il. : 30 cm.

Orientador: Luiz Sebastião dos Santos Júnior.  
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2018.  
Inclui Referências.

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Satisfação no trabalho. 3. Polícia Rodoviária Federal. I. Santos Júnior, Luiz Sebastião dos (Orientador). II. Título.

658 CDD (23. ed.)

UFPE (CAA 2018-201)

**EDUARDO ALVES RÊGO**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO NA 2ª DELEGACIA DA  
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL, EM CARUARU/PE**

Este trabalho foi julgado adequado e aprovado para a obtenção do título de graduação em  
Administração da Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Caruaru, 04 de julho de 2018.

---

Prof. Marconi Freitas da Costa  
Universidade Federal de Pernambuco – Centro Acadêmico do Agreste  
**Coordenador do Curso de Administração**

**BANCA EXAMINADORA:**

---

Prof. Luiz Sebastião dos Santos Júnior  
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste  
**Orientador**

---

Prof. Lindenberg Julião Xavier Filho  
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste  
**Examinador Interno**

---

Prof. Elielson Oliveira Damascena  
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste  
**Examinador Interno**

## **DEDICATÓRIA**

Aos meus pais, Fábio e Márcia, por todo incentivo e amor dispensados a mim.

A Lucas, meu irmão, pelo apoio, amizade e companheirismo.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, agradeço à Deus, que me permitiu chegar até essa importante etapa da minha vida, me guiando e orientando os meus caminhos e decisões. O amor dEle é algo extraordinário e surpreendente.

Agradeço especialmente, aos meus pais, Fábio e Márcia, por todo apoio, amor e amizade dispensados a mim de forma incondicional. Não há palavras que possam descrever o meu sentimento de gratidão. Obrigado pelo cuidado e suporte. Vocês são responsáveis por essa conquista. Serei eternamente grato!

Ao meu irmão e grande amigo Lucas, que me ajudou nas questões técnicas deste trabalho, trazendo grandes contribuições no desenvolvimento do mesmo. Obrigado pela paciência e coleguismo, você tem grande importância na minha vida.

Ao meu tio, Clênio Magalhães, por todo conhecimento e experiências compartilhadas, transmitindo ensinamentos importantes para minha vida e carreira profissional.

Ao meu orientador, Professor Luís Sebastião, pela assistência e relevantes contribuições que foram fundamentais na produção desse trabalho. Obrigado pela paciência!

Aos Policiais Rodoviários Federais, da 2ª Delegacia de Pernambuco, pela atenção e ajuda na disposição dos dados para pesquisa. Instituição na qual tenho admiração pessoal e grande estima.

Agradeço, por fim, a todos que contribuíram de diversas formas, para a produção e conclusão desse trabalho.

*“A melhor maneira de prever o futuro é criá-lo.”*

(Peter Drucker)

## RESUMO

O presente estudo tem como objetivo central analisar a percepção sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos policiais da 2ª Delegacia de Pernambuco da Polícia Rodoviária Federal (PRF), localizada em Caruaru-PE, visto que é um tema atual e relevante para a manutenção do bem-estar e motivação dos trabalhadores. Com isso, foram avaliados fatores relativos como satisfação, saúde e bem-estar, autonomia, remuneração, entre outros, com fim de elucidar os fatores críticos levantados a partir dos dados coletados. Para tanto, foi realizado um estudo de natureza exploratório-descritivo, com uma abordagem quantitativa. Aplicou-se um questionário composto por 24 perguntas, estruturados com base no modelo de avaliação de QVT proposto por Walton (1973), onde os respondentes atribuíam um nível de importância e satisfação, respectivamente, a cada item avaliado. Também foram coletados dados demográficos, com fim de conhecer a cada um dos respondentes, além de uma pergunta discursiva. No total, 32 questionários foram respondidos, e por meio das médias levantadas entre os níveis de importância e os níveis de satisfação, foi identificado a percepção de QVT dos policiais, e o que pode vir a se tornar crítico, mesmo a avaliação do estudo sendo positiva, de forma geral. A partir disso, com base em observações informais atreladas ao resultado obtido, foram apresentadas sugestões de melhoria à QVT dos policiais rodoviários federais da 2ª Delegacia de Pernambuco.

**Palavras-chave:** Qualidade de Vida no Trabalho. Satisfação. Polícia Rodoviária Federal

## **ABSTRACT**

The present study has as main objective to analyze the perception about the life's quality in job (QVT) of police officers of the 2nd Pernambuco Police Station of the federal highway police (PRF), located in Caruaru-PE, since it is a current and relevant topic for the maintenance of workers' health and motivation. Thus, relative factors such as satisfaction, health and well-being, autonomy, compensation, among others, were evaluated in order to elucidate the critical factors raised from the data collected. For that, an exploratory-descriptive study was conducted, with a quantitative approach. a questionnaire was composed of 24 questions, structured based on the QVT evaluation model proposed by Walton (1973), where the respondents assigned a level of importance and satisfaction, respectively, to each item evaluated. Demographic data were also collected, in order to know each of the respondents, as well as a discursive question. In total, 32 questionnaires were answered, and through the averages raised between levels of importance and levels of satisfaction, the perception of QVT of police officers was identified, and what may become critical, even the evaluation of the study being positive, in general. From this, based on informal observations linked to the result obtained, suggestions were made to improve the QVT of the Federal Highway Police of the 2nd Police Station of Pernambuco.

**Key-words:** Quality of life at work. Satisfaction. Federal Highway Police.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1 Pirâmide das Necessidades de Maslow .....	26
Figura 2.2 Modelo das dimensões das tarefas, Hackman e Oldhan (1975) .....	32
Figura 2.3 Fatores influenciadores da QVT. ....	33
Figura 4.1 Gráfico da distribuição percentual dos respondentes por gênero .....	45
Figura 4.2 Gráfico da distribuição percentual dos respondentes por faixa etária .....	46
Figura 4.3 Gráfico da distribuição percentual dos respondentes por estado civil .....	47
Figura 4.4 Gráfico da distribuição percentual dos respondentes por escolaridade .....	48
Figura 4.5 Gráfico da distribuição percentual dos respondentes por tempo de serviço ..	49
Figura 4.6 Gráfico da distribuição percentual dos respondentes por unidade que trabalha .....	49
Figura 4.7 Gráfico da média de importância e satisfação da organização estudada .....	51

## LISTA DE QUADROS

Quadro 2.1 Evolução do conceito de QVT.....	23
Quadro 2.2 Implicações da Teoria X e Y .....	27
Quadro 2.3 Elementos e fontes que influenciam a satisfação e insatisfação no trabalho	28
Quadro 2.4 Indicadores da Qualidade de Vida no Trabalho .....	34
Quadro 2.5 Dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho .....	35
Quadro 2.6 Categorias de Qualidade de Vida no Trabalho .....	36
Quadro 3.1 Sub-grupos de perguntas fundamentais nos oito critérios avaliativos da QVT propostas por Walton (1973) e indicadas no questionário .....	43
Quadro 3.2 Avaliação de importância e satisfação .....	44
Quadro 4.1 Níveis de importância e satisfação no questionário aplicado .....	50
Quadro 4.2 Níveis de QVT conforme a média de satisfação .....	51
Quadro 4.3 Ranking dos fatores com maior discrepância entre importância e satisfação	52
Quadro 4.4 Fatores considerados não-críticos de acordo com os agentes da PRF, em Caruaru .....	55
Quadro 4.5 Médias de importância e satisfação das oito categorias de Walton .....	57
Quadro 4.6 Fatores de QVT de acordo com a compensação justa e adequada .....	58
Quadro 4.7 Fatores de QVT de acordo com as condições de trabalho.....	59
Quadro 4.8 Fatores de QVT de acordo com o uso e desenvolvimento de capacidades ..	60
Quadro 4.9 Fatores de QVT de acordo com as oportunidades de crescimento e segurança .....	60
Quadro 4.10 Fatores de QVT de acordo com a integração social na organização .....	61
Quadro 4.11 Fatores de QVT de acordo com o constitucionalismo.....	62
Quadro 4.12 Fatores de QVT de acordo com o trabalho e espaço total de vida .....	63
Quadro 4.13 Fatores de QVT de acordo com a relevância social do trabalho .....	63
Quadro 4.14 Fatores com potencial crítico de Qualidade de Vida no Trabalho de acordo com os policiais da PRF em Caruaru .....	64

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

PRF – Polícia Rodoviária Federal

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

UOP – Unidade Operacional de Policiamento

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	14
1.1	Problema de pesquisa	14
1.2	Pergunta de pesquisa	16
1.3	Objetivos de pesquisa	16
1.3.1	<i>Objetivo Geral</i>	16
1.3.2	<i>Objetivos Específicos</i>	17
1.4	Justificativas	17
1.4.1	<i>Justificativas Teóricas</i>	17
1.4.2	<i>Justificativas Práticas</i>	17
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>	18
2.1	Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): Principais Conceitos	18
2.1.1	<i>Origem e evolução da Qualidade de Vida no Trabalho: Um breve panorama</i>	20
2.1.2	<i>A Hierarquia das Necessidades de Maslow</i>	23
2.1.3	<i>As Teorias X e Y de McGregor</i>	25
2.1.4	<i>A Teoria dos Dois Fatores de Motivação de Herzberg</i>	26
2.2	Modelos De Qualidade De Vida No Trabalho	28
2.2.1	<i>Modelo de Nadler e Lawler (1983)</i>	28
2.2.2	<i>Modelo de Hackman e Oldhan (1975)</i>	29
2.2.3	<i>Modelo de Wether e Davis (1973)</i>	31
2.2.4	<i>O Modelo de Walton (1973)</i>	34
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	38
3.1	Natureza da Pesquisa	38
3.2	População e Amostra	38
3.3	A Organização Pesquisada	39
3.4	Instrumento de coleta de dados	40
<b>4</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS</b>	43
4.1	Características pessoais dos entrevistados	43
4.1.1	<i>Gênero</i>	43
4.1.2	<i>Faixa Etária</i>	43

<i>4.1.3 Estado Civil</i>	44
<i>4.1.4 Escolaridade</i>	45
<i>4.1.5 Tempo de Serviço</i>	46
<i>4.1.6 Unidade em que trabalha</i>	47
<b>4.2 Características Gerais Da QVT</b>	48
<b>4.3 Análise e apresentação dos resultados baseados nas oito categorias de QVT do Modelo de Walton</b>	54
<i>4.3.1 Compensação justa e adequada</i>	56
<i>4.3.2 Condições de trabalho</i>	56
<i>4.3.3 Uso e desenvolvimento de capacidades</i>	57
<i>4.3.4 Oportunidade de crescimento e segurança</i>	58
<i>4.3.5 Integração social na organização</i>	59
<i>4.3.6 Constitucionalismo</i>	60
<i>4.3.7 Trabalho e espaço total de vida</i>	60
<i>4.3.8 Relevância social do trabalho</i>	61
<b>4.4 Apresentação dos resultados baseados na questão discursiva</b>	62
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	63
<b>5.1 Conclusões</b>	63
<b>5.2 Recomendações</b>	64
<b>REFERÊNCIAS</b>	66
<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO</b>	72
<b>APÊNDICE B – RANKING DOS FATORES DE ACORDO COM O NÍVEL DE IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO AVALIADOS PELOS POLICIAIS DA PRF EM CARUARU-PE</b>	75

## 1. INTRODUÇÃO

Neste capítulo serão apresentados o problema e a pergunta da pesquisa, seus principais aspectos, objetivos específicos e gerais e as justificativas teóricas e práticas, que originaram esse estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos Policiais Rodoviários Federais, e suas consequências.

### 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Em meados da década de 20, começou-se as primeiras indagações científicas a respeito das condições no local de trabalho e sua relação com a produtividade industrial (RODRIGUES, 2009). Fernandes (1996) afirma que o tema começou a ser mais pesquisado e estudado a partir da década de 50, quando pesquisadores e pessoas interessadas no tema buscavam entender os principais aspectos relacionados a saúde e bem-estar que afetavam o trabalhador em seus ambientes de trabalho.

Na década de 60, os movimentos e estudos a respeito de QVT passaram a ter mais força, visto que as empresas tiveram um aumento de suas responsabilidades enquanto entidade social, fazendo com que pesquisadores, cientistas e líderes organizacionais pesquisassem melhores formas de executar o trabalho (RODRIGUES, 2009).

Segundo Chiavenato (2002, p. 391), “a QVT tem o objetivo de assimilar duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho, do outro, o interesse das organizações quanto a seus efeitos sobre a produção e a produtividade”

O termo Qualidade de Vida no Trabalho tem sido empregado frequentemente para retratar alguns valores humanos e ambientais que têm sido ignorados pelo desenvolvimento das empresas em questões do crescimento produtivo, econômico e tecnológico (WALTON, 1973 apud RODRIGUES, 2009).

A QVT relaciona diversos aspectos relacionados a rotina de trabalho, como o ambiente físico, o relacionamento entre as pessoas, remuneração e bonificações, as possibilidades de ascensão e a liberdade na execução do trabalho. Sendo assim, se faz necessária uma análise dos pontos supracitados para medir o grau de satisfação de cada colaborador (CHIAVENATO, 2004).

Para Limongi-França (2003) QVT é mais que um simples conceito, trata-se de um conjunto de áreas, abrangendo enfermagem, fisioterapia, medicina, ergonomia e psicologia. O mesmo afirma que a QVT evidencia uma preocupação com o indivíduo, de forma geral, através de uma visão biopsicossocial.

A QVT no ambiente profissional deve abranger a avaliação do nível de saúde dos funcionários, bem como o estilo de vida deles e o clima organizacional, de forma geral. Devem ser fomentados o desenvolvimento de programas visando proporcionar benefícios profissionais e pessoais, tendo em vista que ações correlatas apresentam melhoria em aspectos de motivação, na criatividade, no desempenho das equipes de trabalho (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2011).

Dentre as diversas profissões nas organizações e instituições inseridas na sociedade, existem algumas profissões que oferecem mais riscos aos profissionais atuantes, e que indiretamente ou diretamente afetam a QVT dos mesmos. O serviço policial é um deles, visto que são profissionais que devem garantir a manutenção da ordem social, possibilitando a resolução de possíveis conflitos entre aqueles que porventura possam interferir na atividade fim dos mesmos (MARIANO, 2015)

Em razão da difusão da violência, os agentes de segurança são exigidos pela sociedade por efetivas políticas públicas, produzindo um sobrepeso físico e emocional para os profissionais da área em questão. Acrescido a esses fatores, há ainda as demandas sociais por uma maior efetividade da polícia, onde os agentes com condições e estruturas deficientes são afetados no desenvolvimento pleno de suas atividades, lesando a saúde e resultando em desgaste, estresse e problemas relacionados (SOUZA, et al. 2007).

Dentre as forças policiais, existe a Polícia Rodoviária Federal (PRF), que foi criada em 1928, e é atualmente uma instituição vinculada ao Ministério da Segurança Pública, com atuação em todo o território brasileiro. Sua estrutura é formada por uma unidade administrativa central, a Sede Nacional, situada em Brasília, e Unidades Administrativas Regionais, representadas por 27 Superintendências, totalizando mais de 550 pontos de atendimento em todo o território do Brasil (PRF, 2018).

A PRF tem como objetivo a redução da violência no trânsito das rodovias federais, a redução da criminalidade, além de um aumento da percepção da segurança por parte dos usuários das rodovias. Sendo assim, a PRF contribui para a livre circulação dos transientes das rodovias, de forma segura, por meio do trabalho dos agentes da instituição, através de operações e fiscalizações (SÁ, GOMES, MOTA, CANÇADO, 2016).

Com um aumento do conjunto de competências da PRF em relação a sua atividade, gerado por meio de acordos institucionais ou não, o trabalho operacional da PRF tem se tornado mais estressor, fatigante e de maior responsabilidade. Somado as aptidões da atividade dos agentes policiais, uma realidade de crescente violência, resulta em uma maior disposição do policial, exigindo prontidão e vigilância, em especial aos policiais que trabalham no exercício operacional, e também aqueles que trabalham no turno noturno. (SILVA apud GASPARY et al. 2007)

Com base no exposto, a presente pesquisa tem como objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho de um grupo de policiais da 2ª Delegacia da Polícia Rodoviária Federal, localizada na cidade de Caruaru, no estado de Pernambuco. Visa-se obter a percepção dos policiais sobre aspectos ambientais e organizacionais relativas a satisfação e qualidade de trabalho dos mesmos.

## 1.2 PERGUNTA DE PESQUISA

Diante da problemática apresentada na seção anterior, surge o seguinte questionamento, que norteará a presente pesquisa: **Quais os fatores críticos que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho através da perspectiva dos agentes da Polícia Rodoviária Federal (PRF), da segunda delegacia, localizada no município de Caruaru-PE?**

## 1.3 OBJETIVOS DA PESQUISA

Partindo do problema e pergunta de pesquisa apresentados anteriormente, o presente estudo será direcionado pelos objetivos delineados a seguir.

### 1.3.1. Objetivo Geral

A pesquisa possui o objetivo geral analisar os fatores críticos que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), avaliando a satisfação e importância ao tema, sob a ótica da rotina de trabalho dos policiais da PRF localizada em Caruaru-PE.

### 1.3.2. Objetivos específicos

Com fundamento no Objetivo Geral, os objetivos específicos da pesquisa que servirão para a realização da presente pesquisa, são:

- Apontar os fatores críticos que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho dos agentes da PRF no município de Caruaru-PE com base no conjunto teórico sobre o assunto;
- Identificar a satisfação dos Policiais Rodoviários Federais de Caruaru aos fatores de Qualidade de Vida no Trabalho;
- Identificar a importância atribuída pelos Policiais Rodoviários Federais de Caruaru em relação aos fatores de Qualidade de Vida no Trabalho.

## 1.4 JUSTIFICATIVAS

Nesta seção, serão apresentadas as justificativas teóricas e práticas da pesquisa em questão – expondo informações e dados a respeito da qualidade de vida do policial rodoviário federal de Caruaru-PE – que culminaram na escolha do tema.

### 1.4.1 Justificativas teóricas

O presente trabalho revela uma notável importância acadêmica, visto que a Qualidade de Vida no Trabalho é um tema de relevância no contexto organizacional contemporâneo. Deste modo, o estudo da temática irá possibilitar a abertura de discussões acerca da Qualidade de Vida no Trabalho em uma corporação policial, e as conseqüentes percepções dos agentes que ali exercem o ofício objeto de análise desta pesquisa.

O resultado obtido por esta pesquisa servirá como material de consulta para outros recintos policiais, além de auxiliar pesquisadores interessados na temática QVT aplicada a instituições policiais no aprofundamento desta área.

### 1.4.2 Justificativas práticas

Sob o viés prático, a importância deste trabalho se revela na medida que se identificam

os fatores críticos que acometem a rotina de trabalho dos agentes policiais rodoviários federais. Nesse sentido, será possível aquilatar a percepção dos policiais no ambiente de trabalho, e como os mesmos avaliam seu bem-estar e a execução de suas atividades na rotina laboral, realizando uma correlação com a QVT.

Através dos recentes postulados da QVT, serão apontadas as condições deficientes que acometem o ambiente de trabalho policial. Assim é o apontamento feito por CHIAVENATO (2004, p. 448), ao dispor que “a QVT tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e o grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho”.

Ao fim da pesquisa, os gestores e agentes policiais poderão obter novas informações que podem revelar-se úteis no tocante à QVT na PRF e demais instituições policiais, atualizando a base de conhecimentos eficazes ao exercício do trabalho policial. Promoverá, assim, a discussão sobre bem-estar e saúde da integralidade dos policiais e o desempenho de suas tarefas.

No capítulo exposto foram apresentados o problema, os objetivos e justificativas que fundamentaram o desenvolvimento deste trabalho. No capítulo seguinte, será exposta a fundamentação teórica, alicerçada na literatura concernente ao tema, a qual foi a base para as escolhas metodológicas do referente trabalho.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Neste capítulo será apresentada uma síntese sobre os conceitos presentes na literatura e os objetivos relacionados ao tema desta pesquisa: Qualidade de Vida no Trabalho. Também serão expostas teorias, antecedentes, evolução e pensamentos de importantes autores, teóricos e pesquisadores da área, e que assim, serviram de base para o desenvolvimento deste trabalho.

### **2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): PRINCIPAIS CONCEITOS**

Na década de 50, na Inglaterra, o termo QVT começou a ser utilizado através de colaboradores e envolvidos no *Tavistock Institute*, onde estes deram início a estudos tratando sobre o conectivo indivíduo-trabalho-organização, articulando o que seria chamado de

“abordagem sociotécnica” do trabalho, que tinha como objetivo abrandar as dificuldades e dissabores das vidas dos trabalhadores por meio da remodelação das suas atividades (FERNANDES, 1996; RODRIGUES, 1999).

A atenção a fatores ligados a QVT por empresários e pessoas envolvidas no âmbito empresarial têm em torno de cinquenta anos. Porém, a temática de QVT passou a ser mais observada a partir da década de 1970, gerando assim, aplicações e investimentos nas grandes empresas, onde já se observava uma dificuldade devido aos modelos de produção vigentes, como o taylorismo, fordismo, entre outros, fazendo que novas formas alternativas se apresentassem, diante do cenário competitivo (FERREIRA, ALVES, TOSTES, 2009).

Por meio de um suporte teórico e filosófico sobre a natureza e os costumes do homem, o liberalismo clássico serviu como referência e orientação para os processos produtivos, onde o “acúmulo de capital” era uma diretriz entre os empresários e mercantes. Nesse ambiente, emergiram as primeiras indagações sobre a racionalização da produção e o comportamento dos empregados frente a sua função (RODRIGUES, 2009).

Chiavenato (2010) argumenta que o clima organizacional é um elemento do ambiente de trabalho, que é formado por pessoas. O ambiente pode ser salutar ou nocivo, profícuo ou danoso, podendo gerar satisfação ou insatisfação nas pessoas inseridas.

A QVT pode ser mensurada nas organizações através de práticas que tem como objetivo garantir o bem-estar das pessoas nelas inseridas, considerando-os como parte do resultado das atividades executadas, e não apenas como instrumentos para a atividade (MAXIMIANO, 2012).

A Qualidade de Vida no Trabalho compreende um conceito de grande vastidão, sendo necessário identificar os objetivos de cada organização para adaptar aos processos e pessoas envolvidas. A QVT é formada sob a perspectiva biopsicossocial, onde os indivíduos são observados em sua completude, analisando aspectos biológicos, psicológicos e sociais, tendo a vida como uma parte composta aos mesmos (RODRIGUES et al., 2009 apud SILVA, 2016).

Dentre vários conceitos possíveis para definir a Qualidade de Vida no Trabalho, Moretti (2007) apud SILVA (2016) explica que a QVT é um meio para analisar de forma conjunta organizações, indivíduos e o trabalho, através da atenção disposta a colaboradores em suas atividades, com cuidados em relação ao bem-estar dos mesmos e os seus resultados e execução das atividades.

VELOSO et al. (2007) declaram que boa parte dos estudos e pesquisas mostram a

QVT como uma resposta ao modelo taylorista. A QVT, sob a ótica da abordagem comportamental, é tida como mecanismo para a humanização no trabalho, visto que fomenta e viabiliza o bem-estar e a cooperação das pessoas nas decisões a serem tomadas nas organizações. Com uma crescente atenção aos direitos civis e suas prerrogativas, e à responsabilidade social das empresas, fez com que aspectos da QVT fossem estimulados, através da sociedade civil e seus componentes.

Tornar a QVT e seus processos como um mecanismo eficiente para gestão das organizações ainda é um desafio, visto que as organizações e gestores entendem e mantêm o tema como algo efêmero. (VASCONCELOS, 2001)

Para Brito et al. (2007), a discussão sobre Qualidade de Vida no Trabalho é algo que vai além de medidas da academia, organizações e países. O tema vem sendo amplamente discutido e evidenciado através de conferências em diversos países, tratando a QVT como questão central em diversos estudos.

Seashore (1975) apud Asfora (2004) explana que programas de QVT devem ser considerados sobre dois pontos de vista, em razão dos seus valores: Colaboradores e sua comunidade, bem como a sociedade de forma geral, excluindo assim, interesses particularistas.

Através da adoção dos programas de QVT por parte da organização, resultam-se inúmeros benefícios as pessoas envolvidas. Maior regularidade ao trabalho, melhoria na eficiência, e aumento da moral e motivação, são alguns pontos positivos (VASCONCELOS, 2001).

### 2.1.1 ORIGEM E EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM BREVE PANORAMA

Segundo Rodrigues (2009), por meio dos postulados de Euclides de Alexandria acerca de melhorias para os indivíduos que trabalhavam às margens do Rio Nilo, fez com que, em meados de 300 a. C. surgissem as primeiras indagações sobre QVT.

A sociedade, de forma geral, sofreu grandes transformações, em razão do desenvolvimento e avanço dos processos industriais, no século XVIII. Atrelado ao crescimento das indústrias, havia um total despreço pelas necessidades básicas dos trabalhadores inseridos no ambiente industrial. (RODRIGUES, 2009). No contexto da

Revolução Industrial, o colaborador realizava seu trabalho em condições insalubres, passíveis a ocorrências de incêndio, explosões, intoxicações, e toda sorte de perigos. Com jornadas exaustivas de mais de oito horas por dia, trabalham com uma baixa remuneração (MARTINS, 2000).

Para dirimir os custos operacionais, a mão-de-obra utilizada era sem qualificação e especializada, seguindo uma austera hierarquia para a realização das tarefas e o atingimento das metas (DAVIS et al., 1996).

A Qualidade de Vida no Trabalho promoveu uma grande mudança no ambiente laboral, humanizando as tarefas, e gerando assim, maior realização no alcance dos propósitos das organizações, de forma geral. Difere do contexto da administração científica, que refreava o potencial do trabalhador (PIMENTEL, 2003).

Estudos a respeito do desempenho humano nas organizações e ambientes de trabalho foram iniciados entre os anos 30 e 40, no século XX, através do expoente Elton Mayo. Diante de uma maior busca pelo tema, despontaram várias teorias que versavam sobre a produtividade e a satisfação do trabalhador, em relação as suas tarefas. A partir da década de 50, o termo Qualidade de Vida no Trabalho, passou a ser empregado para estudos, atividades e pesquisas relacionados ao tema. (VASCONCELOS (2001), RODRIGUES (2009), MAXIMINIANO (2012) apud SILVA (2016)).

Através da Escola de Relações Humanas, eram realizados estudos que tinham como objetivo entender a conexão entre condições de trabalho e a exaustão e fadiga dos funcionários, bem como o marasmo e monotonia entre os trabalhadores. O estudo iniciou com análises ao ambiente de trabalho, pesquisando sobre jornada de trabalho, local de trabalho, luminosidade, entre outros pontos. Pesquisadores atentaram para o fato de que aspectos sociais e psicológicos interferiam diretamente na produtividade, não apenas variáveis técnicas (ASFORA, 2004).

Para Chiavenato (2004), o termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiu na década de 70, através de Louis Davis, onde eram abordadas questões de motivação, saúde dos trabalhadores e bem-estar, estruturação de cargos e outros aspectos.

Na década de 70, grandes indústrias japonesas despontavam através de uma gestão eficiente, sendo destaque a diferença dos modelos de gestão ocidentais. A partir desta perspectiva oriental, a gestão no ocidente passou a aplicar modelos e exemplos advindos do Japão, fazendo com que o estudo e implicações da QVT fosse apresentada de forma mais articulada (RODRIGUES, 2009).

O avanço tecnológico tornou-se protagonista nas organizações, na década de 80, e fez com que as mesmas buscassem vantagens para concorrer no mercado. Com inovações e mudanças na economia, política, tecnologia e nos modos produtivos, criou-se um ambiente incerto e variável, que resultou no desenvolvimento dos estudos na área de QVT (RODRIGUES, 2009).

Vieira (1996) afirmou que vários autores começaram a estudar sobre QVT. Através de temas como satisfação e motivação no trabalho, autores como Frederick Herzberg, Douglas McGregor e Abraham Maslow, conduziram seus estudos com base nos temas supracitados. No quadro 2.1, é possível observar as atribuições e evolução dos conceitos sobre QVT durante os anos, de acordo com Nadler e Lawler (1983), a partir da década de 50:

Quadro 2.1 – Evolução do Conceito de QVT

Concepção evolutiva da QVT	Características ou visão
1. A 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. A 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. A QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, método 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. A 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. A QVT como um tudo (1979 a 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassem no futuro, não passará de um modismo passageiro.

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

### 2.1.2 A Hierarquia das necessidades de Maslow

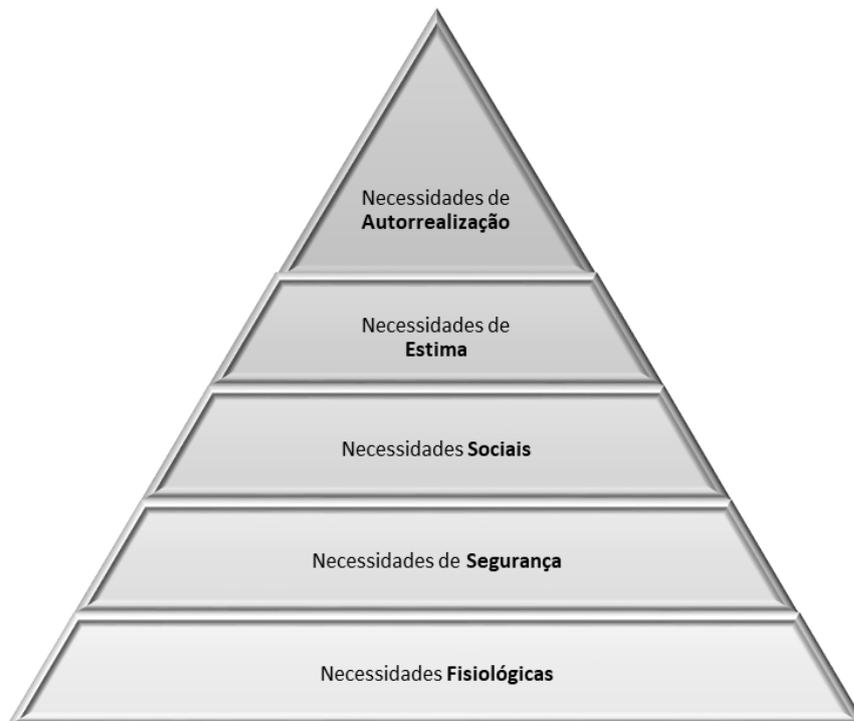
Dentre as principais teorias sobre motivação, destaca-se a Teoria da Hierarquia das Necessidades, do psicólogo Abraham Maslow, onde o mesmo afirma que em cada indivíduo, há cinco tipos de necessidades. (ROBBINS, 2005).

Criada no século XX, a teoria em questão versa sobre os propulsores na motivação do comportamento humano, onde os indivíduos através da insatisfação de suas necessidades, buscam formas para satisfazê-las, produzindo motivação para realizá-las. (MOTTA, 2010; LACOMBE 2008 apud NASCIMENTO, 2016).

Antes da Teoria da Hierarquia das Necessidades ser difundida por Maslow, outros estudos e pesquisas já abordavam a temática das necessidades humanas, seus objetos de estímulo, e como estas proporcionavam motivação nos indivíduos. A ovacionada teoria de Maslow reconhece cinco níveis de necessidade, onde através de uma estrutura agrupada, elenca-se de forma crescente as seguintes necessidades: Fisiológicas, segurança, sociais, estima e autorrealização. (MAXIMINIANO. 2012).

Para Robbins (2009), ao passo que uma necessidade é realizada, o próximo nível de necessidade vem a ser o objetivo de atenção. Através da pirâmide (Figura 2.1), as necessidades são classificadas com níveis mais altos, tais como a autorrealização e influência no trabalho, por exemplo. À medida que, na base da pirâmide encontram-se as necessidades básicas, aspectos como descanso físico e remuneração físico podem ser atendidas através de aspectos externos, por exemplo.

Figura 2.1 - Pirâmide das Necessidades de Maslow



Fonte: STONER (1999, p. 324).

Robbins (2005) elencou da seguinte maneira as necessidades:

- Fisiológica: Compreende aspectos de fome, sede, abrigo, sexo e outras necessidades do corpo;
- Segurança: Inclui defesa e proteção contra danos físicos e emocionais;
- Social: Engloba afeição, aceitação, amizade e sentimento de pertencimento a um grupo;
- Estima: Abrange aspectos internos de admiração e estima, como autorrespeito, realização e autonomia; e aspectos externos de estima, tais como status, reconhecimento e atenção;
- Auto realização: a intenção de tornar-se tudo aquilo que se é capaz de ser; inclui crescimento, alcance do seu próprio potencial e autodesenvolvimento.

De acordo com Motta e Vasconcelos (2006), o indivíduo dirige seu comportamento para atender as necessidades de ordem inferior – que estão na base da pirâmide –, para posteriormente buscar satisfazer as necessidades de ordem superior que se encontram no topo da pirâmide.

Os estudos e pesquisas relacionados ao tema afirmam que essa hierarquia de necessidades seja flexível, podendo mudar de acordo com cada indivíduo (SCHERMERHORN, 1999).

Araújo (2010) assevera que a Teoria das Necessidades de Maslow obteve êxito por efeito de sua clareza didática, levando a um entendimento de forma clara sobre o assunto, todavia, a teoria não foi atestada na prática.

### 2.1.3 As Teorias X e Y de McGregor

O professor Douglas McGregor elaborou sua teoria e observou que os gestores tipificam de duas formas os seus colaboradores, no qual ele nominou de Teoria X, que afirma que os indivíduos possuem aversão as atividades laborais, onde os mesmos, de forma geral, evitam trabalhar, mesmo sendo uma necessidade. E a Teoria Y, considera que o trabalho é tão normal quanto o lazer ou descanso, e os indivíduos quando em condições favoráveis, sentem-se bem em trabalhar, resultando positivamente na satisfação em relação ao trabalho (STONER, 1999).

Segundo Chiavenato (2003), a Teoria Y diz respeito a um meio de gestão mais flexível e interativa, relacionada para o enfoque social da organização, através de parâmetros mais modernos e com aspectos humanistas. Na Teoria X, aborda-se uma configuração mais inflexível e repressiva de gestão, onde os colaboradores são analisados com suspeição. Algumas pressuposições podem ser observadas adiante, no quadro 2.2.

Através de um comparativo da Teoria X e Y em relação as Necessidades de Maslow, observamos que a Teoria X corresponde a aspectos ligados às bases das necessidades. Nas Teorias X e Y em conjunto com as Necessidades de Maslow, vemos que a Teoria X relaciona-se as necessidades de nível mais baixo, e estas seriam as predominantes no indivíduo. E a Teoria Y relaciona-se com as necessidades de nível mais alto, aceitando as mesmas como preponderantes no indivíduo. Assim que identificado o nível no qual o funcionário se encontra, cabe a organização encontrar os meios necessários para que as necessidades do funcionário e os seus objetivos estejam alinhados, possibilitando que ambos sejam alcançados (ROBBINS, 2005; MOTTA, 2008).

Na opinião de McGregor, de acordo com a administração científica, o trabalho fornecia somente o necessário para os colaboradores, porém, não atendia as necessidades

sociais, como reconhecimento e status, por exemplo. Como consequência, ao não serem atendidas as necessidades dos colaboradores, o padrão de Qualidade de Vida no Trabalho se torna deficiente (RODRIGUES, 2009).

Quadro 2.2 – Implicações da Teoria X e Y

<b>IMPLICAÇÕES DA TEORIA X</b>	<b>IMPLICAÇÕES DA TEORIA Y</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ As pessoas são preguiçosas e inertes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ As pessoas são aplicadas e gostam de ter algo para fazer</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ As pessoas evitam o trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O trabalho é tão natural tal qual o lazer</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ As pessoas evitam responsabilidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ As pessoas buscam e assentem compromissos e desafios</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ As pessoas precisam ser controladas e guiadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ As pessoas são capazes de se motivarem e se auto liderarem</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ As pessoas são ingênuas e sem iniciativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ As pessoas são habilidosas e inovadoras</li> </ul>

Fonte: Adaptado pelo autor a partir de Chiavenato (2003, p. 339)

Para Mongruel (2008) a Teoria X e Y concebida por McGregor entende o indivíduo trabalhador como parte importante nas organizações, não apenas um recurso utilizado para realizar as atividades laborais.

Não há indícios que possam comprovar ou validar que as teorias de McGregor, bem como a comprovação dos argumentos da Teoria Y, possam resultar em um funcionário com mais motivação, e nem modificar a conduta pessoal de cada indivíduo (ROBINS, 2005).

#### 2.1.4 A Teoria dos Dois Fatores da Motivação de Herzberg

Na década de 50, o psicólogo americano Frederick Herzberg iniciou suas pesquisas sobre motivação, tendo como base outros estudos, realizado entre diversos profissionais. Em

seu princípio, Herzberg apontava que a satisfação com o trabalho estava relacionada com a “não-satisfação” dos fatores laborais, tendo os que se correlacionam a satisfação ou a insatisfação. Por meio desse estudo, o autor classificou esses fatores em motivacionais e fatores higiênicos (RODRIGUES, 2009; MAXIMIANO, 2011).

Os fatores motivacionais são os que fazem o trabalhador se sentir bem no trabalho, e estão ligados a aspectos como crescimento, desenvolvimento, realização e autonomia na organização, ou seja, de natureza intrínseca ao indivíduo. Os fatores que estão relacionados a insatisfação, são os higiênicos, fatores estes que são extrínsecos ao indivíduo, e que fazem com que o mesmo não esteja confortável em sua jornada e rotina de trabalho. Aspectos relacionais com os colegas de trabalho, políticas internas da organização, gestão, salário e outros fatores, estão pautados nesses fatores (CASADO, 2002; RODRIGUES, 2009).

Abaixo, o quadro 2.3 ilustra os fatores que influenciam a satisfação e insatisfação no trabalho:

Quadro 2.3 - Elementos e fontes que influenciam a satisfação e insatisfação no trabalho

FATORES DE HIGIENE QUE PODEM AFETAR A INSATISFAÇÃO NO TRABALHO	FATORES DE MOTIVAÇÃO QUE PODEM AFETAR A SATISFAÇÃO NO TRABALHO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas e normas organizacionais</li> <li>• Supervisão e chefia</li> <li>• Condições de trabalho</li> <li>• Salário</li> <li>• Relação entre colegas de trabalho e/ou subalternos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhecimento</li> <li>• Realização</li> <li>• A atividade em questão</li> <li>• Crescimento</li> <li>• Progresso</li> </ul>



ALTA    Insatisfação no trabalho    0    Satisfação no trabalho    ALTA

Fonte: Adaptado de SCHERMERHORN, 1999, p. 89.

Para Lacombe (2005), Herzberg alega que para gerar uma maior produtividade, é necessário que os fatores motivacionais sejam despertados, pois é a partir deles que é possível atingir os resultados pretendidos. O mesmo afirma também que os fatores higiênicos, para não produzir insatisfação, devem ser ordenados para que o ambiente em que o trabalhador esteja inserido, corresponda com expectativa do mesmo em relação as atividades relacionadas.

A teoria formulada por Herzberg é de suma importância e valia para as pesquisas nos campos da motivação, satisfação, e outras áreas, porém a teoria não mensura aspectos relacionados a produtividade, e resume a relação entre fatores de satisfação e motivação, ignorando as distinções individuais existentes (STONER, 1999).

## 2.2 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A partir da década de 50, diversos autores desenvolveram e criaram modelos que serviram para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho. Serão expostos nesta seção os modelos de Nadler e Lawler (1983), Hackman e Oldham (1975), Wether e Davis (1983), Westley (1979) e Walton (1973). Esses estudos servirão de base para o desenvolvimento desta pesquisa, em especial o modelo de Walton, pois esse modelo de QVT serviu de inspiração na construção do questionário aplicado neste estudo, onde o mesmo irá observar os fatores críticos que afetam as atividades dos policiais rodoviários federais.

### 2.2.1 Modelo de Nadler e Lawler (1983)

O modelo de Nadler e Lawler (1983) avalia a QVT, onde através do ajuste e manutenção de aspectos ligados a motivação e satisfação, por exemplo, a performance laboral pode ser estabilizada e efetivada. (ASFORA, 2004).

De acordo com Chiavenato (2004) os estudos de Nadler e Lawler estão estabelecidos por meio de um novo método de recompensas laborais, com participação e integração dos colaboradores da organização nas decisões e consequentes resultados, bem como na reestruturação do trabalho por meio de melhorias nas atividades da organização, gerando melhorias no clima e ambiente laboral, associando de forma adequada a carga horária a condições e instalações físicas.

O modelo de Nadler e Lawler (1983) preocupa-se com o ambiente laboral, através da

integração do trabalhador as atividades, com meios de recompensas adequados e com as tarefas, por meio da reestruturação do trabalho (DOURADO, 2007). Para Karpinski e Stefano (2008), Nadler e Lawler, em seu modelo, se embasaram em quatro pontos:

1. Cooperação e participação dos trabalhadores nas decisões;
2. Reorganização do trabalho por meio de melhoras de atividades, tarefas e de grupos independentes de trabalho;
3. Novas medidas para recompensar o trabalhador, com inovação, visando uma inferência no clima organizacional;
4. Melhoria das estruturas físicas e psicológicas, jornada de trabalho, entre outros aspectos.

### 2.2.2 Modelo de Hackman e Oldham (1975)

O modelo desenvolvido por Hackman e Oldham (1975) afirma que o trabalhador, para alcançar bons resultados pessoais, como motivação, satisfação e outros aspectos, deve ter estado psicológico crítico, como: Ciência do trabalho e suas consequências, conhecimento das responsabilidades advindas dos resultados do trabalho, e também a magnitude e relevância observada pelo trabalho. A QVT pode ser mensurada através das atividades, do estado psíquico do colaborador e dos resultados múltiplos, ou seja, individual e os laborais (FREITAS, SOUZA, 2009; RODRIGUES, 1999).

Para Rosa (2012) o modelo proposto por Hackman e Oldham é originário de outros estudos realizados pelos mesmos, que foram reorganizados e sucederam em um dispositivo de avaliação que indica dimensões fundamentais, como: Variedade, independência e autonomia, identidade da atividade, *feedback* e relevância da tarefa.

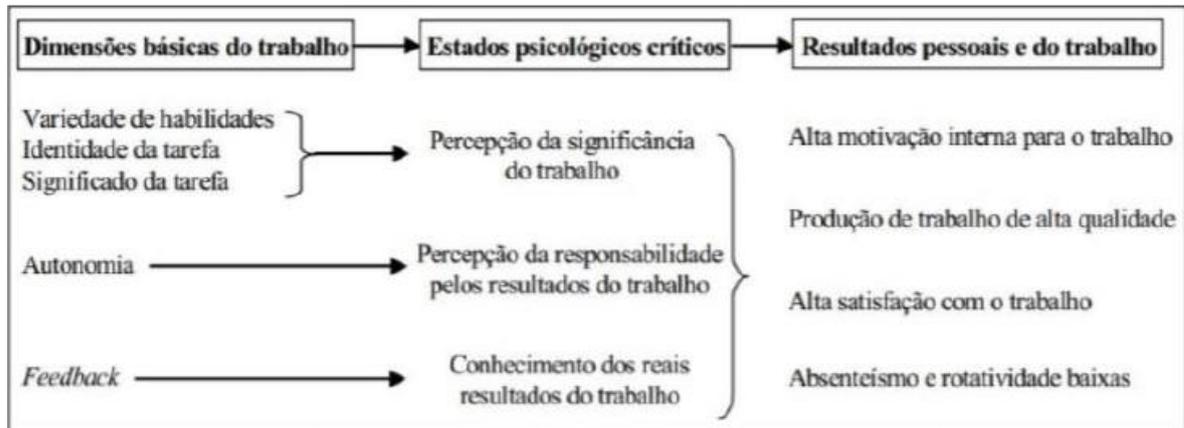
Freitas e Souza (2008, p. 09 apud TABOSA, 2012) mostram os cinco aspectos e dimensões básicas do trabalho, que ocasionam os estados psicológicos críticos:

1. Variedade de Habilidades: Grau em que o trabalho requer uma variedade de diferentes atividades e o uso de diferentes habilidades e talentos em sua realização;
2. Identidade da Tarefa: Grau em que o trabalho é realizado por completo (do início até o final) com um resultado visível, sendo composto de tarefas identificáveis;
3. Significado da tarefa: Grau no qual o trabalhador tem impacto substancial na vida ou no trabalho de outras pessoas – na própria organização ou na sociedade.
4. Autonomia: Grau com que o trabalho permite a liberdade, independência e discricção do trabalhador na programação de suas atividades e na determinação dos procedimentos a serem utilizados.
5. Feedback do próprio trabalho (intrínseco): Grau com que informações

relacionadas ao desempenho na execução das atividades solicitadas são claramente apresentadas durante sua realização.

De modo ilustrativo, a figura 2.2 exibe o modelo proposto:

Figura 2.2 – Modelo das dimensões das tarefas, Hackman e Oldham (1975)



Fonte: Adaptado de Hackman e Oldham (1975, apud FREITAS; SOUZA, 2009, P.142)

### 2.2.3 Modelo de Werther e Davis (1973)

De acordo com Werther e Davis (1983), há uma forte conexão entre a estrutura e projeto de cargos e funções e a QVT, e dessa maneira, o mesmo deve compreender aspectos organizacionais, ambientais e comportamentais (ASFORA,2004).

Werther e Davis (1983), apud Menezes (2008), ratifica que a essência da função é o fator fundamental para a determinação da QVT. Para aumentar o padrão de QVT existente, o indivíduo deve estar adequado ao cargo proposto, de forma amistosa e em equidade consensual das partes componentes.

Diversos fatores podem atingir a QVT nas organizações, porém, fatores ligados à estrutura e natureza da função do trabalhador podem ser abalados de forma direta, gerando insatisfação. Apesar de não ser o principal ponto de insatisfação dos trabalhadores, os estudiosos analisam a natureza dos cargos, identificando em áreas: Ambiental, organizacional e comportamental (RODRIGUES, 2009).

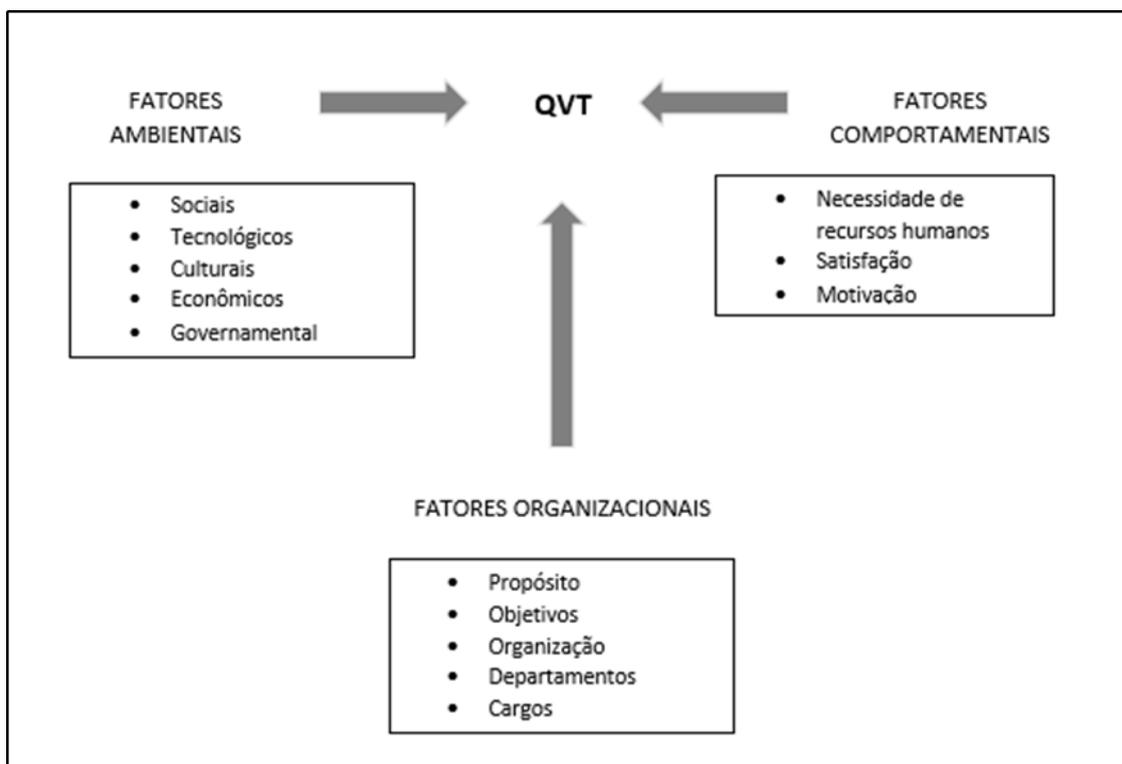
Ainda segundo Rodrigues (2009) os fatores organizacionais estão ligados a eficiência, que pode ser atingida através da racionalização e especialização das atividades, onde através de um modelo mecanicista (sequência e fluxo de trabalho), bem como as práticas de trabalho,

é possível analisar esses aspectos.

Os fatores ambientais versam sobre dois aspectos relevantes, como a habilidade e disponibilidade do trabalhador, bem como as expectativas sociais, que são direcionadas para resolução pela função. Os fatores avaliados como mais propensos para o resultado positivo na função, abrangem aspectos como autonomia, identidade da atividade, variedade, entre outros aspectos, são assim, intitulados como fatores comportamentais (RODRIGUES, 2009).

A figura 2.3 apresenta, de forma sucinta, os três fatores e seus respectivos componentes.

Figura 2.3 – Fatores influenciadores da QVT



Fonte: Adaptado de Werther e Davis (1983) apud Rodrigues (2009, p.89)

### 2.2.3 Modelo de Westley

O modelo proposto por Westley versa sobre a análise da Qualidade de Vida no Trabalho, através de quatro indicadores principais: Econômico, político, psicológico e sociológico. Esses fatores podem gerar problemas, resultando em fontes de insegurança, injustiça, alienação e desordem. (FERNANDES, 1996).

Westley (1979 apud FERNANDES, 1996, p.53), argumenta sobre sua ideia, afirmando que:

“...a insegurança e a injustiça são decorrentes da concentração do poder e da concentração dos lucros e conseqüente exploração dos trabalhadores. Já a alienação advém das características desumanas que o trabalho assumiu pela complexidade das organizações, levando a uma ausência do significado do trabalho, e à anomia, uma falta de envolvimento moral com as próprias tarefas. ”

Para Westley, mencionado por Asfora (2004), a insegurança, questão de caráter político, seria originada em razão da concentração de poder. Tratando-se da injustiça, entende-se como um problema de natureza econômica, visto que o acúmulo de bens e o proveito exploratório da mão-de-obra seriam os principais causadores. Ambos os parâmetros são passíveis de reivindicações, paralisações e greves entre os trabalhadores.

Sobre a alienação, entende-se como um problema de natureza psíquica, e que seria gerada através de atividades contínuas e recorrentes, fazendo com que as habilidades e talentos dos indivíduos não fossem contempladas por completo. Em relação a anomia, que diz respeito ao desinteresse do indivíduo pelo trabalho, é apontada como um resultado da falta de integração e pertencimento do indivíduo em relação a sua atividade (ASFORA, 2004).

Os indicadores econômicos estão associados a remuneração, carga horária de trabalho, e demais proventos ofertados, podendo assim, gerar sentimentos e atitudes de insatisfação e injustiça, sendo necessário fomentar a integração dos indivíduos nas atividades e suas conseqüentes decisões, com a finalidade de dirimir tais efeitos. Os parâmetros e indicadores psicológicos estão referentes ao progresso do indivíduo, de forma geral, onde a deficiência em pontos relativos desses indicadores pode resultar em um aumento no absenteísmo, todavia, o problema pode ser sanado através da adequação eficiente do trabalhador a tarefa. Nos indicadores sociais, aspectos correlatos como o reconhecimento social e a autonomia, podem resultar em uma ausência de comprometimento junto ao trabalho (ROSA, 2012).

Abaixo, no quadro 2.4, são expostos os indicadores de QVT, e os pontos que devem ser atendidos para não resultar nos problemas supracitados:

Quadro 2.4 – Indicadores da Qualidade de Vida no Trabalho

<b>ECONÔMICO</b>	<b>POLÍTICO</b>	<b>PSICOLÓGICO</b>	<b>SOCIOLÓGICO</b>
• Equidade	• Segurança	• Realização	• Participação

<p>salarial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneração adequada</li> <li>• Benefícios</li> <li>• Local de trabalho</li> <li>• Carga Horária</li> <li>• Ambiente Externo</li> </ul>	<p>Emprego</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuação Sindical</li> <li>• Retroinformação</li> <li>• Liberdade de Expressão</li> <li>• Valorização do Cargo</li> <li>• Relacionamento com a chefia</li> </ul>	<p>Potencial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nível de desafio</li> <li>• Desenvolvimento Pessoal</li> <li>• Desenvolvimento Profissional</li> <li>• Criatividade</li> <li>• Auto- Avaliação</li> <li>• Variedade de Tarefa</li> <li>• Identificação com a tarefa</li> </ul>	<p>nas decisões</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomia</li> <li>• Relacionamento Interpessoal</li> <li>• Grau de Responsabilidade</li> <li>• Valor Pessoal</li> </ul>
--	---	--	---

Fonte: Adaptado de Westley (1979 apud FERNANDES, 1996)

No quadro 2.5, são exibidos a relação causal dos problemas e os possíveis meios para resolvê-los:

Quadro 2.5 – Dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho

NATUREZA DO PROBLEMA	SINTOMA DO PROBLEMA	AÇÃO PARA SOLUCIONAR O PROBLEMA	INDICADORES	PROPOSTAS
Fatores Econômicos (1850)	Injustiça	União dos trabalhadores	- Insatisfação - Greves e sabotagem	- Cooperação - Divisão dos lucros - Participação nas decisões
Fatores Políticos (1850-1950)	Insegurança	Posições Políticas	- Insatisfação - Greves e sabotagem	- Trabalho auto-supervisionado - Conselho de trabalhadores - Participação nas

				decisões
Fatores Psicológicos (1950)	Isolamento	Agentes de mudança	- Sensação de isolamento - Absenteísmo e <i>turnover</i>	- Valorização das tarefas - Auto-realização no trabalho
Fatores Sociológicos	Anomia	Grupos de auto-desenvolvimento	- Desinteresse pelo trabalho - Absenteísmo e <i>turnover</i>	- Métodos sócio-tecnicamente aplicados aos grupos de trabalho: Valorização das relações interpessoais, distribuição de responsabilidades na equipe, etc)

Fonte: Adaptado de Westley (1979 apud FREITAS e SOUZA, 2008, p. 07)

#### 2.2.4 O modelo de Walton (1973)

O modelo de Walton (1973) foi desenvolvido observando as organizações e seu estado, bem como ao indivíduo e sua realização pessoal, através de um modelo formado por oito tipos de categorias avaliativas da QVT nas organizações (FERNANDES, 1996).

Walton apresentou de forma inédita um modelo QVT composto por dimensões, abrangendo de forma composta todas as questões relativas ao tema. As dimensões propostas por Walton têm grande relevância para o progresso e melhoria da QVT, tendo como consequência uma diminuição no estado de satisfação dos indivíduos, se forem ignorados estes fatores e dimensões (MENEZES,2008; FERNANDES, 1996).

A construção teórica do modelo de Walton abrange de forma ampla os fatores que envolvem a QVT, e observa as correlações entre os fatores. Os fatores são diversificados, porém todos detêm igual relevância e importância, resultando positivamente sua anuência no Brasil (FERNANDES, 1996; PEDROSO, 2010 apud SOUZA, 2016).

Walton explica em sua obra que a QVT é inspirada por oito dimensões ou fatores, conforme o quadro 2.6, descrito abaixo:

Quadro 2.6 – Categorias de Qualidade de Vida no Trabalho

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
I. Compensação justa e adequada:	- Equidade externa e interna - Justiça na compensação - Partilha dos ganhos de produtividade - Proporcionalidade entre salários
II. Condições de trabalho:	- Jornada de trabalho razoável - Ambiente físico seguro e saudável - Ausência de insalubridade
III. Uso e desenvolvimento de capacidades:	- Autonomia - Autocontrole relativo - Qualidades múltiplas - Informações sobre o processo total do trabalho
IV. Oportunidade de crescimento e segurança:	- Possibilidade de carreira - Crescimento pessoal - Perspectiva de avanço salarial - Segurança de emprego
V. Integração social na organização:	- Ausência de preconceitos - Igualdade - Mobilidade - Relacionamento - Senso comunitário
VI. Constitucionalismo:	- Direitos de proteção do trabalhador - Privacidade pessoal - Liberdade de expressão - Tratamento imparcial - Direitos trabalhistas
VII. O trabalho e espaço total na vida:	- Papel balanceado no trabalho - Estabilidade de horários - Poucas mudanças geográficas - Tempo para lazer da família
VIII. 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. 48).

Neves (2008) apud SOUZA (2016) apresenta com mais detalhes todas as oito categorias e dimensões do modelo de Walton, do seguinte modo:

- **Compensação justa e adequada:** Esta dimensão avalia a QVT de acordo com o pagamento recebido pelo indivíduo em razão do trabalho exercido. Abrange: a) Remuneração adequada: Permitindo ao indivíduo trabalhador atender suas necessidades e provimentos necessários para manutenção da vida; b) Equidade interna: Paridade na remuneração entre os trabalhadores de uma mesma organização;

- c) Equidade externa: Equidade nos pagamentos em relação a outros profissionais inseridos no mercado de trabalho.
- **Condições de trabalho:** Analisa as condições no ambiente de trabalho. Abrangendo assim, seis parâmetros: a) Jornada de trabalho: Carga horária trabalhada, carga horária justa; b) Carga de trabalho: Tarefas realizadas em um turno de trabalho; c) Ambiente físico: Condições propícias no ambiente de trabalho; d) Material e ferramentas: Ferramentas de qualidade e material na quantia devida; e) Ambiente saudável: Ambiente laboral em situação adequada para saúde e segurança, suprimindo possíveis riscos de ferimentos ou doenças; f) Estresse: Diz respeito a exposição ao estresse que o trabalhador é apresentado em suas atividades.
  - **Uso e desenvolvimento de capacidades:** Compreende as possibilidades que os indivíduos têm de crescer com suas competências no trabalho. Abrangendo: a) Autonomia: Liberdade na prática e execução das atividades; b) Significado da tarefa: Relevância da tarefa para outras pessoas, internas ou externas a organização; c) Identidade da tarefa: A totalidade ou parcialidade da atividade é a tarefa proposta pela organização; d) Variedade de habilidade: Reter de forma eficiente as competências e atributos do trabalhador; e) Retroinformação: Ser responsivo na avaliação do trabalhador, por meio de *feedback*.
  - **Oportunidade de crescimento e segurança:** Relaciona-se as chances de desenvolvimento e ascensão individual, bem como as garantias no trabalho. Inclui: a) Possibilidade de carreira: Reconhecimento e chances de desenvolvimento na carreira; b) Crescimento pessoal: Oportunidade de desenvolver e melhorar as competências através de programas internos de educação; c) Segurança no emprego: Nível de segurança dos empregos e trabalhadores inseridos.
  - **Integração social na organização:** Mede o nível de integração social na organização. Abrange: a) Igualdade de oportunidades: Organização livre de preconceitos diversos e discriminação, bem como uma hierarquia flexível; b) Relacionamento: Nível de colaboração mútua e as relações entre os membros do trabalho; c) Senso comunitário: Nível mensurado no trabalho.

- **Constitucionalismo:** Analisa o nível de cumprimento das leis trabalhistas no trabalho. Compreende: a) Direitos trabalhistas: Cumprimento as leis trabalhistas e a possibilidade à possíveis recursos; b) Privacidade pessoal: Privacidade individual no trabalho; c) Liberdade e expressão: Permissão para externar a sua opinião aos superiores hierárquicos, livre de retaliações e vinganças; d) Normas e rotinas: Qual a importância e interferência sob as atividades.
- **Trabalho e espaço total de vida:** Avalia a equidade do trabalho e vida particular. Envolve: a) Papel balanceado no trabalho: Proporcionalidade entre trabalho e família; b) Horário de entrada e saída do trabalho: Sem muitas alterações, jornadas efetivas e regulares, favorecendo a atividade junto a família.
- **Relevância social da vida no trabalho:** Observa a QVT sob a ótica do indivíduo, na comunidade o qual está inserido, e qual o papel das organizações frente a responsabilidade social, através da ajuda aos trabalhadores. Abrange: a) Imagem da instituição: Ponto de vista da organização por parte do funcionário, fomentando o sentimento de pertencimento ou não a mesma, e o contentamento nas atividades e trabalho. b) Responsabilidade social da instituição: Análise do trabalhador em relação a responsabilidade da organização; c) Responsabilidade social pelos produtos: Nível de qualidade dos produtos ofertados ao corpo social; d) Responsabilidade social pelos empregados: Nível de integralização, reconhecimento do indivíduo junto à organização.

As dimensões relacionadas anteriormente possuem igual importância para a QVT, não havendo uma formação prioritária. O modelo de Walton (1973) foi escolhido para a produção dessa pesquisa em razão da sua relevância nas pesquisas na área de Qualidade de Vida no Trabalho, compreendendo pontos de diversas áreas de estudo (PEDROSO, 2010).

Este capítulo expôs as teorias que foram utilizadas como base para a presente pesquisa, explicando sob a ótica de diversos e importantes autores da área, os conceitos sobre os diferentes e variados modelos de Qualidade de Vida no Trabalho, destacando-se o modelo de Walton, que como já fora mencionado, foi escolhido como fundamento para este estudo, por discorrer sobre a vida do trabalhador junto às dimensões do trabalho.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo serão apresentadas as informações e procedimentos metodológicos empregados pelo presente estudo, com o objetivo de alcançar os objetivos propostos. Serão apresentadas as informações relativas à natureza da pesquisa, o instrumento de coleta de dados, a população onde a pesquisa se desenvolveu, por meio de uma breve descrição sobre a instituição, além da análise e resultado dos dados coletados.

#### 3.1 NATUREZA DA PESQUISA

Segundo Santos et al (2007), a palavra pesquisa no sentido epistemológico significa “procura”, onde através de diversos modos, são conduzidos a um objetivo específico, a fim de obter uma resposta. Para Rampazzo (2009) a pesquisa é qualificada através da identificação e resolução do problema, e quais os mecanismos utilizados para solução do mesmo.

Para a coleta de dados, o método escolhido foi através de levantamento quantitativo, por meio da coleta e análise dos dados, viabilizando a análise estatística das variáveis apresentadas através de dados numéricos transmutados da população estudada, visando responder à pergunta da pesquisa. O presente estudo tem como base um arranjo teórico e pesquisas advindas de materiais bibliográficos, como artigos científicos, trabalhos de conclusão de curso, teses e livros, por exemplo, fornecendo ricamente informações para a pesquisa (GIL, 2002).

A referente pesquisa possui caráter exploratório-descritiva, onde analisa-se os fenômenos da população estudada, e enriquece a descrição do tema em estudo. A pesquisa visa elucidar os principais fatores que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho dos policiais rodoviários federais, em Caruaru – PE, identificando oportunidades para possíveis mudanças, bem como melhorias diversas na Qualidade de Vida no Trabalho dos mesmos em sua atividade (VERGARA, 2009).

#### 3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Esta pesquisa foi realizada com os agentes policiais da Polícia Rodoviária Federal

pertencentes à 2ª Delegacia de Pernambuco, localizada em Caruaru- PE, onde os mesmos exercem as atividades de forma regular. Estes policiais atuam em três Unidades Operacionais de Policiamento (UOP): São Caetano, Juriti e o serviço administrativo que funciona na sede da delegacia local, sendo todas as unidades circunscritas na 2ª delegacia, respondendo assim, ao patrulhamento ostensivo, vigilância e outras tarefas, nas rodovias federais BR- 104 e BR – 232, respectivamente.

Os policiais da PRF, podem atuar em diversos grupos especializados da instituição, como: Núcleo de Operações Especiais (NOE), Grupo de Resposta Rápida (GRR), Núcleo de Inteligência (NI), Corregedoria, entre outros. A Polícia Rodoviária Federal é pertencente ao Ministério da Segurança Pública e é gerida pelo Departamento de Polícia Rodoviária Federal (DPRF), descentralizada através de unidades chamadas Superintendências Regionais, suas respectivas Delegacias e Unidades Operacionais de Policiamento, popularmente conhecidos como Postos de Fiscalização.

Os policiais rodoviários federais, de forma geral, trabalham através de escalas, podendo atuar em setores administrativos, operacionais ou em cargos de gestão. A população estudada compreende os agentes da PRF da 2ª Delegacia, com base em Caruaru-PE. Ao todo, pertencem 40 agentes a delegacia, efetivando 32 respondentes ao questionário, onde 5 estavam de licença, 2 estavam viajando a trabalho e 1 policial estava de férias.

Portanto, a amostra da pesquisa avaliou a percepção a respeito da QVT apenas dos policiais que estavam ativos nos seus postos de trabalho e conseqüentemente responderam à pesquisa. Os dados da pesquisa foram coletados entre os meses de maio e junho de 2018, através das escalas de plantão dos agentes policiais.

### 3.3 A ORGANIZAÇÃO PESQUISADA

A Polícia Rodoviária Federal – PRF, foi criada em 24 de julho de 1928, durante a gestão do então Presidente da República Washington Luiz, com o intuito de dedicar equipes policiais para a fiscalização e vigilância em rodovias federais. A partir de 1937, com a criação do Departamento Nacional de Estradas de Rodagem (DNER), e com o desenvolvimento e encaminhamento de recursos para o departamento em questão, resultou em um maior desenvolvimento para a Polícia Rodoviária Federal (PRF, 2018).

Após a promulgação da Constituição Federal de 1988, a Polícia Rodoviária Federal tornou-se parte do Sistema Nacional de Segurança Pública, através do art. 144, tendo como

tarefa fim o patrulhamento ostensivo das rodovias de todo o país. Acrescido ao art. 144, as atribuições da PRF também constam na Lei nº 9.053 criada em 1997, por meio do Código de Trânsito Brasileiro, e em diversos regimentos internos e decretos (PRF, 2018).

A Polícia Rodoviária Federal atua e é presente nacionalmente, por meio de sua estrutura administrativa, com sede na cidade de Brasília – DF. Além de Superintendências em todos os estados brasileiros, juntamente as Unidades Operacionais (UOP) em diversas localidades, resultando em mais de 550 locais de atendimento em todo o Brasil (PRF, 2018).

A missão da PRF é: “Garantir segurança com cidadania nas rodovias federais e nas áreas de interesse da União”. No intuito de ser posicionada institucionalmente, bem como ser reconhecida pela população brasileira, a visão da PRF é: “Ser reconhecida pela Sociedade brasileira por sua excelência e efetividade no trabalho policial e pela indução de políticas públicas de segurança e cidadania.” Os valores da instituição estão embasados das seguintes características: “Profissionalismo, cordialidade, honestidade, equidade, proatividade, comprometimento, espírito de equipe, transparência e responsabilidade socioambiental.” (PRF, 2018).

Nesta pesquisa, foram coletados os dados dos agentes lotados na 2ª Delegacia do estado de Pernambuco, com sede em Caruaru – PE, através dos 3 locais para atendimento aos usuários e demais transeuntes das rodovias objetos de atuação de tal unidade regional.

### 3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para avaliar a QVT dos policiais rodoviários federais da 2ª Delegacia do estado de Pernambuco e captar os dados necessários para tal, foi aplicado um questionário com 30 questões, onde seis desta são de cunho demográfico, e vinte e quatro questões sobre o modelo utilizado por Góes (2016), adaptado meramente para adequação à instituição estudada, que abrangem as oito dimensões avaliativas da QVT, inspiradas e propostas por Walton (1973), conforme abaixo, no quadro 3.1.

As questões iniciais são de natureza demográfica e coletam dados referentes a unidade operacional ao qual o entrevistado trabalhava, ou seja, São Caetano, Juriti ou Delegacia regional (sede administrativa), idade, sexo, tempo de serviço, estado civil e grau de escolaridade.

Nas questões orientadas por Walton, o questionário está estruturado em três colunas.

As 24 questões estão na primeira coluna. A segunda coluna enumera de 1 a 5 o grau de importância dado pelo entrevistado em referência a cada questão. A terceira e última coluna apresenta 5 figuras ilustrativas, que denotam expressões faciais, variando entre a extrema alegria e a extrema tristeza, onde estas representam o grau de satisfação das pessoas em relação a questão apresentada, como apresenta o quadro 3.2 As questões foram dispostas aleatoriamente, visando não atrelar a questão a categoria inserida. O questionário pode ser visualizado nos anexos da presente pesquisa.

Quadro 3.1 – Sub-grupos de perguntas fundamentais nos oito critérios avaliativos da QVT propostos por Walton (1973) e indicadas no questionário.

CATEGORIAS DE QVT	QUESTÕES INDICADAS NO QUESTIONÁRIO E INDICADORES DE QVT
Compensação justa e adequada	8. Salário adequado para a função. 16. Remuneração e benefícios oferecidos pela instituição. 23. Salário justo em relação ao praticado no mercado.
Condições de trabalho	19. Material de trabalho e manutenção dos mesmos apropriados para execução das atividades da instituição. 14. Jornada de trabalho adequada para a tarefa desenvolvida. 17. Local de trabalho limpo.
Uso e desenvolvimento de capacidades	18. Exerce função importante para a instituição. 1. Autonomia e poder de opinião na execução das tarefas da instituição. 24. Destinação de cargos na instituição de acordo com a formação acadêmica
Oportunidade de crescimento e segurança	15. Estabilidade no emprego proporcionada pela instituição. 20. Adequado plano de cargos, salários e carreira oferecidos pela instituição. 22. Oportunidade de desenvolvimento pessoal proporcionada pela instituição.
Integração social na organização	21. Bom relacionamento e cooperação entre os colegas de trabalho da instituição. 5. Boa comunicação interna na organização. 10. Ausência de preconceito na instituição.
Constitucionalismo	2. Salário pago em dia. 6. Gozo real e periódico das férias. 9. Leis trabalhistas respeitadas pela instituição.
Trabalho e espaço total da vida	4. Folgas nos feriados e datas festivas respeitadas pela instituição. 11. Equilíbrio entre o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a família

	13. Flexibilidade no horário de trabalho oferecida pela instituição.
Relevância social do trabalho	3. Boa imagem da instituição perante os agentes e a sociedade. 7. Identificação do agente com a instituição. 12. Orgulho de trabalhar na instituição.

Fonte: Adaptado de Góes (2016)

Quadro 3.2 – Avaliação de importância e satisfação

ITEM A SER AVALIADO	IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA	SATISFAÇÃO ATUAL
Ex: Jornada de trabalho adequada para a tarefa desenvolvida	① ② ③ ④ ⑤	☹️ 😐 😊 😄 😁

Fonte: Adaptado de Góes (2016)

Desse modo, os fatores críticos relacionados a QVT puderam ser afigurados, exibidos nos questionários, por parte dos respondentes, os fatores que tiveram um alto grau de importância, bem como os que tiveram um alto nível de baixa satisfação (EMBRAPA, 2010).

Ainda segundo a Embrapa (2010), o desempenho de um sistema pode ser perturbado positivamente ou negativamente em virtude dos fatores críticos, conforme as variáveis identificadas. Em razão disso, os fatores críticos identificados devem receber um maior cuidado e atenção por parte dos dirigentes e gestores da instituição, visando obter melhorias nos aspectos e condições do trabalho, tendo como base as amostras levantadas.

O questionário aplicado foi respondido de modo anônimo por parte dos respondentes, tendo sido informado a confidencialidade do questionário no momento da entrega, visando o não constrangimento e deixando os mesmos mais confortáveis em responder o questionário. Devido ao regime de escalas de trabalho dos policiais, foram necessárias diversas visitas as unidades operacionais, para coletar os dados de todo o efetivo. Os dados foram coletados entre a metade do mês de maio e começo do mês de junho de 2018.

Após a aplicação dos questionários, a tabulação das respostas e dados, além dos

gráficos, foram produzidos através do Microsoft Office Excel 2013.

## 4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

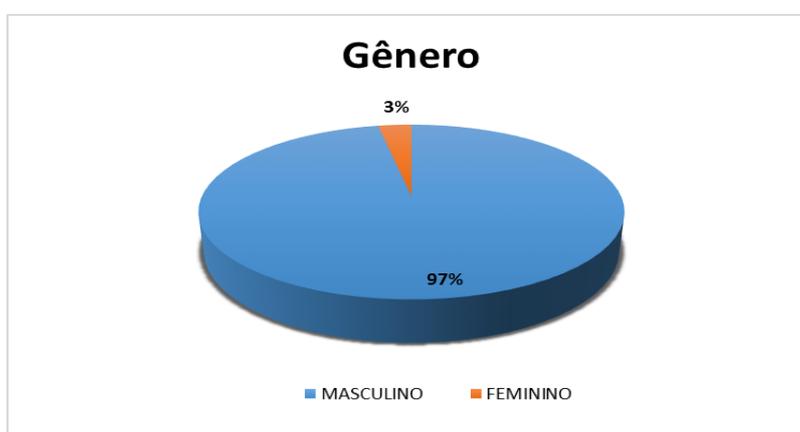
Neste capítulo serão apresentados os resultados e análise dos dados coletados a partir da aplicação do questionário na delegacia da PRF pesquisada. Primeiramente serão detalhados os dados demográficos dos entrevistados. Em seguida, serão apresentados os resultados gerais acerca da Qualidade de Vida no Trabalho dos respondentes.

### 4.1 CARACTERÍSTICAS PESSOAIS DOS ENTREVISTADOS

#### 4.1.1 Gênero

A amostra da pesquisa é formada pelo percentual de 97% dos respondentes do gênero masculino e 3% dos respondentes do gênero feminino, conforme ilustrado na figura 4.1, onde observa-se que há um desequilíbrio de gênero dentro da instituição.

Figura 4.1 – Gráfico da distribuição percentual dos respondentes por gênero



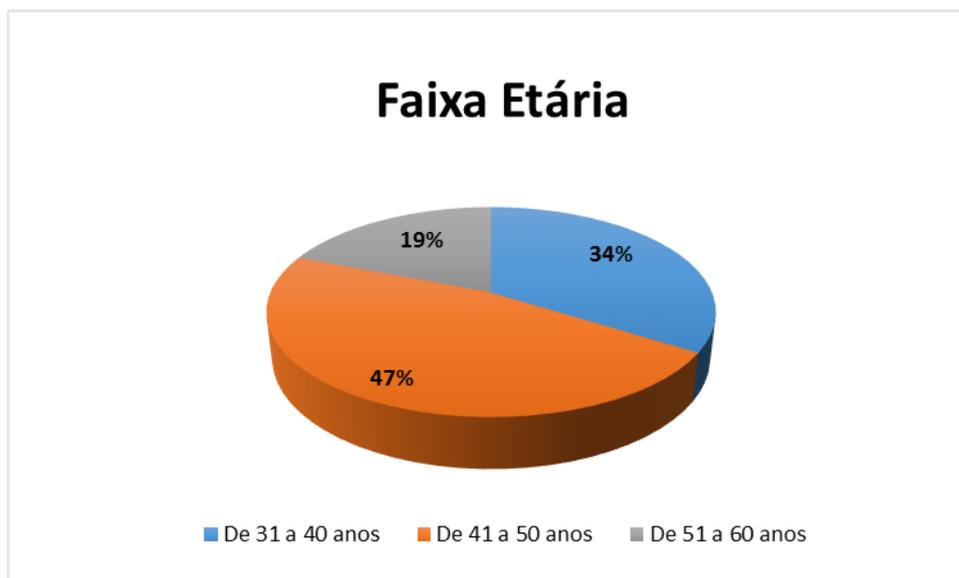
Fonte: Dados da pesquisa (2018)

#### 4.1.2 Faixa Etária

Em relação a faixa etária dos pesquisados, 34% possuem de 31 a 40 anos, 47% possuem de 41 a 50 anos e 19% possuem de 51 a 60 anos. Nenhum dos respondentes possui

mais de 60 anos e menos de 31 anos. Percebe-se então que a maioria dos policiais da amostra encontram-se na faixa etária de 41 a 50 anos, o que pode ser justificado pela não linearidade de abertura de concursos públicos para o ingresso de novos agentes policiais, conforme exhibe a figura 4.2.

Figura 4.2 – Gráfico da distribuição percentual dos respondentes por faixa etária

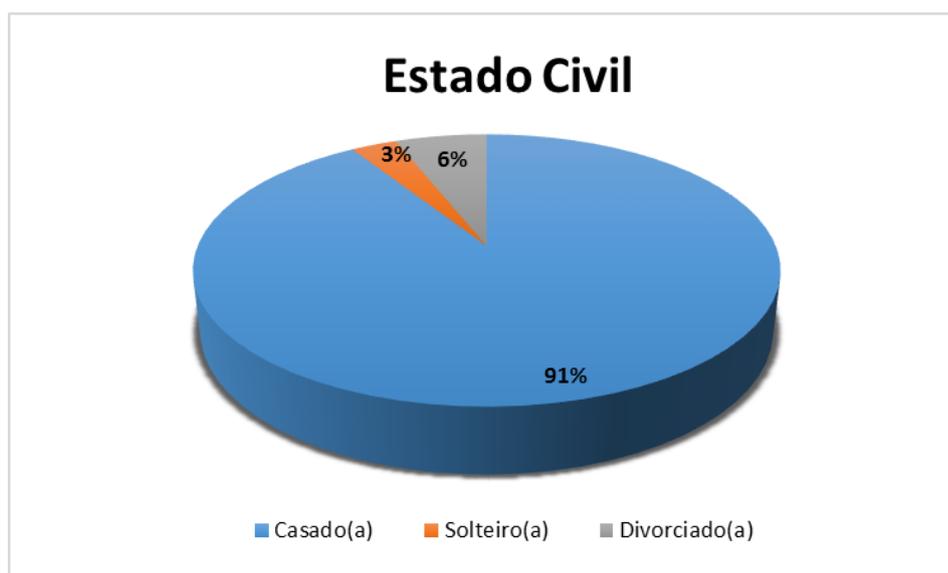


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

#### 4.1.3 Estado Civil

Em relação ao estado civil dos respondentes, 91% são casados, 6% são divorciados e 3% são solteiros, podendo ser observado na figura 4.3. Não houve respondentes que se enquadrassem na classe de viúvos, bem como na opção outros. A maior representatividade de casados pode ser justificada ao percentual referente a faixa etária predominante dos 41 aos 50 anos.

Figura 4.3 – Gráfico da distribuição percentual dos respondentes por estado civil

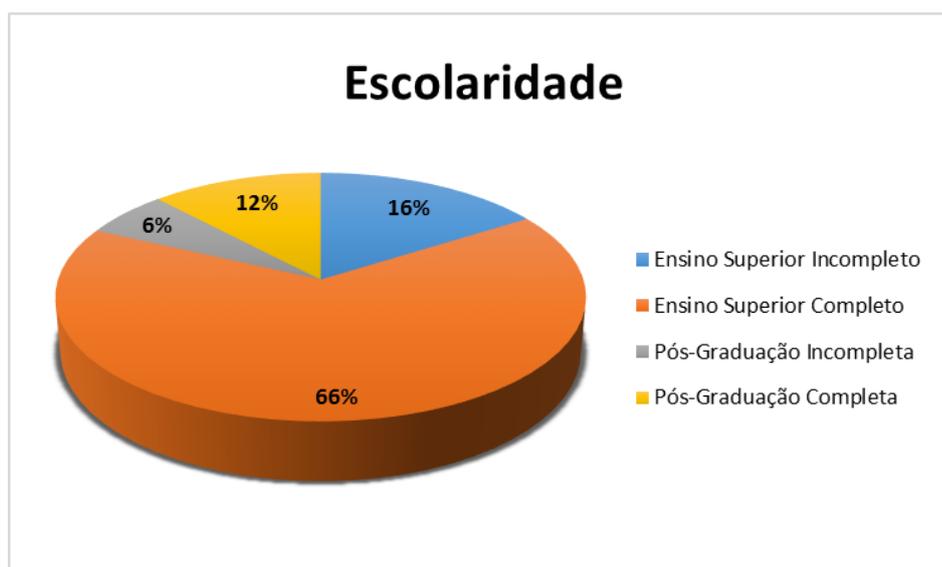


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

#### 4.1.4 Escolaridade

Quanto ao nível de escolaridade dos pesquisados, constatou-se que nenhum destes deixou de concluir o ensino médio, 16% afirmaram terem o ensino superior incompleto, 66% tem ensino superior completo, 2% tem uma pós-graduação incompleta e 12% são pós-graduados. Os dados são apresentados no gráfico 4.4, onde é possível observar um maior número de policiais que possuem ensino superior completo, compreendendo 66% da amostra. Isto demonstra, portanto, que os respondentes aspiram novos conhecimentos, e buscam desenvolver-se profissionalmente, através de qualificações técnicas e acadêmicas.

Figura 4.4 – Gráfico da distribuição percentual dos pesquisados por escolaridade

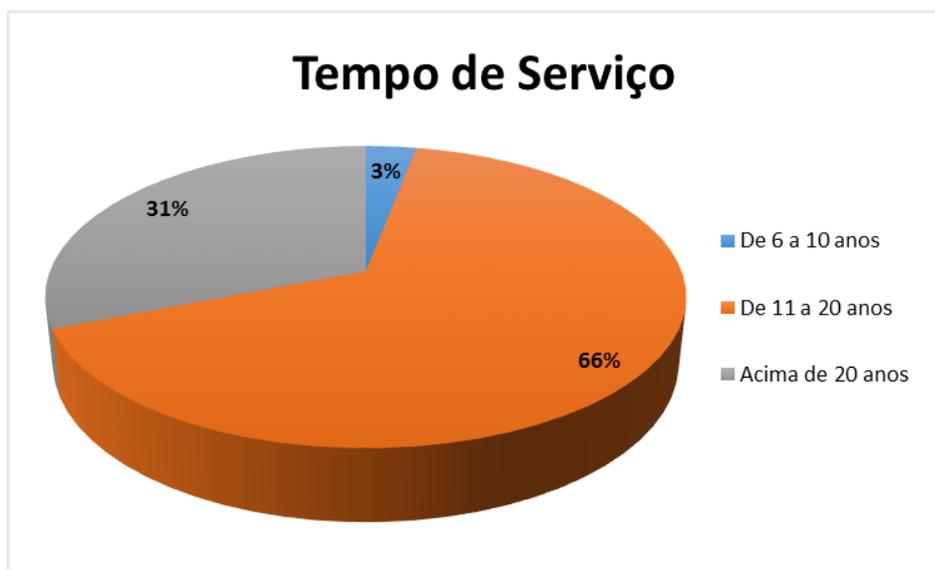


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

#### 4.1.5 Tempo de Serviço

Em relação ao tempo de serviço dos respondentes da pesquisa, 3% afirmam ter de 6 a 10 anos, 66% afirmam ter de 11 a 20 anos e 31% afirmam ter 21 anos ou mais de serviço a instituição. Os dados são apresentados no gráfico 4.5, onde é possível verificar a distribuição. No tocante ao tempo de serviço dos respondentes na organização, apenas um (2%) está no órgão a menos de um ano, 18 (38%) tem de um a três anos de serviço, 7 (15%) de quatro a seis anos, 16 (34%) de sete a nove anos e cinco (11%) está há dez anos ou mais. Com base nos dados apresentados, pode-se constatar que o maior número de servidores na PRF possui no mínimo 11 anos de trabalho, possibilitando aos agentes maior experiência na atividade.

Figura 4.5 – Gráfico da distribuição percentual dos respondentes por tempo de serviço

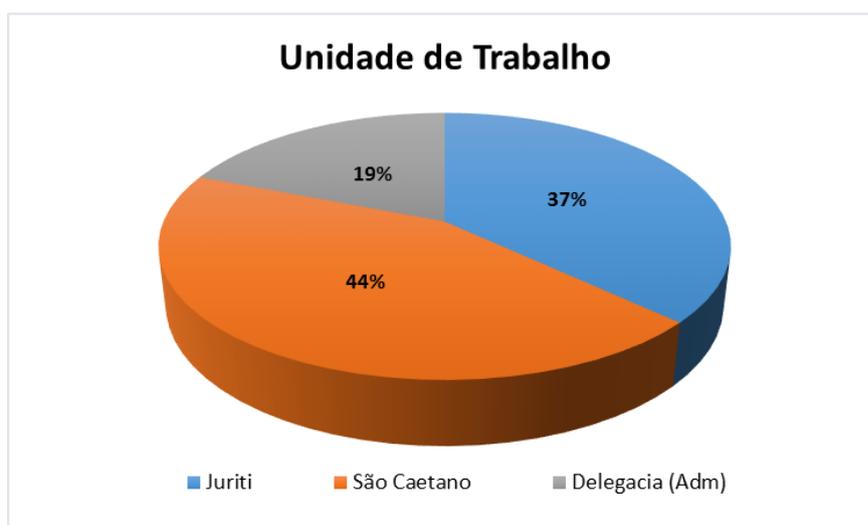


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

#### 4.1.6 Unidade em que trabalha

Dentre os 32 respondentes, no momento, 12 (37%) trabalham na UOP Juriti, 14 (44%) trabalham na UOP São Caetano e 6 (19%) trabalham na Delegacia, unidade administrativa regional. Os números exibidos são passíveis de mudanças, visto que os policiais podem ser deslocados para outra unidade, a depender da demanda e da escala. O gráfico 4.6 estrutura os dados coletados.

Figura 4.6 – Gráfico da distribuição percentual de respondentes por unidade em que trabalha



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Esses foram os dados referentes às características pessoais (demográficas) dos respondentes. A seguir serão apresentados e analisados os dados referentes à qualidade de vida dos servidores no local de trabalho.

#### 4.2 CARACTERÍSTICAS GERAIS DA QVT

Com base nos dados obtidos por meio do questionário aplicado na 2ª Delegacia da PRF, em Caruaru – PE, foi possível analisar a Qualidade de Vida no Trabalho segundo o modelo de Walton (1973), através da perspectiva dos policiais rodoviários federais lotados nessa unidade. Para isto, foram tabulados os dados coletados nos 32 questionários, e calculada a média referente aos itens avaliados, sob os níveis de importância e satisfação.

No questionário, cada item continha duas colunas, onde a primeira coluna referia-se aos cinco níveis de importância e a segunda coluna referia-se a cinco níveis de satisfação, onde foram utilizadas carinhas ilustrativas que procuravam reproduzir a satisfação do policial em razão do item avaliado. Para execução dos cálculos da análise, as colunas foram enumeradas de 1 a 5, conforme o quadro 4.1.

Quadro 4.1 – Níveis de importância e satisfação no questionário aplicado

FATOR IMPORTÂNCIA		FATOR SATISFAÇÃO		
1	Nada importante		1	Muito insatisfeito (a)
2	Pouco importante		2	Insatisfeito
3	Razoavelmente importante		3	Indiferente
4	Muito importante		4	Satisfeito (a)
5	Extremamente importante		5	Muito satisfeito (a)

Fonte: Dados da pesquisa, 2018

Para medir o valor das figuras utilizadas na coluna de avaliação da satisfação, as figuras denotativas de expressões faciais foram relacionadas a números de 1 a 5, sendo 1 para “muito insatisfeito”, 2 para “insatisfeito”, 3 para “indiferente”, 4 para “satisfeito” e 5 para

“muito satisfeito”, tornando possível e viável a análise dos dados e o cálculo das médias de cada item avaliado.

Para determinar o nível de QVT dos policiais rodoviários federais, foi criada uma escala onde são mostrados os cinco níveis de satisfação. Os dados são apresentados no quadro 4.2.

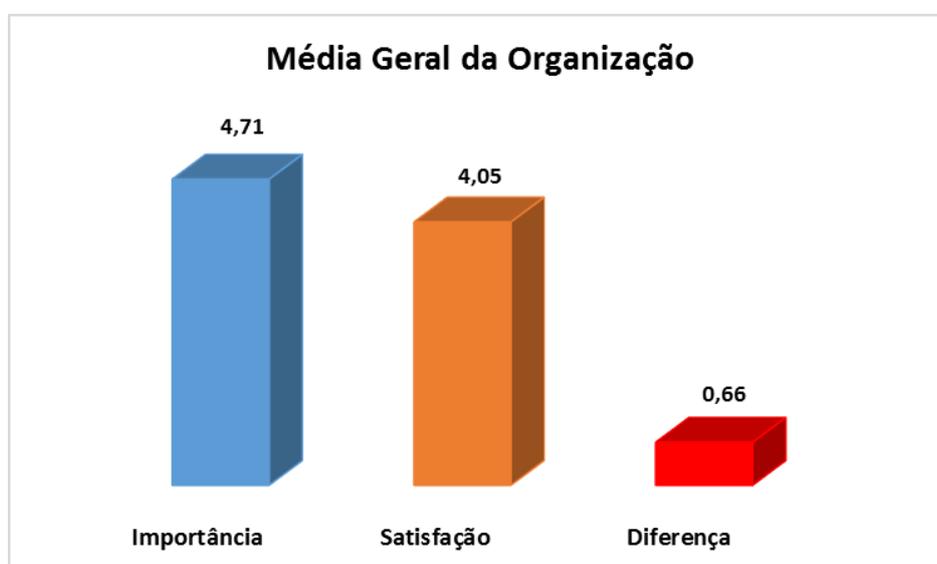
Quadro 4.2 – Níveis de QVT conforme a média de satisfação

1	2	3	4	5
Péssima	Ruim	Razoável	Boa	Ótima

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Com base nos dados coletados, através da análise dos 24 itens, a média geral de importância da organização resultou em “muito importante” (4,74) e a média de satisfação em “satisfeito” (4,05). Apesar de não haver fatores considerados “críticos”, através de observações informais destacados pelos policiais rodoviários federais, foi constatado fatores que possam a vir se tornar críticos, não obstante as médias resultantes da pesquisa estarem consideravelmente boas, como destacado na figura 4.7:

Figura 4.7 – Gráfico da média de importância e satisfação da organização estudada



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

De acordo com o supracitado, não houve fatores ou itens considerados críticos pelos respondentes, ou seja, fatores elencados com média importantes entre “muito importante” e “extremamente importante” e com a média de satisfação entre “insatisfeito” e “muito insatisfeito”, porém destacam-se alguns itens que são passíveis de melhorias, visando não tornar estes fatores críticos, haja vista que os mesmos foram classificados como “indiferente” ou “satisfeito”. A seguir, o quadro 4.3 ilustra esses fatores no *ranking* dos itens com maior discrepância entre importância e satisfação, onde os mesmos foram analisados e apresentados possíveis propostas de melhorias.

Quadro 4.3 – Ranking dos fatores com maior discrepância entre importância e satisfação

<b>FATORES</b>	<b>IMPORTÂNCIA</b>	<b>SATISFAÇÃO</b>	<b>DIFERENÇA</b>
Plano de cargos, salários e carreira	4,88	3,38	1,50
Remuneração e benefícios	4,88	3,44	1,44
Salário adequado à função	4,78	3,53	1,25
Oportunidade de desenvolvimento pessoal	4,75	3,56	1,19
Salário em relação ao mercado	4,91	3,81	1,09
Material apropriado para o trabalho	4,75	3,66	1,09
Comunicação interna na organização	4,63	3,63	1,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

- Plano de cargos, salários e carreiras (Importância: 4,88; Satisfação: 3,38): O plano de cargos e carreiras da PRF é composto por classes, onde anualmente os

agentes são avaliados em diversos pontos para o avanço e promulgação de promoções. Os policiais, muito embora entendam o ciclo de promoções e recebam aperfeiçoamento profissional e atualização dos conhecimentos, reivindicam uma maior valorização da atividade. A sugestão é ajustar o plano de carreira com maior celeridade, visando uma maior satisfação do agente policial.

- Remuneração e benefícios (Importância: 4,88; Satisfação: 3,44): A remuneração e benefícios ofertados pela PRF não são considerados ruins pelos policiais, atendendo suas necessidades, embora que os mesmos tenham salários inferiores a outros órgãos federais e a instituição não oferta espaços ou creches para os dependentes dos mesmos. Como foi observado na análise demográfica, grande parte dos policiais são casados, e muitas vezes possuem filhos, o que acarreta em maiores despesas, afetando diretamente no salário do policial. Seria proveitoso a PRF levantar o número de policiais com dependentes que necessitam de creches, e prover uma creche para os seus filhos.
- Salário adequado a função (Importância: 4,78; Satisfação: 3,53): Apesar de outros órgãos policiais remunerarem pior, a PRF não se mostra insatisfeita em relação ao salário dos policiais, porém as atividades dos policiais rodoviários federais são consideradas de risco e de alta periculosidade, visto que tratam de problemas ligados ao trânsito, crimes e outros aspectos que possam ocorrer em rodovias federais. Seria interessante melhorar a remuneração dos policiais, devido a exposição a possíveis sinistros e ocorrências.
- Oportunidade de desenvolvimento pessoal (Importância: 4,75; Satisfação: 3,56): Apesar de a corporação oferecer diversas oportunidades para desenvolvimento pessoal dos policiais, por meio de cursos, capacitações e outros, os policiais não são destacados ou recebem vantagens pecuniárias caso tenham um maior conhecimento técnico ou formação acadêmica. Uma alternativa seria uma bonificação para os policiais com maior conhecimento técnico, visando uma melhoria na atividade dos mesmos, bem como na QVT na PRF.

- Salário em relação ao praticado no mercado (Importância: 4,91; Satisfação: 3,89): Os dados levantados mostram que os policiais não estão insatisfeitos com o salário em relação ao mercado, visto que a média salarial da PRF é superior à renda média dos brasileiros. Todavia, por se tratar de uma profissão de alta periculosidade, poderiam ser melhores remunerados os policiais rodoviários federais.
- Material apropriado para o trabalho (Importância: 4,75; Satisfação: 3,66): A PRF conta com material adequado para a eficaz execução de suas atividades, no entanto, os policiais necessitam de uma maior atenção aos itens específicos, como: Armamento, materiais para as unidades de atendimento, mobília, entre outros.
- Comunicação interna da organização (Importância: 4,63; Satisfação: 3,63): Os dados coletados revelam que os policiais não apresentam um elevado grau de insatisfação na comunicação dos mesmos, entretanto, os canais de comunicação devem estar acessíveis e integrados a todos os policiais, afim de não os prejudicar em suas atividades e nas diversas normativas e procedimentos. Uma sugestão é reforçar os canais de comunicação tradicionais e tecnológicos, por meio de aplicativos de comunicação usuais e já disponíveis no mercado.

Esses 7 fatores que foram apresentados são relevantes para entender a realidade dos policiais rodoviários federais, além de expor fatores passíveis de melhorias. Segundo a escala descrita anteriormente, é possível afirmar que a QVT da organização está entre razoável e boa. Com a identificação dos fatores considerados “indiferentes”, é facultado a atenção do órgão aos fatores que possam se tornar críticos e conseqüentemente acabem afetando a QVT, bem como o nível de satisfação dos policiais.

A maioria dos fatores destacados pelo questionário estão classificados como satisfatórios, por parte dos policiais respondentes, onde estes responderam majoritariamente com respostas entre “muito importante” e “extremamente importante” na média de importância, e classificaram como “satisfeito(a)” ou “muito satisfeito” os fatores de

satisfação. Por ora, não se faz necessário investir nos itens em questão, visto que os mesmos estão com médias próximas ao nível considerado satisfatório, onde o investimento se tornaria um custo desnecessário. Todavia, é salutar que os fatores listados como positivos sejam cuidados para que não se tornem críticos para a QVT na instituição. O quadro 4.4 apresenta os fatores comentados, bem como as médias levantadas:

Quadro 4.4 – Fatores considerados não-críticos de acordo com os agentes da PRF, em Caruaru.

<b>FATORES</b>	<b>IMPORTÂNCIA</b>	<b>SATISFAÇÃO</b>	<b>DIFERENÇA</b>
Jornada de trabalho adequada para tarefa desenvolvida	4,72	4,13	0,59
Local de trabalho limpo	4,63	3,72	0,91
Estabilidade no emprego	4,94	4,75	0,19
Salário pago em dia	4,97	4,91	0,06
A instituição respeita as leis trabalhistas	4,84	4,19	0,66
Relacionamento e cooperação entre os colegas	4,81	4,09	0,72
Ausência de preconceito	4,44	4,47	-0,03
Gozo das férias	4,97	4,88	0,09
Flexibilidade no horário de trabalho	4,50	3,88	0,63
Folga nos feriados e	4,28	4,09	0,19

datas festivas			
Equilíbrio entre família e trabalho	4,88	4,16	0,72
Identificação com a instituição	4,78	4,50	0,28
Orgulho em trabalhar na instituição	4,88	4,72	0,16
Boa imagem da instituição	4,69	4,47	0,22
Cargo de acordo com a formação	4,06	3,16	0,91
Autonomia e poder de opinião	4,56	4,03	0,53
Função importante para a instituição	4,59	4,13	0,47

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

#### 4.3 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS BASEADOS NAS OITO CATEGORIAS DE QVT DO MODELO DE WALTON

Nesta seção será apresentada uma análise geral dos fatores de QVT, com base no modelo proposto por Walton (1973), que é composto por oito categorias e suas respectivas características. Serão apresentadas as médias de importância e satisfação de cada uma das categorias, com o objetivo de analisar e clarificar os resultados apresentados em cada categoria. No quadro 4.5 serão mostradas as médias de cada categoria.

Quadro 4.5 – Médias de importância e satisfação das oito categorias de Walton

<b>Nº</b>	<b>CATEGORIAS DE WALTON</b>	<b>MÉDIA IMPORTÂNCIA</b>	<b>MÉDIA SATISFAÇÃO</b>
1	Compensação justa e adequada	4,85	3,59
2	Condições de trabalho	4,70	3,83
3	Uso e desenvolvimento de capacidades	4,41	3,77
4	Oportunidade de crescimento e segurança	4,85	3,90
5	Integração social na organização	4,63	4,06
6	Constitucionalismo	4,93	4,66
7	Trabalho e espaço total de vida	4,55	4,04
8	Relevância social do trabalho	4,78	4,56

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Conforme os resultados obtidos, foi identificado que, de forma geral, a Qualidade de Vida no Trabalho dos policiais da Polícia Rodoviária Federal analisados no estudo é relativamente boa, onde os dados apresentam uma satisfação positiva dos mesmos em relação a suas atividades.

O fator de compensação justa e adequada, através do item “adequado plano de cargos, salários e carreira” foi o que apresentou a maior diferença entre importância e satisfação nos questionários coletados na amostra. É esperado que a PRF empreenda esforços para melhorar e otimizar os diversos aspectos relacionados a carreira e plano de cargos e promoção, visando integrar ainda mais os policiais à instituição.

A seguir, será apresentada uma análise dos oito fatores de QVT, proposta por Walton, separados individualmente e elencados como foi apresentado no questionário aplicado.

#### 4.3.1 Compensação justa e adequada

Essa categoria avalia a percepção de QVT dos respondentes acerca da remuneração proposta pela organização, em relação ao trabalho realizado. No quadro 4.6 é exibido as médias resultantes dos questionários, através dos itens correspondentes a categoria.

Quadro 4.6 – Fatores de QVT de acordo com a compensação justa e adequada

Nº	FATORES	MÉDIA IMPORTÂNCIA	MÉDIA SATISFAÇÃO	DIFERENÇA
8	Salário adequado para a função	4,78	3,53	1,25
16	Remuneração e benefícios oferecidos pela instituição	4,88	3,44	1,44
23	Salário justo em relação ao praticado no mercado	4,91	3,81	1,09
<b>Média</b>		<b>4,85</b>	<b>3,59</b>	<b>1,26</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Com base nos resultados obtidos, observa-se que os policiais classificaram como “muito importante” os itens relacionados a categoria, obtendo a média de importância em 4,85. Em relação à média de satisfação, a média obtida foi de 3,59.

No geral, esta categoria de QVT apresentou a pior média de satisfação em relação as demais categorias, porém não chegou a ser classificada como crítica, visto que o resultado se posicionou como “razoável” no quesito de satisfação, e entre “muito importante” e “extremamente importante” nos itens relacionados a importância. Contudo, a categoria em questão merece atenção por parte dos gestores públicos, visto que essa categoria é passível de tornar-se crítica e é uma categoria justificada como importante pelos respondentes, podendo afetar a QVT dos policiais rodoviários federais.

#### 4.3.2 Condições de trabalho

Como observado na exposição sobre o modelo de Walton, esta categoria avalia a QVT

e os seus respectivos instrumentos e meios relacionados às condições no ambiente de trabalho, e o que esse ambiente proporciona aos colaboradores. Os dados são apresentados no quadro 4.7.

Quadro 4.7 – Fatores de QVT de acordo com as condições de trabalho

Nº	FATORES	MÉDIA IMPORTÂNCIA	MÉDIA SATISFAÇÃO	DIFERENÇA
14	Jornada de trabalho adequada para a tarefa desenvolvida	4,72	4,13	0,59
17	Local de trabalho limpo	4,63	3,72	0,91
19	Material de trabalho e manutenção dos mesmos apropriados para a execução das atividades da instituição	4,75	3,66	1,09
<b>Média</b>		<b>4,70</b>	<b>3,83</b>	<b>0,86</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Nota-se que nos fatores referentes à categoria das condições de trabalho, há uma satisfação em relação a jornada de trabalho praticada nas tarefas desenvolvidas, onde os demais itens também obtiveram médias classificadas como razoável, sendo necessário uma maior atenção em relação ao item relativo ao material de trabalho utilizado nas atividades da instituição, sendo constatada uma maior diferença entre a média de importância e a média de satisfação, porém este fator ainda não é considerado crítico pelos policiais.

#### 4.3.3 Uso e desenvolvimento de capacidades

Esta categoria tem como finalidade observar as possibilidades que os colaboradores têm de desenvolver suas habilidades, conhecimentos e capacidades. O quadro 4.8 exhibe os fatores e suas respectivas médias de importância e satisfação dos policiais em relação a esta categoria.

Quadro 4.8 – Fatores de QVT de acordo com o uso e desenvolvimento de capacidades

Nº	Fatores	Média importância	Média satisfação	Diferença
24	Destinação de cargos na instituição de acordo com a formação acadêmica	4,06	3,16	0,91

<b>1</b>	Autonomia e poder de opinião na execução das tarefas da instituição	4,56	4,03	0,53
<b>18</b>	Exerce função importante para a instituição	4,59	4,13	0,47
<b>Média</b>		<b>4,41</b>	<b>3,77</b>	<b>0,64</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os resultados levantados pelos fatores referentes ao uso e desenvolvimento de capacidades evidenciam que a instituição pesquisada possui um bom nível de satisfação em relação a quesitos de autonomia na execução das tarefas, bem como em relação ao reconhecimento da importância da função para a organização, sendo apenas necessário atenção em relação ao fator de destinação de cargos de acordo com a formação acadêmica, que nos dados mostraram-se como “razoável” na média de satisfação, porém, é passível de melhorias essa questão. De forma geral, o policial rodoviário federal possui autonomia nas suas atividades e é importante para a função que exerce. Todavia, por apresentar médias classificadas como razoáveis e satisfatórias, não se destacam como fatores críticos.

#### 4.3.4 Oportunidade de crescimento e segurança

Este fator tem como fim precípuo analisar as oportunidades que a organização oferta para o desenvolvimento dos colaboradores – os policiais rodoviários federais –, como população estudada nesta pesquisa. Além desse ponto, a segurança, estabilidade e os planos de carreira são aspectos agrupados a avaliação dessa categoria. No quadro 4.9 são exibidas as médias levantadas com os questionários.

Quadro 4.9 – Fatores de QVT de acordo com as oportunidades de crescimento e segurança

<b>Nº</b>	<b>FATORES</b>	<b>MÉDIA IMPORTÂNCIA</b>	<b>MÉDIA SATISFAÇÃO</b>	<b>DIFERENÇA</b>
<b>20</b>	Adequado plano de cargos, salários e carreira oferecidos pela instituição	4,88	3,38	1,50
<b>22</b>	Oportunidade de desenvolvimento pessoal proporcionada pela instituição	4,75	3,56	1,19
<b>15</b>	Estabilidade no emprego	4,94	4,75	0,19

	proporcionada pela instituição			
	<b>Média</b>	<b>4,85</b>	<b>3,90</b>	<b>0,96</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Com base nos resultados obtidos, percebe-se que o fator do plano de cargos e carreira da instituição é o que obteve a menor média de satisfação, conforme pode ser observado no quadro 4.10, porém ainda obteve um nível considerado razoável, sendo passível de melhorias, visto que os policiais elencaram este fator como algo de muita importância.

Os demais fatores também foram apresentados como “razoável” e “muito satisfeito”, externando que a organização proporciona estabilidade no emprego aos policiais. A média geral da categoria foi classificada como “razoável”, porém obteve uma média próxima a um nível satisfatório. Por apresentar uma média de satisfação como “razoável”, ou seja, boas médias, os fatores não são considerados críticos dentro dos elementos da QVT.

#### 4.3.5 Integração social na organização

Este fator analisou o nível de integração social existente entre os trabalhadores. O quadro 4.10 apresenta os resultados levantados com base nos questionários.

Quadro 4.10 – Fatores de QVT de acordo com a integração social na organização

Nº	FATORES	MÉDIA IMPORTÂNCIA	MÉDIA SATISFAÇÃO	DIFERENÇA
5	Boa comunicação interna na instituição	4,63	3,63	1,00
21	Bom relacionamento e cooperação entre os colegas de trabalho da instituição	4,81	4,09	0,72
10	Ausência de preconceito na instituição	4,44	4,47	-0,03
	<b>Média</b>	<b>4,63</b>	<b>4,06</b>	<b>0,56</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os dados coletados apresentam a categoria como boa, visto que as médias gerais de importância e satisfação são próximas, não havendo grande disparidades entre as mesmas. Entretanto, percebe-se que mesmo as médias sendo semelhantes, o fator ausência de preconceito na instituição foi avaliada como ótima, obtendo uma média de satisfação superior

à média de importância.

O ponto com maior diferença entre a média de importância e a média de satisfação é referente a comunicação interna da organização, que mesmo classificada como razoável, é passível de melhorias visando uma melhor qualidade nos relacionamentos e tarefas dos policiais rodoviários federais. A média da categoria apresentou-se como ótima, não sendo considerada uma categoria crítica.

#### 4.3.6 Constitucionalismo

Esta categoria avaliou o nível de respeito às leis trabalhistas, direitos e deveres dos policiais rodoviários federais, conforme os dados apresentados no quadro 4.11.

Quadro 4.11 – Fatores de QVT de acordo com o constitucionalismo

Nº	FATORES	MÉDIA IMPORTÂNCIA	MÉDIA SATISFAÇÃO	DIFERENÇA
9	Leis trabalhistas respeitadas pela instituição	4,84	4,19	0,66
2	Salário pago em dia	4,97	4,91	0,06
6	Gozo real e periódico das férias	4,97	4,88	0,09
<b>Média</b>		<b>4,93</b>	<b>4,66</b>	<b>0,27</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os policiais rodoviários federais apresentam-se satisfeitos em relação à esta categoria, e percebe-se que a organização estudada respeita as leis trabalhistas, realiza o pagamento do salário em dia, ou seja, sem atrasos, e cumpre o fornecimento integral de férias aos policiais. Esta categoria apresentou uma média alta, na média de importância e na média de satisfação, descartando a categoria como crítica.

#### 4.3.7 Trabalho e espaço total de vida

Esta categoria avaliou o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional dos policiais rodoviários federais. O quadro 4.12 exhibe os dados coletados.

Quadro 4.12 – Fatores de QVT de acordo com o trabalho e espaço total de vida

Nº	FATORES	MÉDIA IMPORTÂNCIA	MÉDIA SATISFAÇÃO	DIFERENÇA
----	---------	----------------------	---------------------	-----------

<b>13</b>	Flexibilidade no horário de trabalho oferecida pela instituição	4,50	3,88	0,63
<b>4</b>	Folgas nos feriados e datas festivas respeitadas pela instituição	4,28	4,09	0,19
<b>11</b>	Equilíbrio entre o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a família	4,88	4,16	0,72
<b>Média</b>		<b>4,55</b>	<b>4,04</b>	<b>0,51</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A partir dos resultados apresentados, é possível perceber que os policiais da amostra se apresentam como satisfeitos em relação às folgas nos feriados e datas festivas, bem como no equilíbrio entre o tempo dedicado ao trabalho e ao convívio com a família, comprovado pelas médias altas de satisfação. A flexibilidade no horário foi um fator que se apresentou como razoável, porém é algo que os policiais estão realizando, como observado através de observações informais.

#### 4.3.8 Relevância social do trabalho

Esta categoria avaliou a percepção dos policiais rodoviários federais com relação à responsabilidade social e ética da organização, bem como a identificação dos mesmos em relação a PRF e a imagem da instituição. Os dados são apresentados no quadro 4.13.

Quadro 4.13 – Fatores de QVT de acordo com a relevância social do trabalho

<b>Nº</b>	<b>FATORES</b>	<b>MÉDIA IMPORTÂNCIA</b>	<b>MÉDIA SATISFAÇÃO</b>	<b>DIFERENÇA</b>
<b>7</b>	Identificação do agente com a instituição	4,78	4,50	0,28
<b>12</b>	Orgulho de trabalhar na instituição	4,88	4,72	0,16
<b>3</b>	Boa imagem da instituição	4,69	4,47	0,22
<b>Média</b>		<b>4,78</b>	<b>4,56</b>	<b>0,22</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Por meio dos dados apresentados, denota-se que os policiais mostram estar satisfeitos com a instituição, identificando-se com a mesma e orgulhosos em trabalhar nela. A instituição

também apresenta uma boa imagem frente aos policiais e a sociedade. De forma geral, a categoria classificou-se com uma alta média de satisfação, não sendo considerada uma categoria crítica a QVT.

Através dos resultados gerais da pesquisa, foi demonstrado que a percepção dos policiais acerca da Qualidade de Vida no Trabalho da delegacia da PRF estudada é positiva, revelando que a maioria está satisfeita, visto que grande parte das médias estão entre razoável e ótima na classificação (verificar o quadro 4.3). Desta maneira, apenas alguns poucos fatores podem ser melhorados para aumentar ainda mais a percepção da Qualidade de Vida no Trabalho dos policiais rodoviários federais. A partir de observações informais com os policiais respondentes dos questionários, comprovou-se que o que as médias indicaram, ou seja, nível de importância e satisfação geral semelhantes, com fatores considerados razoáveis e bons.

#### 4.4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS BASEADOS NA QUESTÃO DISCURSIVA

Na questão discursiva, os respondentes tinham que informar de forma pessoal, quais eram os fatores mais críticos que os mesmos consideravam e que interferiam na Qualidade de Vida no Trabalho nas atividades da Polícia Rodoviária Federal. Dos 32 respondentes, 9 responderam, destacaram dois principais itens que foram considerados, pelos respondentes, com potenciais críticos, devido a repetição de respostas nos questionários. O quadro 4.14 apresenta os principais temas levantados nas respostas.

Quadro 4.14 – Fatores com potencial crítico de QVT de acordo com os policiais da PRF em Caruaru

TEMA	PERCENTAGEM	QUANTIDADE DE RESPOSTAS
Sem resposta	75%	24
<b>Baixo efetivo</b>	<b>21,88%</b>	<b>7</b>
Insalubridade	6,25%	2

Fonte: Dados da pesquisa, 2018

Por meio da análise das respostas referentes à questão discursiva, foi possível constatar fatores que venham a ser críticos, mesmo que os demais fatores relacionados aos 24 itens estejam razoáveis ou satisfatórios. Foi destacado em negrito o tema “baixo efetivo”, visto que este tema e fator não havia sido enquadrado nas categorias elencadas por Walton, porém justifica-se a possibilidade desse item vir a torna-se crítico, devido a 21,88% da amostra da pesquisa afirmar que o baixo efetivo é um problema constatado na PRF, onde os mesmos atribuem grande importância.

Embora a PRF realize certames e concursos públicos periodicamente, através de observações informais foi possível constatar que o efetivo não é considerado ruim, porém não atende plenamente as atividades e demandas do local de estudo desta pesquisa.

Esta seção tratou da análise dos resultados dos questionários. No próximo capítulo serão abordadas as considerações finais desse estudo, formado pelas conclusões e recomendações.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Neste capítulo serão explanadas as considerações finais do presente estudo, apresentando as conclusões resultantes do estudo e as análises realizadas, finalizando com as recomendações propostas, tendo por base o resultado da pesquisa.

### **5.1 CONCLUSÕES**

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a percepção dos policiais rodoviários federais acerca da Qualidade de Vida no Trabalho, na 2ª Delegacia da Polícia Rodoviária Federal, localizada em Caruaru – PE. Após a análise dos resultados obtidos através da pesquisa com os policiais da delegacia, chegou-se à conclusão que a percepção dos mesmos em relação a Qualidade de Vida no Trabalho é positiva. Segundo os objetivos propostos no começo da pesquisa, concluiu-se que não há fatores críticos relevantes na delegacia da PRF estudada.

Em relação às oito categorias propostas por Walton, que foram explanadas durante a produção deste estudo, os fatores que obtiveram a maior diferença entre a média de importância e a média de satisfação, mesmo que não sejam considerados fatores críticos,

foram nas categorias de oportunidade de crescimento e segurança e na compensação justa e adequada.

Estes pontos estão relacionados às atividades desenvolvidas pelos policiais rodoviários federais, que vivenciam situações de riscos e alta periculosidade em suas atividades e rotinas de trabalho, tendo a remuneração menor em relação a outros órgãos federais. Conhecendo tal realidade, espera-se que os gestores e principais dirigentes da instituição possam fomentar e melhorar os planos relativos as melhorias destes fatores, proporcionando uma melhor remuneração aos policiais, fazendo jus a periculosidade e ao plano de carreira ofertados pela organização.

Durante a pesquisa, foram constatados alguns pontos, por meio de observações informais e da questão discursiva do questionário, outros possíveis fatores que possam se tornar críticos, onde alguns respondentes preencheram a resposta à pergunta com comentários de queixas em relação ao baixo efetivo para as diversas atividades, bem como alta periculosidade das tarefas da PRF. Portanto, é necessário que sejam realizados novos concursos públicos para aumentar o número de agentes lotados na delegacia, visando eliminar tal fator que possa tornar a ser crítico e assim prejudicar a percepção sobre Qualidade de Vida no Trabalho na instituição.

Analisando de forma abrangente e geral, pode-se afirmar que o objetivo da pesquisa foi atingido, pois elencou e identificou os fatores com maior disparidade entre importância e satisfação e que, assim, podem se tornar críticos, podendo afetar a percepção de QVT dos policiais rodoviários federais, da delegacia de Caruaru-PE. Os 24 itens avaliados pelos respondentes apontam uma média geral de satisfação de 4,05, o que representa que a QVT dos agentes policiais está entre “boa”, devendo a instituição melhorar apenas alguns aspectos visando melhorias na QVT, otimizando ainda mais a satisfação dos policiais, visto que a avaliação foi positiva.

## 5.2 RECOMENDAÇÕES

Diante dos resultados obtidos neste estudo, fica recomendado um estudo mais abrangente na instituição, por meio da participação de todos os policiais, pois conhecem a realidade de suas atividades, podendo assim realizar melhorias nos locais de trabalho e na carreira dos mesmos, podendo tais medidas serem realizadas através de estudos em outras delegacias situadas no país.

Recomenda-se também um estudo com uma amostra maior, englobando as delegacias instaladas no estado, bem como nas superintendências nacionais, agregando mais informações sobre o trabalho dos policiais, mantendo os fatores de QVT positivos e melhorando a satisfação.

Por fim, recomenda-se mais pesquisas qualitativas no órgão estudado, visando obter detalhes mais precisos e específicos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, M.R.L. **A qualidade de vida no trabalho de professores de escolas públicas.** Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade FUMEC, Belo Horizonte, 2010.

ASFORA, Silvia Cauás. **Qualidade de vida no trabalho de Policiais Militares da Região Metropolitana do Recife.** 2004. dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Pernambuco. Recife-PE.

BRASIL. **Lei nº 9.503/97.** Disponível em: <  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/19503.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/19503.htm)> Acesso em: 11 de Junho de 2018.

BRITO, C. S.; FREITAS, L. S.; MATOS, G. S. **Percepção da Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Análise sobre sua relação com a Motivação.** Campina Grande, 2007. Disponível em: < <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2235570.pdf>> Acesso em: 01 de Maio de 2018.

CASADO, T. A motivação e o trabalho. IN: FLEURY, M. T. L. **As pessoas na organização.** 17. ed. São Paulo: Gente, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos.** Edição compactada. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações.** 7. ed. rev. e atual. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos.** 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier 2010

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

COOPER, Donald R; SCHINDLER, Pamela S. **Métodos de pesquisa em administração.** 7. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W.; **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional.** 2. ed. São Paulo: Cengage learning, 1996.

DOURADO, Débora Coutinho Paschoal. **Qualidade de vida no trabalho: Propósitos organizacionais e mecanismos de alienação de um homem.** Tese (Doutorado). Universidade Federal de Pernambuco – UFPE – Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Recife, 2007.

EMBRAPA - Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária. **Metodologia de Construção de Cenários: conceitos básicos.** (2010) disponível em: <<http://www.cgee.org.br/arquivos/pro0103.pdf> > Acesso em: 29 de Maio de 2018.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. **Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais.** **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 25, n. 3, p. 319-327, 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-37722009000300005&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722009000300005&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt)> Acesso em: 25 de Abril de 2018.

FREITAS, André L. P.; SOUZA, Rennata G.B. de. **Um modelo para a avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho nas universidades públicas.** IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras. Niterói, 2008.

FREITAS, André L.P.; SOUZA, Rennata G.B. de. **Um modelo para a avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas.** Revista Eletrônica Sistemas e Gestão. v. 4, n.2, p. 136-154, jul/dez, 2009.

GASPARY, SELAU, AMARAL. **Condições de trabalho dos servidores da área operacional da Polícia Rodoviária Federal.** XXVII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Foz do Iguaçu, 2007.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** - 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2002.

GÓES, M. B. B. **Qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional no serviço público: um estudo com os servidores técnico-administrativos do Centro Acadêmico do Agreste da UFPE.** 2016. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2016.

KARPINSKI, D.; STEFANO, S. R. **Qualidade de vida no trabalho e satisfação um estudo de caso no setor atacadista de beneficiamento de cereais.** Revista Eletrônica Lato Sensu, v.

3, n. 1, p. 1- 32, 2008.

LACOMBE, F. J. M. **Recursos humanos: princípios e tendências**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; **Práticas de recursos humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

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

MARIANO, Maria do Socorro Sales. **Representações sociais sobre o trabalho: um estudo da qualidade de vida no trabalho do policial militar em Aracaju/SE** – São Cristóvão, 2015. Disponível em: <[https://ri.ufs.br/bitstream/riufs/6235/1/MARIA\\_SOCORRO\\_SALES\\_MARIANO.pdf](https://ri.ufs.br/bitstream/riufs/6235/1/MARIA_SOCORRO_SALES_MARIANO.pdf)> Acesso em: 09 de Abril de 2018.

MAXIMINIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MAXIMINIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital**. 7ª ed. – São Paulo: Atlas, 2012.

MENEZES, L. R. **Qualidade Vida no Trabalho e sua Influência no Clima Organizacional: estudo de caso em uma empresa do setor de Alimentos**, 2008. Disponível em: <<http://uol02.unifor.br/oul/conteudosite/F1066347918/Dissertacao.pdf>>. Acesso em: 21 de Maio de 2018.

MONGRUEL, M. F. **Qualidade de Vida no Trabalho e seus Reflexos Motivacionais: Um Estudo de Caso com Docentes do Programa de Mestrado Em Odontologia da Universidade Estadual de Ponta Grossa a partir de uma Perspectiva Interdisciplinar**. Dissertação (mestrado). Universidade Estadual de Ponta Grossa, 2008.

MOTTA, Fernando Cláudio Prestes; VASCONCELOS, Isabella Gouveia de. **Teoria Geral da Administração**. 3ª ed. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

NASCIMENTO, Hudson Melo. **Fatores Críticos da Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo de caso em duas agências bancárias de Caruaru-PE**. Caruaru, 2016.

NEVES, S. F. **Trabalho docente e qualidade de vida na rede pública de ensino de Pelotas**. 2008. 105 f. Dissertação (Mestrado em Política Social) - Programa de Pós-Graduação em Política Social, Universidade Católica de Pelotas, Pelotas, 2008.

**OPAS/OMS – Organização Mundial da Saúde – Brasil 2011**. Disponível em <[http://new.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1394&Itemid=697](http://new.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=1394&Itemid=697)>. Acesso em: 15 de Março de 2018.

PEDROSO, B. **Desenvolvimento do TQWL-42: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho**. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Dissertação de Pós-Graduação. Ponta Grossa, 2010.

PIMENTEL, Maria Helena Calmon dos Reis. **Qualidade de Vida no Trabalho: concepções e práticas adotadas em empresas do polo petroquímico de Camaçari**. Dissertação (mestrado). Universidade Federal da Bahia, Salvador: 2003.

PRF. **Acesso a Informação**. Disponível em: <<https://www.prf.gov.br/portal/acesso-a-informacao/>> Acesso em: 09 de Abril de 2018.

PRF. **Institucional**. 2018. Disponível em: < <https://www.prf.gov.br/portal/acesso-a-informacao/institucional>> Acesso em: 11 de junho de 2018.

RAMPAZZO, Sônia E. e Corrêa, Fernanda Zanin Mota. **Desmitificando a Metodologia Científica: guia prático para produção de trabalhos acadêmicos**. Editora Habilis, 2008.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de vida no trabalho: Evolução e análise no nível gerencial**. 12. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

ROSA, Sued José. **A qualidade de vida no trabalho dos professores do ensino médio da educação básica pública e privada de Paracatu – MG**. Pedro Leopoldo: FPL, 2012.

SÁ, E. A.; GOMES, N. M. O.; Mota, J. P.; CANÇADO, J. P. G. **Alinhamento para resultados na Polícia Rodoviária Federal (PRF): Desdobramento da estratégia aos processos estruturantes** – Disponível em: <<http://consad.org.br/wp->

content/uploads/2016/06/Painel-14-02.pdf> Acesso em: 15 de Abril de 2018.

SANTOS, Gisele do R. C. M.; MOLINA, Nilcemara L.; DIAS, Vanda F. **Orientações e Dicas Práticas para Trabalhos Acadêmicos**. Curitiba: Ibpex, 2007.

SCHERMERHORN, Jr.; JAMES G. Hunt; RICHARD N. Osborn. **Fundamentos de Comportamento Organizacional**. Porto Alegre: Bookman, 1999.

SILVA, Samara Kilvia. **Qualidade de Vida no Trabalho: Fatores Críticos na percepção de policiais militares da cidade de Caruaru-PE**. Caruaru, 2016.

SILVA, Gilberto Medeiros da. **Exposição Físico-Psicológica do Policial Rodoviário Federal no trabalho em turnos**. Monografia para a obtenção do título de Gerência Policial. Departamento de Polícia Rodoviária Federal. Aquidauana, 2003.

SOUZA, Edinilsa Ramos de, *et al.* **Sofrimento psíquico entre policiais civis: uma análise sob a ótica de gênero**. *Cadernos de saúde pública (on-line)*. Vol. 23, n. 1. pp. 105-114, 2007.

SOUZA, Alan Kardec Guimarães. **Avaliação de Desempenho dos Policiais Rodoviários Federais: Contribuições para a Área Operacional**. Monografia para a obtenção do título de Gerência Policial. Departamento de Polícia Rodoviária Federal. Brasília, 2003.

SOUZA, Tássio de Freitas. **Qualidade de Vida no Trabalho: Fatores Críticos na percepção dos colaboradores do Instituto Nordeste Cidadania na Agência de Microfinanças de Caruaru**. Monografia (Graduação em Administração). Universidade Federal de Pernambuco. Caruaru, 2016.

STONER, J. A. F. **Administração**. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

TABOSA, A. B. **Qualidade de vida no trabalho: Fatores críticos na percepção dos colaboradores da Toyolex**. 2012. Monografia (Graduação em Administração) – Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste – Caruaru, 2012.

VASCONCELOS, A. F. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas**. *Caderno de Pesquisas em Administração*, v. 8, n. 1, p. 23-35, 2001.

VELOSO, E. F. R.; SCHIRRMMEISTER, R.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. **A influência da qualidade de vida no trabalho em situações de transição profissional: um estudo de caso sobre desligamento voluntário.** Revista Administração e Diálogo, v. 9, n. 1, p. 35-58, 2007.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VIEIRA, A. **A Qualidade de Vida no Trabalho e o Controle da Qualidade Total.** Florianópolis: Insular, 1996.

## APÊNDICE A – Questionário

### QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO NA 2ª DELEGACIA DA POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL, EM CARUARU/PE

Prezado(a), a presente pesquisa visa identificar os fatores críticos à Qualidade de Vida no Trabalho de Policiais Rodoviários Federais. Os resultados serão utilizados no trabalho de conclusão de curso em Administração do aluno **Eduardo Alves Rêgo**, sob a orientação do Prof. Luiz Sebastião Jr. As respostas serão analisadas coletivamente, mantendo total sigilo das informações prestadas. Por gentileza, colabore respondendo o questionário a seguir, mantendo o máximo de sinceridade.

#### ORIENTAÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO

Na primeira coluna, correspondente a escala “importância”, você deve avaliar o grau de importância que você dá a cada item do questionário. Na segunda coluna, correspondente a escala “satisfação”, você deve avaliar o seu nível de satisfação atual com relação aos itens listados, ilustrado por meio de “carinhas”:

IMPORTÂNCIA	SATISFAÇÃO
1 - NADA IMPORTANTE	 MUITO INSATISFEITO(A)
2 - POUCO IMPORTANTE	 INSATISFEITO(A)
3 - RAZOAVELMENTE IMPORTANTE	 INDIFERENTE
4 - MUITO IMPORTANTE	 SATISFEITO(A)
5 - EXTREMAMENTE IMPORTANTE	 MUITO SATISFEITO(A)

ITENS A SEREM AVALIADOS	IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA	SATISFAÇÃO ATUAL
1. Autonomia e poder de opinião na execução das tarefas da instituição.	① ② ③ ④ ⑤	    
2. Salário pago em dia.	① ② ③ ④ ⑤	    

3. Boa imagem da instituição perante os agentes.	① ② ③ ④ ⑤	
4. Folgas nos feriados e datas festivas respeitadas pela instituição.	① ② ③ ④ ⑤	
5. Boa comunicação interna na instituição.	① ② ③ ④ ⑤	
6. Gozo real e periódico de férias.	① ② ③ ④ ⑤	
7. Identificação do agente com a instituição.	① ② ③ ④ ⑤	
8. Salário adequado para a função.	① ② ③ ④ ⑤	
9. Leis trabalhistas respeitadas pela instituição.	① ② ③ ④ ⑤	
10. Ausência de preconceito na instituição.	① ② ③ ④ ⑤	
11. Equilíbrio entre o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a família.	① ② ③ ④ ⑤	
12. Orgulho de trabalhar na instituição.	① ② ③ ④ ⑤	

ITENS A SEREM AVALIADOS	IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA	SATISFAÇÃO ATUAL
13. Flexibilidade no horário de trabalho oferecida pela instituição.	① ② ③ ④ ⑤	
14. Jornada de trabalho adequada para a tarefa desenvolvida.	① ② ③ ④ ⑤	
15. Estabilidade no emprego proporcionada pela instituição.	① ② ③ ④ ⑤	
16. Remuneração e benefícios oferecidos pela instituição.	① ② ③ ④ ⑤	
17. Local de trabalho limpo.	① ② ③ ④ ⑤	
18. Exerce função importante para a instituição.	① ② ③ ④ ⑤	
19. Material de trabalho e manutenção dos mesmos apropriados para a execução das atividades da instituição.	① ② ③ ④ ⑤	
20. Adequado plano de cargos, salários e carreira oferecidos pela instituição.	① ② ③ ④ ⑤	

21. Bom relacionamento e cooperação entre os colegas de trabalho da instituição.	① ② ③ ④ ⑤	
22. Oportunidade de desenvolvimento pessoal proporcionada pela instituição.	① ② ③ ④ ⑤	
23. Salário justo em relação ao praticado no mercado.	① ② ③ ④ ⑤	
24. Destinação de cargos na instituição de acordo com a formação acadêmica.	① ② ③ ④ ⑤	

### DADOS DEMOGRÁFICOS

#### 1. UOP

- ( ) Juriti  
( ) São Caetano  
( ) Delegacia (adm)

2. Idade: \_\_\_\_\_ anos.

3. Sexo ( ) Masculino ( ) Feminino

4. Tempo de Serviço: \_\_\_\_\_ anos.

#### 5. Estado Civil

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

#### 6. Grau de escolaridade

- ( ) Ensino Médio Completo  
( ) Ensino Superior Incompleto  
( ) Ensino Superior Completo  
( ) Pós-Graduação Incompleta

Caso deseje, comente um pouco a respeito dos principais fatores críticos que interferem na qualidade de vida do trabalho (QVT) nas atividades da PRF:

---



---



---



---



---



---



---



---



---

**APÊNDICE B – Ranking dos fatores de acordo com o nível de importância e satisfação avaliados pelos policiais da PRF em Caruaru - PE**

<b>ITENS</b>	<b>FATORES</b>	<b>IMPORTÂNCIA</b>	<b>SATISFAÇÃO</b>	<b>DIFERENÇA</b>
20.	Adequado plano de cargos, salários e carreira oferecidos pela instituição	4,88	3,38	1,50
16.	Remuneração e benefícios oferecidos pela instituição	4,88	3,44	1,44
8.	Salário adequado para a função	4,78	3,53	1,25
22.	Oportunidade de desenvolvimento pessoal proporcionada pela instituição	4,75	3,56	1,19
23.	Salário justo em relação ao praticado no mercado	4,91	3,81	1,09
19.	Material de trabalho e manutenção dos mesmos apropriados para a execução das atividades da instituição	4,75	3,66	1,09
5.	Boa comunicação interna na instituição	4,63	3,63	1,00
17.	Local de trabalho limpo	4,63	3,72	0,91
24.	Destinação de cargos na instituição de acordo com a formação acadêmica	4,06	3,16	0,91
21.	Bom relacionamento e cooperação entre os colegas de trabalho da instituição	4,81	4,09	0,72
11.	Equilíbrio entre o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a família	4,88	4,16	0,72
9.	Leis trabalhistas respeitadas pela instituição	4,84	4,19	0,66
13.	Flexibilidade no horário de trabalho exercida pela instituição	4,50	3,88	0,63
14.	Jornada de trabalho adequada para a tarefa desenvolvida	4,72	4,13	0,59
1.	Autonomia e poder de	4,56	4,03	0,53

	opinião na execução das tarefas da instituição			
18.	Exerce função importante para a instituição	4,59	4,13	0,47
7.	Identificação do agente com a instituição	4,78	4,50	0,28
3.	Boa imagem da instituição	4,69	4,47	0,22
15.	Estabilidade no emprego proporcionada pela instituição	4,94	4,75	0,19
4.	Folgas nos feriados e datas festivas respeitadas pela instituição	4,28	4,09	0,19
12.	Orgulho de trabalhar na instituição	4,88	4,72	0,16
6.	Gozo real e periódico de férias	4,97	4,88	0,09
2.	Salário pago em dia	4,97	4,91	0,06
10.	Ausência de preconceito na instituição	4,44	4,47	-0,03