



Marzo 2019 - ISSN: 1696-8352

## QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO NA DIRETORIA DE APOIO OPERACIONAL DA POLÍCIA MILITAR DE MINAS GERAIS

**Prof. Me. João Luiz da Matta Felisberto<sup>1</sup>**  
Universidade FUMEC

**Prof. Marcelo Souza Couto Gontijo<sup>2</sup>**

**Prof. Dr. Daniel Jardim Pardini<sup>3</sup>**  
Universidade FUMEC

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

João Luiz da Matta Felisberto, Marcelo Souza Couto Gontijo y Daniel Jardim Pardini (2019): "Qualidade de vida no trabalho: um estudo na diretoria de apoio operacional da polícia militar de Minas Gerais", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (marzo 2019). En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/qualidade-vida-trabalho.html>

### RESUMO

O objetivo deste estudo é analisar a qualidade de vida no trabalho dos policiais militares que trabalham na Diretoria de Apoio Operacional da Polícia Militar de Minas Gerais. Foram selecionados, como amostra, 203 indivíduos. A pesquisa foi realizada com representatividade de todos os postos e graduações bem como de todas as unidades da Diretoria pesquisada. Foi utilizado o questionário da Escala de Indicadores de Prazer-Sofrimento no Trabalho (EIPST) ao que as respostas foram analisadas a partir de estatísticas descritivas (médias, medianas e desvio-padrão) do programa Microsoft Excel 2010, do Teste de *Mann-Whitney*, do Teste de *Kruskal-Wallis* e do Teste Estatístico de Wilcoxon para amostras emparelhadas. A pesquisa classifica-se como bibliográfica, quantitativa e descritiva. De maneira geral, os participantes da pesquisa sentem mais a valorização que o reconhecimento por parte da organização e a insegurança supera o desgosto. Comparando o grau de variabilidade das respostas, a valorização apresentou menor variabilidade, maior média e menor

<sup>1</sup> Doutorando em Administração na linha de pesquisa "Gestão Estratégica de Organizações" (Universidade FUMEC). Mestre em Administração na linha de pesquisa "Gestão Estratégica de Organizações" (Universidade FUMEC) (2014). Especialista em Direito Civil pela FIJ (2009) e em Segurança Pública pela FJP (2015). Graduado em Direito pela UFMG (2011) e em Ciências Militares pela APM/MG (2003). Oficial da PMMG no posto de Capitão. Professor da Academia da PMMG. Email: jlmfelisberto@yahoo.com.br

<sup>2</sup> Especialista em Direito Civil pela FIJ (2009) e em Segurança Pública pela APM/MG (2016). Graduado em Ciências Militares pela APM/MG (2003). Oficial da PMMG no posto de Capitão. Professor da Academia da PMMG. Email: marcelocgontijo@yahoo.com.br

<sup>3</sup> Doutor em Administração pelo CEPEAD-UFMG-Birmingham University (doutorado sanduíche com bolsa da CAPES, 2004), Mestre em Administração Pública pela Fundação João Pinheiro (1998), Graduado em Administração pela Una-União de Negócios e Administração (1988). Professor do Programa de Doutorado e Mestrado em Administração da FACE-FUMEC e do Programa de Doutorado e Mestrado em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento da Universidade FUMEC. Interesses de pesquisa: gestão de sistemas de informação, aprendizagem inter-organizacional, empreendedorismo, governança corporativa, fusões e aquisições e temas de fronteira (corrupção, segurança, gestão de desastres, redes sociais tecnológicas, processos contemporâneos de decisão orçamentária). Email: pardini@fumec.br

desvio padrão ao que o desgosto apresentou maior grau de variabilidade, menor média e maior desvio padrão. Verificou-se associação entre a valorização e reconhecimento no trabalho com a unidade de lotação. Verificou-se também que o desgosto está associado ao gênero, lotação e posto. Outrossim, aflorou que a insegurança acontece de maneira geral, sem que esteja associada a nenhuma das características da amostra: gênero, idade, posto, unidade de lotação, tempo de serviço ou escolaridade.

**Palavras-chave:** Qualidade de vida no trabalho; prazer; sofrimento; valorização; reconhecimento; desgosto; e insegurança.

## ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the quality of life in the work of the military police officers who work in the Operational Support Directorate of the Military Police of Minas Gerais. 203 individuals were selected as the sample. The research was carried out with representation of all posts and graduations as well as of all the units of the Board of Directors. The questionnaire of the Pleasure-Suffering at Work Indicators Scale was used to which the answers were analyzed using descriptive statistics (means, medians and standard deviation) of the Microsoft Excel 2010 program, the Mann-Whitney test, the Kruskal-Wallis test and the Wilcoxon Statistical Test for paired samples. The research is classified as bibliographical, quantitative and descriptive. In general, the research participants feel more suffering than recognition by the organization and insecurity overcomes disgust. Comparing the degree of variability of the responses, the valorization showed lower variability, higher mean and lower standard deviation, whereas disgust presented higher degree of variability, lower mean and higher standard deviation. There was an association between the valorization and recognition in the work with the stocking unit. It was also verified that disgust is associated with gender, stocking and rank. In addition, it emerged that insecurity happens in general, without being associated with any of the characteristics of the sample: gender, age, station, stocking unit, length of service or schooling.

**Keywords:** Quality of life at work; pleasure; suffering; valuation; recognition; disgust; and insecurity.

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho é atividade vital, expressão de vida, desejo e paixão. A partir dele os trabalhadores transformam a si mesmos por sua produção e, nela, dispõem sua inteligência, criatividade, energia e tudo o mais que os fazem seres singulares e múltiplos (Beck, 2010). Outrossim, o mundo do trabalho vem passando por profundas transformações; diante desse cenário, novas formas de organização do trabalho são objetos de análises das pessoas que as estudam ou trabalham nas organizações, assim como os fatores que propiciam a estas alternativas de vantagens competitivas (Venson *et al.*, 2013). No campo dos estudos organizacionais, desde os movimentos das relações humanas, na primeira metade do século XX, aflorou a busca pelo entendimento das variáveis intervenientes na produtividade organizacional (Brandão *et al.*, 2014).

Notadamente, o custo da Segurança Pública é muito alto e a prestação de serviço nessa área não pode ser ineficaz, vez que compromete todas as outras áreas da Gestão Pública (Reis, 2009). Sob esta ótica e frente ao cenário organizacional de constantes mudanças estruturais e gestoras, aflora a necessidade de agilidade e produtividade alinhada a serviços e produtos de elevados padrões de qualidade; sob esse aspecto, o fator humano aparece como elemento diferenciador das organizações, requerendo, por conseguinte, atenção organizacional especial (Venson *et al.*, 2013). Nesse cenário, “emerge o grande desafio de manter a eficiência e a eficácia organizacional e, ao mesmo tempo, disponibilizar uma estrutura em que o trabalhador se sinta satisfeito e motivado para o trabalho.” (Pinto, 2013, p. 18). Nesse contexto, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem ganhando cada vez mais espaço dentro das organizações e no meio acadêmico. Isso posto, Venson *et al.* (2013) afirmam que estudos acerca de qualidade de vida no trabalho são postos em evidência em razão da importância atual dada ao capital humano como viés de melhoria e sobrevivência da competitividade organizacional.

Na última década ocorreu uma revolução do conceito da qualidade de vida no trabalho, esta “apresenta, agora, elementos que fazem referências a ela como uma vantagem competitiva para as organizações, passando a ser compreendida como uma forma de gestão avançada.” (Pinto, 2013, p. 18). Após pesquisa sobre motivação no trabalho na Polícia Militar do Espírito Santo, Rubim (2010) identificou que os policiais motivam-se por fatores ligados ao cargo que ocupam, pela autoestima, auto-desenvolvimento e auto-realização. Nesse sentido, os gestores de segurança pública devem buscar uma participação mais ativa, produtiva e eficaz de seus subordinados de maneira que o desempenho desses profissionais seja quanto mais eficiente de tal forma a gerar resultados cada vez mais satisfatórios para a sociedade (Pardini & Felisberto, 2018).

Tanto as abordagens de cunho cognitivo-comportamental (utilizadas em estudos de QVT), tais quais aquelas que sustentam seus pressupostos epistemológicos na psicanálise e estudo da subjetividade (entendimentos de prazer-sofrimento no trabalho) “convergem para uma mesma questão considerada dentro das organizações: o bem-estar dos trabalhadores Gorzoni (2010, p. 99). Sob essa perspectiva justifica-se a utilização das vivências de prazer-sofrimento no trabalho como indicadores de QVT. Ainda segundo Gorzoni (2010), a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) deve ser incluída como preocupação da gestão de pessoas, a autora salienta que “a dinâmica do prazer-sofrimento inscreve-se numa relação do trabalhador com seu trabalho, que implica intersubjetividade, pois esse sujeito relaciona-se com os outros de acordo com os valores organizacionais.”

A Diretoria de Apoio Operacional (DAOp) da Polícia Militar de Minas Gerais tem por escopo a coordenação, supervisão técnica e apoio às atividades operacionais da organização. Sediada na capital do estado, possui relevância estratégica e tática para a busca de eficiência e efetividade organizacionais na prestação de serviços de segurança pública. Sob esta ótica, a DAOp foi escolhida como universo de pesquisa do presente estudo. Outrossim, acredita-se que a análise da relação ser humano-trabalho e das articulações entre as variáveis que, direta e/ou indiretamente, interferem nas percepções e expectativas dos policiais militares acerca de seu trabalho e da qualidade de suas vidas no trabalho torne possível uma maior percepção gestora sobre o servidor e sua realidade social, contribuindo não só para o desenvolvimento da ciência, teoria e prática de administração, mas também para a cidadania, tendo em vista que o policial militar é promotor da paz social e, por consequência, mantenedor e recuperador da saúde e do bem-estar social. Nesse contexto, este trabalho tem por objetivo analisar, a partir da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho, a qualidade de vida no trabalho dos policiais militares que trabalham na Diretoria de Apoio Operacional da Polícia Militar de Minas Gerais, apresentando índices de QVT sob a ótica dos fatores de prazer e sofrimento no trabalho.

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é considerado como uma ramificação do conceito de Qualidade de Vida (QV), todavia, com o foco no ambiente de trabalho. (Silva *et al.*, 2010). Sob essa perspectiva, este estudo utiliza, para referência de literatura e tratamento dos dados, o conceito de QVT dado por Pilatti (2012, p. 20), qual seja: “a percepção do indivíduo dos pontos favoráveis e desfavoráveis de um ambiente laboral.” Para coleta de dados foi utilizado um questionário estruturado, aplicado a uma amostra de 198 (cento e noventa e oito) indivíduos o qual abordou os fatores de prazer (reconhecimento; valorização) e sofrimento (desgosto; insegurança) no trabalho ao que esta pesquisa utiliza o método quantitativo a partir de um estudo bibliográfico e descritivo.

No Brasil, segundo Takahashi *et al.* (2015), as publicações acerca de motivação na esfera pública se mostram pouco expressivas ao que poucas pesquisas teórico-empíricas têm sustentado, em diferentes contextos, as peculiaridades do serviço público. Nesse contexto, Pinto (2013, p. 22) salienta que “apesar de o tema qualidade de vida no trabalho possuir grande abrangência e seus estudos terem aumentado nos últimos anos, esta é uma perspectiva pouco explorada no setor público.” Outrossim, a pesquisa sobre qualidade de vida no trabalho, através da escala de indicadores de prazer-sofrimento no trabalho, possibilita diagnosticar a realidade interna do universo de pesquisa e, com os resultados, buscar caminhos para a melhoria do desempenho organizacional, contribuindo, por conseguinte, para a incessante busca da paz social. Nessa perspectiva, este estudo contribui, em especial, para reflexões e proposições de atitudes as quais tenham por escopo a saúde organizacional, sob a égide do aspecto produtivo e da gestão de pessoas no ambiente interno das organizações.

Como principal resultado verificou-se que o grau de valorização é significativamente maior do que o grau de reconhecimento, por outro lado, afluente que o grau de desgosto é significativamente menor do que o grau de insegurança. Das avaliações realizadas em diferentes conjuntos (geral, valorização, reconhecimento, desgosto e segurança) foi possível observar, de maneira estatisticamente significativa ( $\alpha = 0.05$ ), segundo o Teste Estatístico de *Wilcoxon* para amostras emparelhadas que, de maneira geral, os participantes da pesquisa sentem mais a valorização que o reconhecimento por parte da organização. Outrossim, este mesmo teste indicou, através das questões que refletem “insatisfação no trabalho”, que a insegurança supera o desgosto entre os participantes. Não obstante, afluente uma associação entre a valorização no trabalho e a unidade de lotação. No tocante ao reconhecimento verificou-se, também, associação deste com a unidade de lotação. Quanto ao desgosto, este apresentou associação ao gênero, lotação e posto. Por outro lado, os dados indicaram que insegurança acontece entre os pesquisados de maneira geral, sem que esteja associada a nenhuma das características da amostra: gênero, idade, posto, unidade de lotação, tempo de serviço ou escolaridade.

## 2 DISCUSSÃO TEÓRICA

Marconi e Lakatos (2006, p. 226) salientam que “a finalidade da pesquisa é o desenvolvimento de um caráter interpretativo. É imprescindível correlacionar a pesquisa com o universo teórico a fim de servir de embasamento à interpretação do significado dos dados e fatos colhidos ou levantados.” Nessa perspectiva, este capítulo traz literatura acerca de qualidade de vida no trabalho e suas intervenientes (aqui consideradas: o trabalho em si, o prazer/sofrimento no trabalho; a satisfação/motivação com o trabalho bem como o desempenho organizacional), com a finalidade de situar o leitor sobre o objeto de pesquisa em pauta, bem como oferecer sustentação teórica para a análise dos resultados e pontuação dos objetivos da pesquisa.

O sucesso e o crescimento de qualquer organização, independentemente de sua natureza, depende efetivamente de seus recursos humanos, nesse sentido, a performance do trabalhador é fundamental para a eficiência e eficácia do desempenho organizacional (Babu & Ramesh, 2013). Outrossim, o trabalho se estrutura como potência humana de transformação tanto consciente quanto inconscientemente, matriculando os trabalhadores no mundo civilizado. Sob esse viés, a produção ultrapassa a objetividade e parte do sentido que se lhe atribui materializando-se no processo do trabalho (Beck, 2010). Sob esta ótica e em razão das imposições externas, as organizações passaram a cobrar de seus servidores uma maior produtividade, melhor qualidade da produção, desenvolvimento constante de novas habilidades, pró-atividade, criatividade, capacidade para lidar com pessoas e processos, controle emocional, entre outras variáveis (Maia *et al.*, 2012).

Em geral o discurso nas organizações aborda de forma recorrente que o capital humano é essencial para o sucesso organizacional, bem como estabelece de forma direta a relação entre o desempenho dos servidores e os resultados organizacionais. Esse cenário não é mais exclusividade das empresas privadas, as organizações públicas já convivem com essa realidade a qual, conforme Maia *et al.* (2012, p. 439), “tem representado grandes desafios para a gestão de pessoas, levando as organizações públicas à busca constante por estratégias capazes de atender às demandas desse contexto de mudanças e inovações, sem se descuidar das pessoas.” Sob esta perspectiva, o serviço público no Brasil, durante as últimas décadas, tem passado por transformações, buscando tornar-se mais ágil e eficaz, aumentando os padrões de qualidade dos serviços prestados, alinhado à diminuição de custos (Takahashi *et al.*, 2015). Estes autores salientam que é necessário que os servidores públicos se sintam motivados para o desenvolvimento de suas tarefas, alcançando, por conseguinte, a qualidade esperada e necessária ao serviço prestado à sociedade.

Segundo Venson *et al.* (2013, p. 139) “estudos sobre qualidade de vida no trabalho (QVT) são de extrema importância para entender as variáveis que têm impacto sobre a performance e os resultados, tanto da organização quanto de seus colaboradores.” Sob essa perspectiva, e em um contexto de transformações, onde os recursos tecnológicos e financeiros estão disponíveis a todos, o diferencial das organizações encontra-se em seus recursos humanos, na sua fidelidade pelo senso de pertencimento a elas e crerem que podem contribuir para o seu desenvolvimento ao mesmo passo que podem satisfazer seus anseios (Maia *et al.*, 2012).

## 2.1 O sentido do trabalho

O conjunto de transformações econômicas, sociais e tecnológicas decorrentes do mundo do trabalho, desde os primórdios do século XX, leva as organizações a se reposicionarem de forma continuada a permanecerem mais eficientes (Gorzoni, 2010). Segundo Marx (1944), o trabalho, enquanto atividade vital, propicia, ao mesmo tempo, a possibilidade de transformação da natureza e do próprio ser humano enquanto ser genérico. “As características do trabalho apontadas por Marx possibilitam pensar a relação do homem com sua produção, experimentando várias consequências transformadas no mundo objetivo e também, em sua subjetividade.” (Beck, 2010, p. 22).

Utilizando de algumas categorias dos estudos de Tittoni (1994) analisa o trabalho como fonte de deslocamento de libido no qual o aparelho mental desloca e reorienta os anseios instintivos para o trabalho de forma tal que elucidam a frustração para o mundo externo, desde que possa ser escolhido de forma livre. Para a autora, obtém-se o máximo quando é possível intensificar suficientemente a produção de prazer a partir das fontes de trabalho psíquico e intelectual. Sob esta perspectiva, Beck (2010, p. 22) afirma que: “se do ponto de vista do pensamento de Marx aparece a vinculação do trabalho à consciência e à objetivação do ser humano, do ponto de vista de Freud, o trabalho remete à vinculação com a realidade e à vida em sociedade pela via da sublimação.”

Segundo Gorzoni (2010, p. 17), atualmente a maioria das organizações prima por habilidades que exigem processamento rápido e eficaz de informações, antecipando momentos críticos com vistas à solução de problemas, a autora salienta que “esse conjunto de transformações requer novas ou diferentes definições para os processos de produção e gestão das relações de trabalho.” Nesse contexto, as organizações querem hoje, a inventividade e a criatividade de seus servidores, pois vivemos a incerteza, que se opõe à solidez típica do capitalismo mediado pelos modelos de produção industrial para se viver no derretimento radical das amarras e dos limites impostos. Dessa forma, o mundo do trabalho se torna complexo de forma rápida e surpreendente, ademais, o trabalho ajuda o homem em sua qualidade de vida e impacta em todos os seus aspectos (Beck, 2010).

“Dentre os modelos que explicam a relação entre saúde mental e trabalho, destacam-se duas das principais correntes: a psicodinâmica do trabalho, a partir dos estudos efetuados por Dejours, e os estudos que tratam da relação entre estresse e trabalho.” (Beck, 2010, p. 27). Contudo, não aprofundaremos nessa seara, pois não é este o foco principal da presente pesquisa. A autora em epígrafe traz que, atualmente, nos locais de trabalho, institui-se a maximização do tempo, pelo tempo de trabalho; sob essa ótica, não deve restar tempo ou espaço para debates e análises as quais não tenham por objetivo otimizar o desempenho, outrossim, os indivíduos se organizam em equipes e nesse viés são responsabilizados pelos sucessos e fracassos dos resultados do trabalho prestado. As organizações passaram a perceber a importância do trabalho integrado entre os recursos humanos e os seus demais setores, bem como a necessidade de fortalecimento do setor de recursos humanos ao que, “nos dias de hoje, empresas bem sucedidas buscam valorizar os recursos humanos, que constituem seu principal patrimônio ao que também estão desenvolvendo a consciência da necessidade de investir em treinamento e qualidade de vida no trabalho.” (Siqueira & Kurcgant, 2012, p. 152). A seguir são apresentadas perspectivas de prazer-sofrimento no trabalho como fonte de análise para qualidade de vida no trabalho.

## 2.2 Prazer e Sofrimento no trabalho

“O homem necessita do trabalho para estabelecer relações com o outro e assim reencontrar-se em sua própria interioridade.” (Mazzilli & Paixão, 2002, p. 5). Esses autores salientam que da organização do trabalho há pressões as quais podem provocar no homem, na medida de suas defesas e equilíbrio, tanto prazer quanto sofrimento. Para Peçanha (2005) o ser humano busca sua adaptação de formas diversificadas quando seus anseios não estão sendo satisfeitos e a partir daí, sob a ótica do homem pela perspectiva adaptacionista e biológica, o trabalho tende a ser compreendido como propulsor para o estresse. Por outro lado, nenhum serviço deixa de proporcionar satisfação ou desgaste físico e mental ao indivíduo que nele trabalha; nesse contexto, Beck (2010, p. 40) afirma que “os desgastes poderão estar presentes, em menor ou maior grau, na dependência de fatores decorrentes de sua própria natureza, de sua forma de organização e das condições de realização.” Nesse mesmo sentido, Mazzilli e Paixão (2002, p. 9) afirmam que o “trabalho não existe sem sofrimento, na medida em que tão logo é superado, ressurgem de outras maneiras, posto que é parte integrante da realidade do trabalho e da necessidade que o trabalhador tem de adotá-lo de um

sentido.” Nesse contexto, esses mesmos autores salientam, ancorados na literatura de Dejours (1996), que o prazer decorre do sofrimento via uma sublimação a qual consiste na subversão deste.

Conforme Mendes e Tamayo (2001), a organização do trabalho impacta nas funções psíquicas do trabalhador e, por conseguinte, pode originar prazer ou sofrimento tal qual os fatores indiquem o quanto a atividade desempenhada for significativa para o trabalhador bem como se as relações de trabalho possuem os atributos de reconhecimento, cooperação, confiança e solidariedade. Relacionado diretamente ao prazer está o construto do bem estar, comumente relacionado à felicidade, satisfação e realização (Guimarães & Martins, 2010). Sob esta ótica, autores no âmbito da Administração de Empresas fazem alusão a este construto quando estudam a qualidade de vida no trabalho. (Gorzoni, 2010). Nesse contexto, esta autora, em estudo acerca de qualidade de vida no trabalho e vivências de prazer e sofrimento neste, conclui que “considerar as vivências de prazer-sofrimento no trabalho significa abordar o bem-estar das pessoas dentro das organizações e, portanto, abordar a qualidade de vida no trabalho.” (Gorzoni, 2010, p. 100).

“Embora haja divergências entre as abordagens da QVT e prazer-sofrimento no trabalho, no que diz respeito às bases epistemológicas, ambas preocupam-se em investigar o bem-estar e satisfação no trabalho.” (Gorzoni, 2010, p. 101). Esta mesma autora salienta que a dinâmica entre os sujeitos e as pressões a eles impostas se traduz em um jogo de forças entre os diversos atores da organização a qual, via constantes processos de negociação, tentam viabilizar a produtividade e o bem-estar do trabalho. Nesta perspectiva, a dinâmica de prazer-sofrimento, segundo Mendes e Tamayo (2001) está insculpida numa relação do trabalhador com o seu trabalho o que implica intersubjetividade, pois, esse sujeito, se relaciona com os demais conforme os valores da organização em que trabalha; tais princípios guiam a rotina organizacional. A qualidade de vida no trabalho, baseada no prazer-sofrimento, constitui ainda em um dos elementos responsáveis pela socialização de normas e regras as quais, por sua vez, determinam formas específicas do trabalhador vivenciar e compartilhar suas tarefas bem como suas relações sociais afetivas e profissionais no cenário da organização.

“O prazer-sofrimento no trabalho tem sido estudado por autores no âmbito da Administração de Empresas os quais colocam a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) num contexto amplo de qualidade e gestão, sendo que a gestão de pessoas deve incluir essa preocupação.” (Gorzoni, 2010, p. 84). Diante deste referencial, evidencia-se o posicionamento de Venson *et al.* (2013), os quais trazem que a QVT relaciona-se à preocupação com a saúde, satisfação e felicidade do trabalhador no exercício de suas funções, englobando os aspectos físicos, ambientais, psicológicos e sociais do ambiente de trabalho. Nesse contexto, é possível perceber que a qualidade de vida no trabalho, como ferramenta de gestão, só faz sentido a partir do momento em que é discutida de forma ampla, inclusive aí a qualidade das relações de trabalho e suas consequências para a saúde dos servidores e das organizações (França & Assis, 1995).

Essa ferramenta de gestão será possível na medida em que houver condições organizacionais baseadas na confiança, na ética das relações de trabalho, na viabilização de um espaço no qual a palavra seja o instrumento de formatação dos sujeitos e o sofrimento possa ser substituído pela criatividade, angariando efeitos diretos na identidade de cada indivíduo, aumentando a resistência do trabalhador e, por conseguinte, potencializando o desempenho. “A satisfação dos colaboradores é um fator importante para a eficiência e aumento da produtividade da organização, em especial em organizações públicas, onde existe a estabilidade.” (Brandão & Junior, 2011, p. 35). Sob essa perspectiva, a seguir serão apostadas considerações acerca de satisfação/motivação no trabalho, em especial, como intervenientes da qualidade de vida no trabalho e no desempenho organizacional.

### **2.3 Satisfação e Motivação no trabalho**

“A insatisfação com o trabalho é um problema que afeta quase todos os trabalhadores em algum momento da vida, independente de sua posição ou *status*.” (Maia *et al.*, 2012, p. 440). O desestímulo do servidor com sua vida profissional pode custar caro para o sujeito bem como para a organização; sob essa égide, muitos gestores almejam minimizar a insatisfação com o trabalho em todos os níveis organizacionais. Os estudos sobre satisfação no trabalho têm origem no século XX, tendo como um dos seus principais precursores Frederick W. Taylor, o qual fundou a Escola de Administração Científica. Taylor destacava as recompensas monetárias como motivadores de maior

eficiência e produtividade os quais geravam, por conseguinte, satisfação no trabalho e melhoria da qualidade de vida neste (Lino, 2004).

“A satisfação no trabalho é vista como um aspecto que, quando presente, motiva os empregados e afeta, positivamente, a produtividade destes.” (Brandão *et al.*, 2014, p. 1). Segundo estes autores, a motivação no contexto organizacional é estudada com foco na compreensão, por parte dos gestores, dos dilemas vivenciados na busca da potencialização da eficácia organizacional ao mesmo tempo em que lida com os recursos humanos. O conceito de motivação, segundo Lino (2004, p. 12), “foi incorporado às bases teóricas da satisfação profissional e diversos modelos conceituais desenvolveram-se, enfocando suas inter-relações. Cabe ressaltar que motivação relaciona-se a comportamento e, satisfação, refere-se a sentimento.” Nesse contexto, estudos sobre satisfação e motivação no trabalho foram desenvolvidos ao longo dos anos ao que, segundo Lino (2004, p. 12), “alguns modelos hipotetizam que a motivação leva à satisfação, enquanto outros se baseiam na satisfação, aumentando a motivação.” Segundo Gondim e Silva (2004), na seara organizacional a motivação é assunto alusivo à capacidade de impulsionar os motivos dos variados procedimentos individuais, otimizando o desempenho e conseqüentemente a produtividade da organização. “Do ponto de vista sócio-técnico, a qualidade de vida no trabalho deriva da satisfação das necessidades básicas dos empregados.” (Sobrinho & Porto, 2012, p. 256). Nesse contexto, os autores salientam que diferentes pesquisas indicam que as características do ambiente de trabalho são determinantes do bem-estar do empregado, ao que este cobre dimensões tais quais: estado emocional, motivação, competência e eficácia do indivíduo. Nota-se, portanto, uma relação entre satisfação e motivação em razão de ambas estarem diretamente ligadas às necessidades das pessoas (Moraes, 2005).

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS) a qualidade de vida liga-se ao sentimento das pessoas sobre a sua condição de saúde ou suas conseqüências, estabelecendo, por conseguinte, o construto “bem-estar subjetivo” (Venson *et al.*, 2013). Sob essa perspectiva, aos autores salientam que um indivíduo, ao perceber que seus anseios não estão sendo alcançados, sente-se inseguro e desmotivado, e, por conseguinte, tende a não produzir com o índice de comprometimento e interesse esperados pela organização. A satisfação do servidor para com o trabalho contribui para a obtenção de resultados positivos e, por conseguinte, para o desempenho organizacional eficiente produzindo mudanças nos anseios das pessoas e no ambiente de trabalho (Brandão *et al.*, 2014).

Em que pese os estudos sobre motivação e satisfação no trabalho serem vastos e interessantes, apresentando modelos de mensuração destes construtos, tais quais o de Abraham Maslow, entre outros, o objeto do presente estudo é a qualidade de vida no trabalho, motivo pelo qual não haverá aprofundamento temático acerca de satisfação e/ou motivação nesta pesquisa, mas sim, destes construtos enquanto intervenientes da QVT. Nesse sentido, importa salientar que, conforme aduzem Kasraie *et al.* (2014), estudos têm concluído que o aspecto da atitude no emprego, da satisfação no trabalho, é um bom interveniente da performance organizacional. Para estes autores, satisfação no trabalho é resultado da qualidade de vida no trabalho.

## **2.4 Qualidade de vida no trabalho (QVT)**

A qualidade de vida no trabalho é objeto de estudo de diversas ciências, tais quais: saúde, ecologia, ergonomia, psicologia, sociologia, administração, economia e engenharia (Pinto, 2013). O juízo de valor subjetivo das pessoas sobre sua qualidade de vida global é determinado, em especial, por suas percepções do nível de satisfação e/ou felicidade relativas a diversos domínios de significância para elas (Lino, 2004). Após estudo sobre a felicidade no trabalho, Paschoal *et al.* (2010, p. 1069) concluíram que “em termos práticos, as condições organizacionais têm impacto direto e forte sobre diferentes elementos do bem-estar e podem ajudar no planejamento das intervenções nos locais de trabalho.” Nesse contexto, estudiosos se interessam por estudos dos valores relativos ao trabalho em razão da função social deste como fonte de renda e de sustento humano, bem como em razão de sua base para a participação e status social, saúde e vida familiar, sendo assim, os valores relativos ao trabalho são componentes intervenientes na realidade social (Porto & Tamayo, 2003).

Sampaio (2004) diz que a expressão QVT surgiu na literatura especializada no início da década de 1950 ao que, segundo Rodrigues (2009), como marco no desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho, o ano de 1974 se estabeleceu em razão da crescente preocupação de

estudiosos, líderes sindicais, empresários e governantes com a forma de influenciar a qualidade das relações de trabalho, estruturando-se a partir da saúde, segurança e satisfação dos trabalhadores sob o viés da abordagem sócio-técnica, a qual “tinha como princípio maior a organização do trabalho a partir da análise e da reestruturação da tarefa.” (Rodrigues, 2009, p. 77).

Outrossim, segundo Bom Sucesso (1997), a expressão qualidade de vida no trabalho se expandiu e ocupou vários espaços a partir de 1990, passando a fazer parte da literatura alusiva ao comportamento das organizações, discursos acadêmicos e programas de qualidade total, estando na mídia e em conversas informais. Pinto (2013) aduz que, a partir dos anos 2000, foi possível observar, com a evolução do conceito de qualidade de vida no trabalho, que este termo passou à perspectiva da competência do gestor, sendo tratada como uma vantagem competitiva para a organização.

Albuquerque e Limongi-França (1998) conceituam a QVT como um compêndio de ações de uma organização o qual engloba diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho sob o objetivo de fornecer condições sólidas de desenvolvimento humano para e durante o desenvolvimento do trabalho. O quadro 1, a seguir, apresenta a evolução do conceito de QVT ao longo dos anos, ao que é possível perceber que o escopo principal da qualidade de vida no trabalho “está centrada nas ideologias gerenciais voltadas, essencialmente, para os aspectos econômicos da organização do trabalho, isto é, desenvolvimento de métodos e princípios capazes de gerar comportamentos cada vez mais produtivos e eficientes.” (Fell & Martins, 2015, p. 40).

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
a) como variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Pesquisas de como melhorar a QVT para o indivíduo.
b) como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto para o emprego como para a direção.
c) como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. Grupos autônomos de trabalho e enriquecimento de cargo.
d) como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Administração participativa ou democracia industrial.
e) como um tudo (1979 a 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade e problemas de queixas.
f) como nada (Futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de “modismo” passageiro.
g) como um modelo consolidado no indivíduo (década de 1990)	A QVT não se configurou como um modismo, mas passou a ser adotada ainda mais pelas organizações, visando à melhoria das condições para o trabalhador e perpassando os temas de qualidade, estresse, bem-estar individual, bem como procurando o equilíbrio entre saúde física



e mental, organização e sociedade.

h) como gestão avançada (início do século XXI).

A QVT como uma nova competência do gestor frente ao novo perfil das organizações pós-industriais. Visão holística dos indivíduos/trabalhadores, da organização e do gestor.

Quadro 1 – Evolução do conceito de QVT.  
Fonte: Pinto (2013, p. 29-30).

Conforme aduzem Fernandes e Gutierrez (1998), há cerca de três décadas, a ciência comportamental, tratando especificamente sob o enfoque do bem-estar das pessoas em seus respectivos trabalhos, orienta-se por uma linha de pesquisa – desenvolvida na Europa, Canadá e os Estados Unidos – conhecida como Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Originalmente de competência da área de gestão de pessoas, a qualidade de vida no trabalho, segundo Venson *et al.* (2013), é tema que foi ampliado e inserido no âmbito das estratégias organizacionais, permeando os níveis tático e operacional. Segundo estes autores, o tema adquiriu destaque na era atual, ao que vem angariando espaço nas organizações nacionais e internacionais, ademais, tornou-se objeto de estudo em diversas pesquisas em variadas áreas de estudo.

Segundo Gorzoni (2010), as abordagens com base cognitivo-comportamental (utilizadas para investigação da QVT), bem como aquelas que têm seus pressupostos epistemológicos sustentados pelo entendimento das vivências de prazer-sofrimento no trabalho (psicanálise e estudo da subjetividade) convergem para um mesmo ponto no ambiente organizacional - o bem estar dos trabalhadores. “É neste sentido que se justifica o emprego das vivências de prazer-sofrimento no trabalho como indicadores de QVT.” (Gorzoni, 2010, p. 99). O quadro 2 apresenta um conjunto de definições e ênfases dos modelos de QVT a partir de autores ligados à área de Administração. Segundo Gorzoni (2010, p. 84) “fundamentalmente, estas dizem respeito às evidências humanísticas, sócio-técnicos, holísticos, ambientais, motivacionais e promotores de saúde.”

AUTOR	DEFINIÇÃO	ÊNFASE
Walton (1973)	Atendimento de necessidades e aspirações humanas, calcadas na idéia de humanização e responsabilidade social da empresa.	Humanização e responsabilidade social, com foco no poder da empresa.
Lippitt (1978)	Oportunidade para o indivíduo satisfazer a grande variedade de necessidades pessoais.	Trabalho, crescimento pessoal, tarefas completas, sistemas abertos.
Ginzberg et al. (1979)	Experiências de humanização do trabalho sob dois aspectos: reestruturação do emprego e grupos semi- autônomos.	Posto individual de trabalho e processo decisório.
Drucker (1981)	Avaliação qualitativa da qualidade relativa das condições de vida, incluindo-se atenção aos agentes poluidores, barulho, estética, complexidade.	Responsabilidade social da empresa nos movimentos sociais, culturais e políticos.
Bergeron (1982)	Aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução dos métodos participativos.	Mudança e participação com foco sócio-técnico.

Werther e Davis (1983)	Esforços para melhorar a qualidade de vida, procurando tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios.	Valorização dos cargos, mediante análise de elementos organizacionais, ambientais e comportamentais.
Nadler e Lawler (1983)	Maneira de pensar a respeito das pessoas, participação na resolução de problemas, enriquecimento do trabalho, melhoria no ambiente de trabalho.	Visão humanista no ambiente de trabalho.
Fernandes (1992)	Conjunto de fatores que, quando presentes numa situação de trabalho, tornam os cargos mais satisfatórios e produtivos, incluindo atendimento de necessidades e aspirações humanas.	Humanização do cargo.
Neri (1992)	Atendimento das expectativas quanto a se pensar a respeito de pessoas, trabalho e organização, de forma simultânea e abrangente.	Visão holística.
Berlanger (1992)	Melhorar as condições de trabalho, de modo a proporcionar aos indivíduos melhores condições de vida e cargos mais satisfatórios para a própria pessoa, com reflexos na produtividade.	Condições de vida e cargos mais satisfatórios.
Camacho (1995)	Classificação de programas: orientação familiar, saúde, ambiente, contato e convívio, evolução/desenvolvimento, cultura e desligamento.	Foco motivacional: sobrevivência com dignidade, segurança, participação, auto-realização e perspectiva de futuro.
Dantas (1996)	Gerência pela Qualidade Total-GQT: utilização de 5S, diagrama de causa e efeito e procedimentos da Qualidade Total nos programas de saúde.	Foco: promoção da saúde: controle do colesterol, capacidade física e aeróbica, doenças coronárias.

Quadro 2 – Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).  
Fonte: Gorzoni (2010, p. 84-85).

Compreender e mensurar qualidade de vida requer uma visão holística pautada em um entendimento complexo e amplo do ser humano e da sociedade (Becker & Montilha, 2015). Nessa perspectiva, Fernandes (1996) argumenta que, apesar do termo QVT ser conceituado sob diferentes formas, por diversos autores, a literatura demonstra que, embora haja essa diferenciação de enfoques para o termo em pauta, eles possuem, em comum, a conciliação de interesses nos indivíduos e nas organizações ao que se traduz no aumento da satisfação do trabalhador e, por conseguinte, no desempenho organizacional.

De maneira geral, segundo Peçanha (2005), a abordagem metodológica está sob o viés positivista onde o caráter científico advém da mensuração objetiva do fenômeno o qual se pretende investigar, sendo assim, conforme mencionado alhures, para subsidiar o alcance dos objetivos propostos e, por conseguinte, responder ao problema de pesquisa, esta pesquisa utiliza o conceito de qualidade de vida no trabalho exarado por Pilatti (2012, p. 20), qual seja: “a percepção do indivíduo dos pontos favoráveis e desfavoráveis de um ambiente laboral.” Cabe salientar a alusão de Ouppara

e Sy (2012) os quais destacam a QVT como filosofia adotada por diversas organizações a fim de equilibrar os negócios com as necessidades humanas e sociais. Nesse contexto, “optar pela Qualidade de Vida no Trabalho é fazer escolhas de bem-estar orientadas pela busca e garantia do desenvolvimento no ambiente de trabalho em harmonia com os objetivos, política e cultura organizacional.” (Pereira & Peçanha, 2005, p. 4). Notadamente a QVT resulta da interação empregado – organização com o fim de obter a satisfação das necessidades de ambas as partes e, sendo assim, “busca a melhoria nas condições de trabalho e a satisfação das necessidades e expectativas dos empregados, propiciando uma maior humanização no trabalho e, conseqüentemente, maior produtividade.” (Maia *et al.*, 2012, p. 448).

Outrossim, o capital intelectual de uma organização impacta sobremaneira no valor organizacional, a utilização das tecnologias disponíveis versus a utilização adequada dos recursos humanos produz benefícios intangíveis à organização. A QVT, dentro das organizações, propicia condições motivacionais para a realização do trabalhador, estimulando-o à participação e criatividade culminando, por conseguinte, em resultados satisfatórios (Pinheiro *et al.*, 2018). Sendo assim, a QVT se apresenta como fator de competitividade no mercado, o trabalhador motivado e satisfeito entrega à organização mais produtividade e melhores resultados.

## 2.5 Desempenho organizacional

O sucesso de uma organização requer que seja dada atenção especial à efetividade operacional, nesse contexto, segundo Muindi e K’Obonyo (2015) sustentam que a eficiência organizacional está diretamente ligada à performance do ambiente de trabalho sob a égide da qualidade de vida no trabalho, fator este que está diretamente ligado ao desempenho organizacional. Outrossim, Schirrmester (2006, p. 25) define produtividade como “o grau de aproveitamento dos meios utilizados para produzir bens e serviços. A produtividade é um conceito com raízes no dinamismo humano e, para isso, é preciso que as pessoas sejam mental e fisicamente sadias.” Nesse contexto, o prazer-sofrimento no trabalho passou a ser um tema de relevância na gestão da qualidade de vida no trabalho nas organizações. Nessa ótica, o tema desempenho organizacional recebe distinta atenção em estudos empíricos e conceituais, entretanto, não há consenso de como mensurá-lo (Carneiro & Silva, 2005).

No contexto atual, autores sustentam que programas de qualidade de vida no trabalho são de fundamental importância para o sucesso das empresas vez que a alta competitividade e a exigência de qualidade na prestação de serviços e fornecimento de produtos requer habilidades, conhecimentos e energia humanas capazes de se destacarem (Venson *et al.*, 2013). Compreender a significância do trabalho é um desafio considerável para os administradores tendo em vista as múltiplas transformações que afetam as organizações e seus servidores. Os momentos de transformação organizacional se apresentam, de forma potencial, como uma oportunidade única para a reorganização do trabalho e nesse sentido, é possível afirmar que a satisfação com o trabalho afeta-lhe o desenvolvimento e produtividade e, por conseguinte, no desempenho organizacional (Sánchez-Sellero *et al.*, 2014). Nesse mesmo sentido, compreender que ações voltadas para a qualidade de vida no trabalho é essencial para o alcance do êxito máximo, fator primordial para o sucesso de uma organização, sendo assim, caso não haja um bom diagnóstico, um planejamento e uma implementação de ações para a promoção da QVT, os resultados organizacionais podem ser afetados de forma significativa (Venson *et al.*, 2013).

Em estudo sobre qualidade de vida no trabalho, Brito *et al.* (2015, p. 30) concluem que “a gestão da qualidade de vida nas organizações pode afetar a produtividade individual e ser um diferencial para uma empresa, ou, em contrapartida, comprometer a sobrevivência da organização no mercado.” Corroborando com os autores acima citados, Muindi e K’Obonyo (2015) alertam que a literatura comprova que existe relação direta entre a qualidade de vida no trabalho e o desempenho organizacional e, nesse contexto, concluem, após estudo sobre QVT e desempenho organizacional, que os aspectos individuais do servidor contribuem essencialmente para o desempenho organizacional. Nesse contexto, é com vistas ao alcance dos resultados exigidos pela produção, que se busca o equilíbrio entre as características dos indivíduos e o ambiente de trabalho dentro das melhores condições de trabalho possíveis (Abrahão, 2000).

Vale dizer, conforme salientam Alfenas e Ruiz (2015, p. 146), que “cuidar da QVT dos funcionários públicos brasileiros gera benefícios que se refletem na sua própria qualidade de vida,

tanto quanto na produtividade e qualidade dos serviços que estas organizações prestam à comunidade.” Depreende-se, portanto, que, em razão das constantes mudanças e aos avanços nos aspectos citados ao longo deste referencial teórico, nas últimas décadas as organizações, tanto públicas quanto privadas, “procuram melhorar seu desempenho, alinhando as políticas e os objetivos da organização aos dos seus funcionários, por meio do investimento no capital intelectual e na gestão estratégica das pessoas.” (Pinto, 2013, p. 54).

Sob essa perspectiva, deve haver uma preocupação continuada com a otimização da qualidade de vida no trabalho cujo viés seja a manutenção da satisfação dos trabalhadores, pois os estudos apontam que o funcionário satisfeito no trabalho tende a se comprometer com a organização que o emprega e que estes fatores desencadeiam em uma influência no desempenho do profissional e, por conseguinte, no desempenho organizacional (Assunção *et al.*, 2014).

Método é o caminho que se deve percorrer para que seja possível atingir os objetivos pretendidos e se alcançar respostas para os questionamentos iniciais decorrentes do objeto de estudo, auxiliando na explicação dos produtos da pesquisa científica, bem como do seu processo em si (Oliveira, 2011). Nesse contexto, o capítulo a seguir apresenta os procedimentos metodológicos utilizados para análise dos dados obtidos, obtenção dos resultados e, por conseguinte, para alcance dos objetivos almejados.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Chamamos de método o conjunto de técnicas que utilizamos em um estudo para obtermos respostas, ou seja, é o caminho que o pesquisador percorre para o alcance de uma conclusão científica (Mascarenhas, 2012). Nesse contexto, uma construção metodológica, para que seja leal aos seus anseios, deve abordar as ciências sob a ótica do seu produto (que resulta em forma de conhecimento científico) bem como do seu processo (gênese do próprio conhecimento) ao que a prática científica não se resume a uma sequência de operações, de procedimentos imutáveis, pois “suas exigências não são de submissão restrita a procedimentos rígidos, mas sim de fecundidade na produção dos resultados.” (Bruyne *et al.*, 1982, p. 29).

Sediada na capital mineira, a Diretoria de Apoio Operacional (DAOp) foi escolhida como unidade de pesquisa em razão do seu reconhecido papel estratégico nas questões políticas estaduais face às suas responsabilidades na segurança pública no estado de Minas Gerais, com vistas ao aprimoramento dos planejamentos, coordenações, controles e supervisões técnicas em apoio às atividades operacionais, de cunho preventivo e reativo, executadas pela PMMG, fazendo com que as atividades operacionais desenvolvidas pela organização caminhem atreladas ao planejamento estratégico desta, nesse contexto foram pesquisados os policiais militares lotados na DAOp e suas unidades subordinadas, quais sejam: Centro Integrado de Comunicações Operacionais (CICOP) e Centro Integrado de Informações de Defesa Social (CINDS).

A população total do universo de pesquisa constituiu-se de 429 indivíduos ao que a amostra, probabilística, constituiu-se de 203 destes. O nível de confiança estipulado foi de 95% e a margem de erro de 5%. Não obstante, a pesquisa foi realizada com representatividade proporcional de todos os postos e graduações, gêneros, bem como indivíduos de todas as unidades da DAOp e administração desta Diretoria. Cabe salientar que, por questões didáticas, na descrição dos postos, estes foram agrupados em três grupos, quais sejam: oficial (Tenentes, Capitães, Majores, Tenentes Coronéis e Coronéis); Graduados (Sub-Tenentes e Sargentos); e Praças (Cabos e Soldados).

Esta pesquisa classifica-se como um estudo bibliográfico e quantitativo onde na medida em que, para alcance dos objetivos propostos foram realizados levantamentos bibliográficos além da pesquisa de campo através de questionário estruturado e validado do qual os dados foram tratados com aplicação de técnicas e recursos estatísticos. Quanto à natureza, este estudo tem natureza descritiva, outrossim, quanto aos meios de investigação, foi realizada uma pesquisa de campo, caracterizando-se como bibliográfica. O presente estudo perpassou por diferentes etapas as quais se desenvolveram de forma sequencial e intervenientes. Na primeira etapa foi realizada a revisão de literatura acerca do tema em epígrafe e mapeamento do universo de pesquisa. Na segunda etapa foi desenvolvida a pesquisa de campo.

O instrumento de coleta de dados foi aplicado à amostra estabelecida e, aos que aceitaram participar da pesquisa; os questionários respondidos foram recolhidos e submetidos à estruturação do banco de dados com fulcro na apresentação e análise dos resultados. Montado o banco de dados, este foi submetido ao tratamento e análise ao que o trabalho foi redigido. Dos 203 questionários aplicados, 198 (cento e noventa e oito) foram considerados válidos e em condições de serem analisados (o que representa 97,5% do total dos questionários aplicados), os demais questionários não foram devolvidos ou não foram respondidos (devolvidos em branco). A tabela 1, a seguir apresentada, mostra de forma didática e resumida a distribuição da amostra pesquisada sob o aspecto das características demográficas dos indivíduos pesquisados.

<b>Características</b>		<b>Nº</b>	<b>( % )</b>
<i>Gênero</i>	Feminino	25	( 13 )
	Masculino	173	( 87 )
<i>Idade (anos)</i>	20 a 29	6	( 3 )
	30 a 39	42	( 21 )
	40 a 49	132	( 67 )
	>49	18	( 9 )
<i>Unidade de Lotação</i>	CICOp	169	( 85 )
	CINDS	7	( 4 )
	DAOp	22	( 11 )
<i>Postos</i>	Oficial	20	( 10 )
	Graduado	163	( 82 )
	Praça	15	( 8 )
<i>Tempo de Serviço (anos)</i>	< 11	18	( 8 )
	11 a 15	31	( 16 )
	16 a 20	19	( 10 )
	21 a 25	71	( 36 )
	> 25	59	( 30 )
<i>Escolaridade</i>	Pós-graduação	18	( 9 )
	Superior completo	31	( 20 )
	Superior incompleto	19	( 10 )
	2º Grau	71	( 57 )
	1º Grau	59	( 4 )

Tabela 1 – Distribuição da amostra pesquisada (absoluta e relativamente).  
Fonte: Dados da pesquisa de campo.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário da Escala de Indicadores de Prazer-Sofrimento no trabalho (EIPST) validado por Mendes et al. (2000) e adaptado e testado por Gorzoni (2010). Estruturado em escala *likert* de cinco pontos, o questionário em epígrafe apresenta 37 (trinta e sete) questões fechadas e sequenciais. Para melhor entendimento do grupo pesquisado, houve necessidade de adequação à linguagem e adaptação do aludido questionário às especificidades dos agentes de segurança pública, contudo, este não sofreu alterações quanto à estrutura e conteúdo. Os questionários foram aplicados no local de trabalho de cada indivíduo pesquisado os quais tiveram tempo livre para responderem as questões, o que denota suficiência para apostarem respostas verdadeiras e coerentes, tornando-se medidas que permitem medir o impacto das decisões ou mudanças no desenvolvimento das atividades funcionais.

Adota-se neste estudo a base de classificação proposta por Freitas e Rodrigues (2005), os quais apresentam a escala para análise do coeficiente alfa de *Cronbach* constante da tabela 2, na sequência apresentada. Nessa perspectiva, ao validar a EIPST, Gorzoni (2010, p. 109) explica que “todos os fatores de prazer-sofrimento apresentaram índice de consistência interna (alfa de *Cronbach*) equivalente ou maior que 0,80, revelando-se assim, confiáveis.”

Valor de $\alpha$	Confiabilidade
$\alpha \leq 0,30$	Muito baixa
$0,30 < \alpha \leq 0,60$	Baixa
$0,60 < \alpha \leq 0,75$	Moderada
$0,75 < \alpha \leq 0,90$	Alta
$\alpha > 0,90$	Muito alta

Tabela 2 – Escala de confiabilidade do alfa de *Cronbach*.

Fonte: Freitas e Rodrigues (2005).

Apesar da EIPST ter sido testada e validada em outros estudos, foi realizado um pré-teste com um extrato de dez indivíduos pertencentes à unidade de pesquisa (e que não faziam parte da amostra pesquisada) a fim de se verificar se o questionário conseguiria alcançar os objetivos propostos pelo estudo. Nesse viés, o questionário de EIPST foi convalidado no pré-teste, não havendo ponderações acerca de divergências e/ou incoerências. O tratamento dos dados estatísticos foi desenvolvido através de técnicas estatísticas as quais permitiram quantificar a qualidade de vida no trabalho na unidade de pesquisa a partir dos resultados da escala EIPST onde a variável QVT “refere-se às vivências de prazer-sofrimento no trabalho, composta por quatro fatores: valorização, reconhecimento, desgosto e insegurança com o trabalho (Gorzoni, 2010, p. 118). Não obstante, os fatores foram interpretados a partir dos conceitos descritos no quadro a seguir, onde *reconhecimento* e *valorização* são indicadores de prazer e *desgosto* e *insegurança* denotam sofrimento.

FATOR	CONCEITO
Valorização (prazer)	Diz respeito ao sentimento que o sujeito tem de que o trabalho tem sentido e valor por si mesmo, sendo importante e significativo para a organização e para a sociedade.
Reconhecimento (prazer)	Está relacionado ao sentimento do sujeito de ser aceito e admirado no trabalho e de ter a liberdade para expressar sua individualidade.
Desgosto (sofrimento)	Liga-se com o sentimento de desânimo do sujeito, descontentamento, adormecimento intelectual e apatia em relação ao trabalho.
Insegurança (sofrimento)	Diz respeito ao sentimento de temor do sujeito em não conseguir satisfazer as imposições organizacionais relacionadas à competência profissional, produtividade, ritmos e normas de trabalho.

Quadro 3 – Fatores de prazer-sofrimento no trabalho – conceitos.

Fonte: Adaptado de Gorzoni (2010, p. 108).

O questionário final foi aplicado à amostra selecionada ao que as respostas foram codificadas a partir do grau numérico dado a cada uma delas, nesta ótica, para cada fator uma escala de 0 (zero) a 100 (cem) pontos foi obtida, denominadas da seguinte forma: %-Tgeral; %-Tvalorização; %-Treconhecimento; %-Tdesgosto; e %-Tinsegurança, correspondendo à normalização do total de pontos obtidos. Assim, nas avaliações estatísticas, propôs-se comparar e testar o total de pontos de forma geral (%-Tgeral) a partir do total de pontos em cada um dos quatro fatores analisados (%-Tvalorização, %-Treconhecimento, %-Tdesgosto e %-Tinsegurança) com as seis características observadas na amostra: (gênero; idade; unidade de lotação; posto/graduação; tempo de serviço e; escolaridade). Cada questão do questionário tinha cinco opções de respostas (escala *Likert* de cinco pontos) as quais foram “traduzidas” de acordo com o seu significado de prazer ou sofrimento no trabalho. Cada questão recebeu pontuação máxima (5) e mínima (1) conforme as próprias opções de resposta. Foram estabelecidos os valores, máximo e mínimo possíveis, de cada respondente por fator em estudo.

Nesse contexto, as pontuações de cada indivíduo pesquisado foram somadas dentro de cada fator considerando a resposta das respectivas questões de forma tal que cada fator, por variável demográfica, passou a constituir um índice de valor máximo possível igual a 100 pontos. O valor do índice passou a ser a unidade da resposta e foi transformado numa escala de 1 a 100 para melhor entendimento do seu significado. As tabelas a seguir mostram as opções de respostas, seu significado, e o agrupamento feito no sentido de resumir o resultado. As questões receberam conceitos conforme o fator que indicam dentro do questionário, ou seja, questões alusivas ao prazer receberam conceito positivo (quanto maior melhor) e questões indicativas de sofrimento, receberam conceito negativo (quanto menor melhor).


<b>Opção de Resposta</b>	<b>Codificação</b> 	<b>Significado no Prazer</b>	<b>Agrupamento de resultados</b>
Concordo totalmente	5	ÓTIMO	Positivo
Concordo muito	4	BOM	
Concordo em parte	3	REGULAR	Neutro
Concordo pouco	2	RUIM	Negativo
Não concordo	1	PÉSSIMO	

Tabela 3 - Opções de respostas, seu significado e agrupamento - prazer no trabalho.  
Fonte: Elaborado pelo autor.


<b>Opção de Resposta</b>	<b>Codificação</b> 	<b>Significado no Sofrimento</b>	<b>Agrupamento de resultados</b>
Concordo totalmente	5	PÉSSIMO	Negativo
Concordo muito	4	RUIM	
Concordo em parte	3	REGULAR	Neutro
Concordo pouco	2	BOM	Positivo
Não concordo	1	ÓTIMO	

Tabela 4 - Opções de respostas, seu significado e agrupamento - sofrimento no trabalho.  
Fonte: Elaborado pelo autor.

A análise e interpretação dos dados foram feitas em estatísticas que permitem confiabilidade e precisão, aliando-se ao referencial teórico pesquisado e trazido ao bojo do estudo para que, enfim, fosse possível chegar a resultados válidos, confiáveis e úteis. Nessa perspectiva, as respostas alusivas ao questionário em pauta foram analisadas a partir de estatísticas descritivas (médias, medianas e desvio-padrão) utilizando-se o programa *Microsoft Excel 2010*, o *Teste de Mann-Whitney*, o *Teste de Kruskal-Wallis* e o *Teste Estatístico de Wilcoxon* para amostras emparelhadas.

Para a consolidação dos resultados na forma de *Grau de Qualidade de Vida Global* as respostas relativas às questões típicas de “sofrimento no trabalho” (englobando as questões de desgosto e insegurança) foram ajustadas para refletirem um grau de concordância análogo aos das questões típicas de “prazer no trabalho” (englobando as questões de valorização e reconhecimento). As respostas que apresentam uma classificação 1 (*não concordo*) para uma questão característica de sofrimento no trabalho significam, na verdade, uma característica “positiva” no conceito da qualidade de vida global. As respostas que apresentam a classificação 5 (*concordo totalmente*) para uma questão típica de sofrimento no trabalho significam, na verdade, uma característica “negativa” no conceito da qualidade de vida global. Por outro lado, as respostas que apresentam uma classificação 1 (*não concordo*) para uma questão característica de prazer no trabalho significam, na verdade, uma característica “negativa” no conceito da satisfação global, enquanto uma classificação 5 (*concordo totalmente*) para uma questão típica de prazer no trabalho significam, na verdade, uma característica “positiva” no conceito da satisfação global. Não obstante e considerando ainda que quanto maior o número de pontos maior seria o grau de qualidade de vida no trabalho da pessoa que estaria respondendo, foi criada uma escala de satisfação de 0(zero) a 100(cem) pontos, denominada %Tgeral, correspondente à normalização do total de pontos obtidos.

Em resumo, para obtenção do grau de qualidade de vida no trabalho, os índices de prazer-sofrimento no trabalho foram compilados ao que se obteve um índice geral para o construto. Nesse contexto, os índices de qualidade de vida no trabalho são apresentados / analisados a partir de cada variável demográfica em estudo. As respostas dos fatores que compõem sofrimento no trabalho tiveram seus valores estatisticamente invertidos (tabela 6, p. 59) de forma que os resultados passaram a ser vistos sob a interpretação de “quanto maior melhor”. Nessa perspectiva, conforme explicado no capítulo que descreveu os procedimentos metodológicos deste estudo, obteve-se o



índice geral de QVT. Outrossim, para o índice geral de QVT, adota-se a parametrização de significados e agrupamentos (tabela 5). Valores de 1 a 39,9 são negativos (QVT péssima ou ruim), 40 a 59,9 denota neutralidade e índices a partir de 60 revelam positividade do construto (boa ou ótima QVT).

<i>Índices</i>	<i>Significado da QVT</i>	<i>Agrupamento de resultados</i>
80 ----- 100	ÓTIMA	Positivo
60 ----- 79,99	BOA	
40 ----- 59,99	REGULAR	Neutro
20 ----- 39,99	RUIM	Negativo
1 ----- 19,99	PÉSSIMA	

Tabela 5 – Índices de QVT, significados e agrupamentos.  
Fonte: Elaborado pelo autor.

A partir destes procedimentos metodológicos, o próximo tópico apresentada os resultados obtidos através de gráficos que traduzem o grau de qualidade de vida no trabalho a partir dos fatores de prazer-sofrimento neste, testados e validados na EIPST.

#### **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Os gráficos a seguir permitem visualizar os resultados com uma comparação dos valores determinados para a média dos “índices de qualidade de vida no trabalho” de cada variável demográfica em estudo, bem como as faixas de variação (mínimo / mediana / máximo) desses índices. Neste caso, os resultados relativos a 50% das respostas estão incluídos nos blocos coloridos. Adicionalmente, os gráficos que mostram as faixas de variação permitem visualizar as diferenças entre os resultados. Assim, os blocos de mesma cor não apresentam resultados estatisticamente diferentes, enquanto blocos de cores diferentes indicam diferenças estatisticamente significativas nos seus resultados.

Nos gráficos 1 e 2 é possível inferir que os oficiais apresentam os melhores índices, ou seja, o grupo que demonstra maior grau de qualidade de vida no trabalho é o dos oficiais – 87,8% (ótima QVT). O grupo dos praças, apesar de apresentar índice positivo, denota QVT apenas “boa”, entretanto, tal agrupamento está extremamente próximo de se tornar “ótima QVT”.

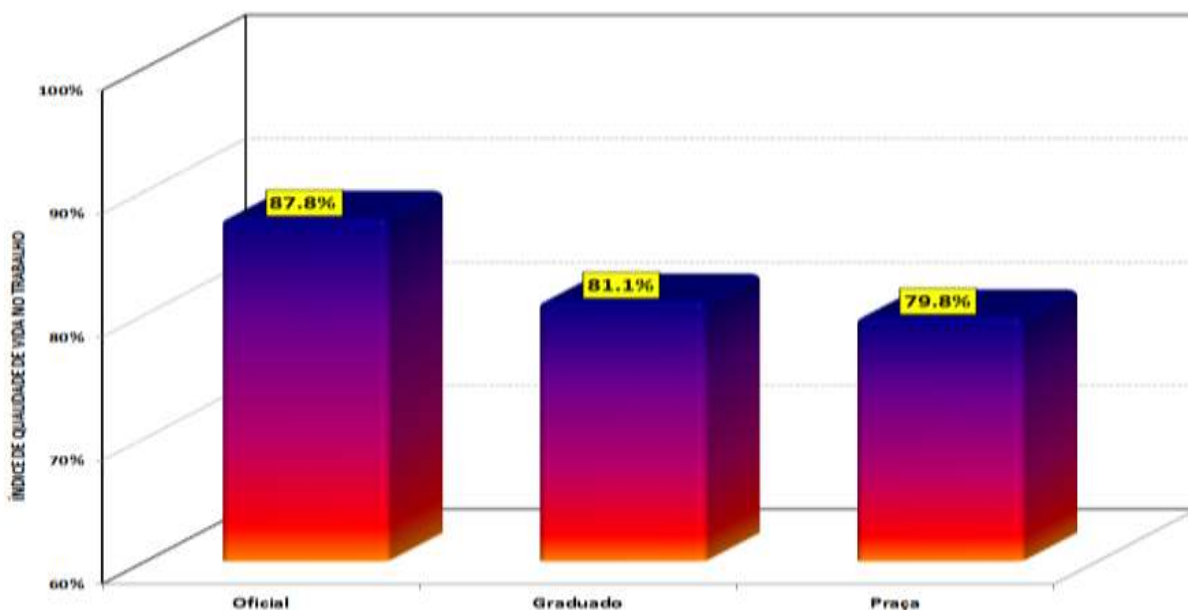


Gráfico 1 – Índices de QVT por posto/graduação (média das respostas).  
 Fonte: Dados da pesquisa.

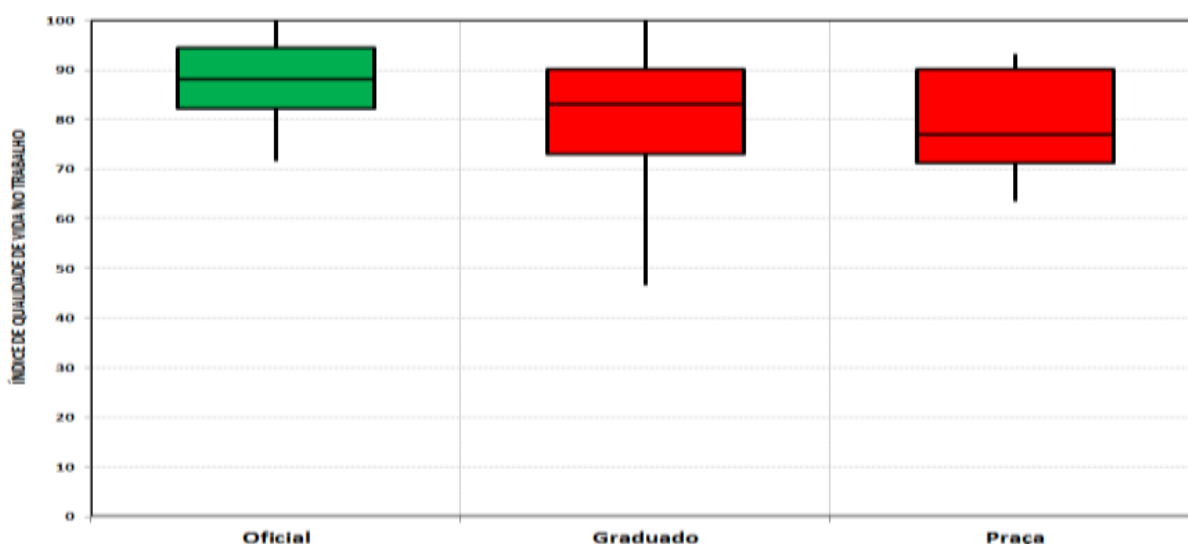


Gráfico 2 – Índices de QVT por posto/graduação (faixa das respostas).  
 Fonte: Dados da pesquisa.

Outrossim, os gráficos 3 e 4 externam a qualidade de vida no trabalho sob a ótica da unidade de lotação do indivíduo pesquisado.

A DAOp é a unidade em que os pesquisados, neste estudo apresentam menores índices, ou seja, o grau “menos” positivo de qualidade de vida no trabalho – 75,6% (boa QVT). Destaca-se o CINDS, unidade em que os pesquisados externam o maior grau de QVT ao que denota uma ótima qualidade de vida no trabalho – 88,1%. Importa salientar a discrepância entre o índice apresentado pela DAOp em contraposição ao do CINDS, diferença superior a doze pontos percentuais.

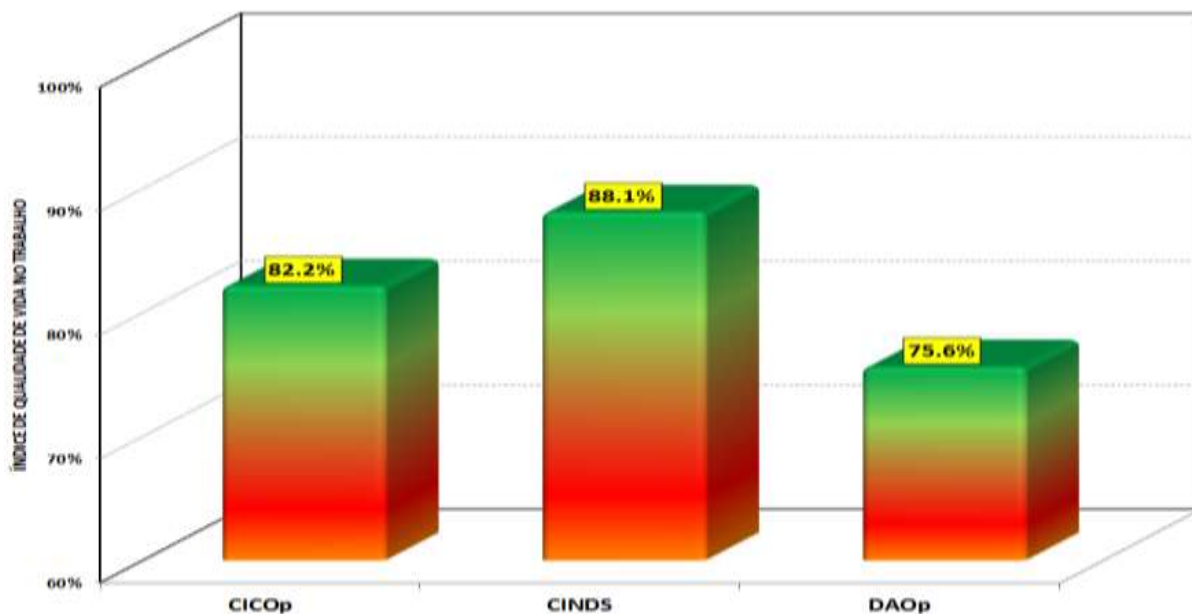


Gráfico 3 – Índice de QVT por unidade de lotação (média das respostas).  
 Fonte: Dados da pesquisa.

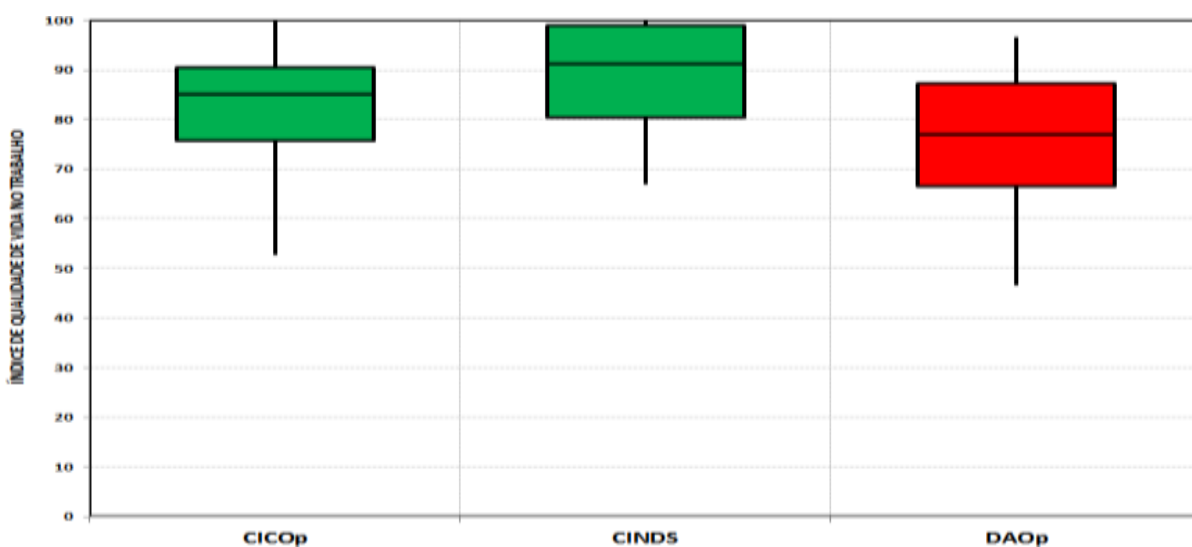


Gráfico 4 – Índice de QVT por unidade de lotação (faixa das respostas).  
 Fonte: Dados da pesquisa.

Na sequência estão colocados os gráficos 5 e 6 os quais expressam os índices de qualidade de vida no trabalho sob a ótica da variável “gênero”. Estes apresentam homogeneidade na qualidade de vida no trabalho entre os gêneros no âmbito do universo de pesquisa deste estudo. As mulheres apresentam grau um pouco maior que o dos homens – 85,1% e 81,1%, respectivamente. Ambos gêneros percebem ótima QVT.

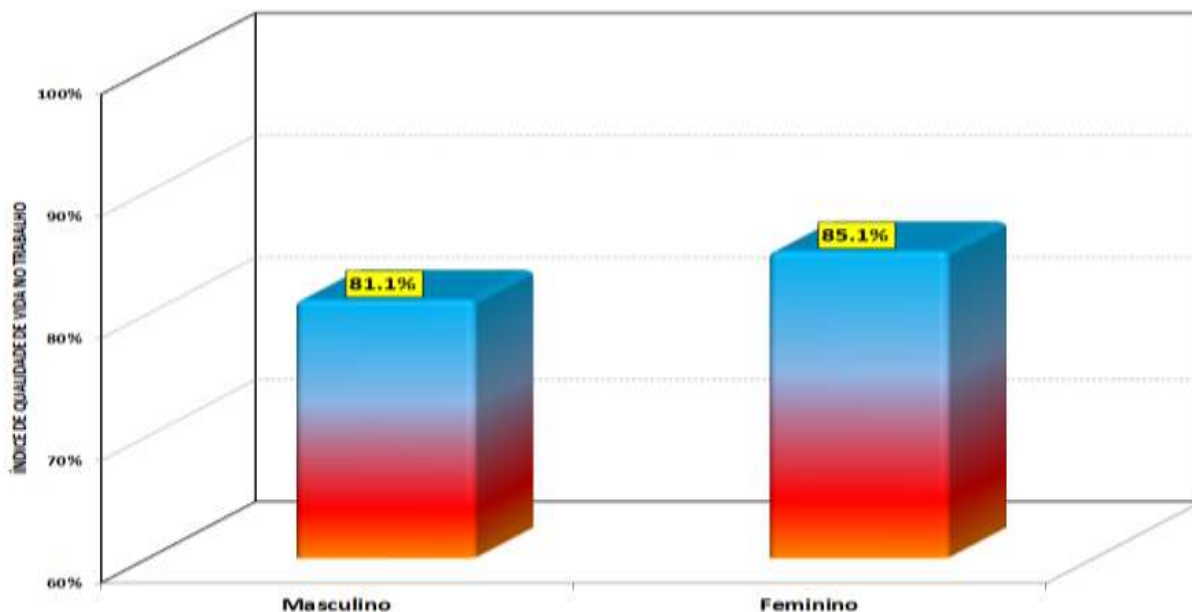


Gráfico 5 - Índice de QVT por gênero (média das respostas).  
 Fonte: Dados da pesquisa.

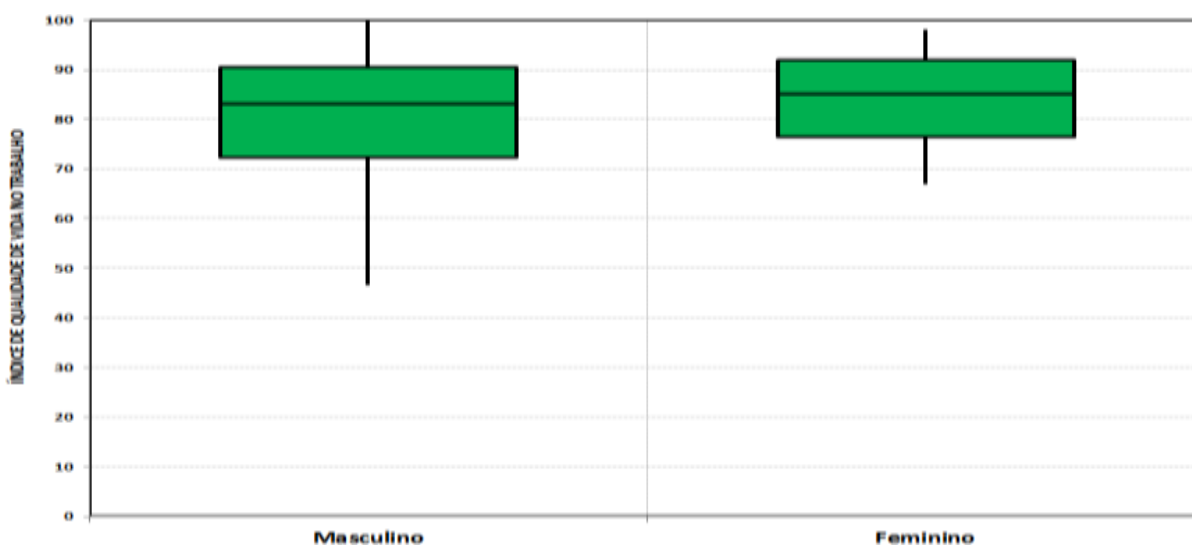


Gráfico 6 – Índice de QVT por gênero (faixa de respostas).  
 Fonte: Dados da pesquisa.

A seguir, nos gráficos 7 e 8, apresenta-se o grau de qualidade de vida no trabalho sob a ótica da escolaridade da amostra pesquisada. Destaca-se que os indivíduos com menor grau de escolaridade (1º grau) percebem uma melhor qualidade de vida no trabalho dentre os grupos pesquisados (87,2%).

Todavia, não há discrepâncias entre os índices de qualidade de vida no trabalho dos grupos em epígrafe, ou seja, salvo o grupo em destaque, os demais apresentam índices homogêneos, com discretas variações. Todas as faixas de escolaridade percebem “ótimas QVT” (apresentam índices acima de 80%).

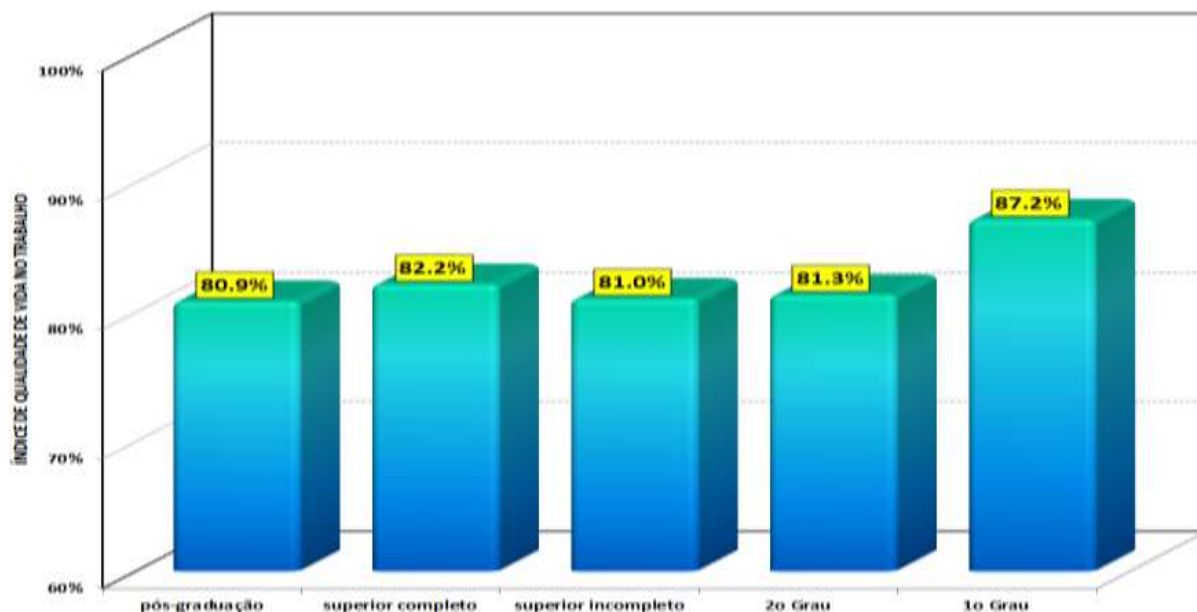


Gráfico 7 - Índice de QVT por escolaridade (média das respostas).  
 Fonte: Dados da pesquisa.

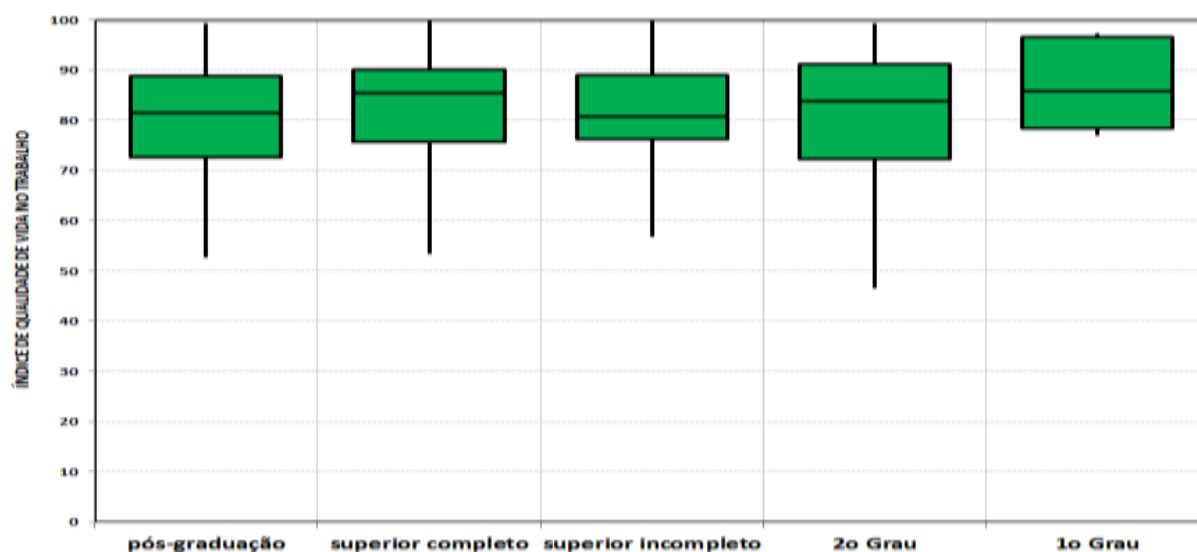


Gráfico 8 - Índice de QVT por escolaridade (faixa das respostas).  
 Fonte: Dados da pesquisa.

O grau de qualidade de vida no trabalho sob o viés da idade do indivíduo pesquisado está apresentado nos gráficos 9 e 10, a seguir incorporados ao presente estudo. Destacam-se os indivíduos com idade superior a 50 anos de idade, os quais percebem uma “ótima” QVT (83,4%), o melhor índice dentre as faixas etárias pesquisadas. Os indivíduos na faixa etária entre 40 e 49 anos de idade também apresentam índice que denota “ótima” qualidade de vida no trabalho, qual seja, 82,4%. As demais faixas etárias percebem apenas “boa” QVT.

Os indivíduos com menor faixa etária (20 a 29 anos) percebem menor qualidade de vida no trabalho, não obstante, ainda sim esta QVT é positiva segundo a escala centesimal utilizada neste estudo (77,8%).



Gráfico 9 – Índice de QVT por idade (média das respostas)  
 Fonte: Dados da pesquisa.

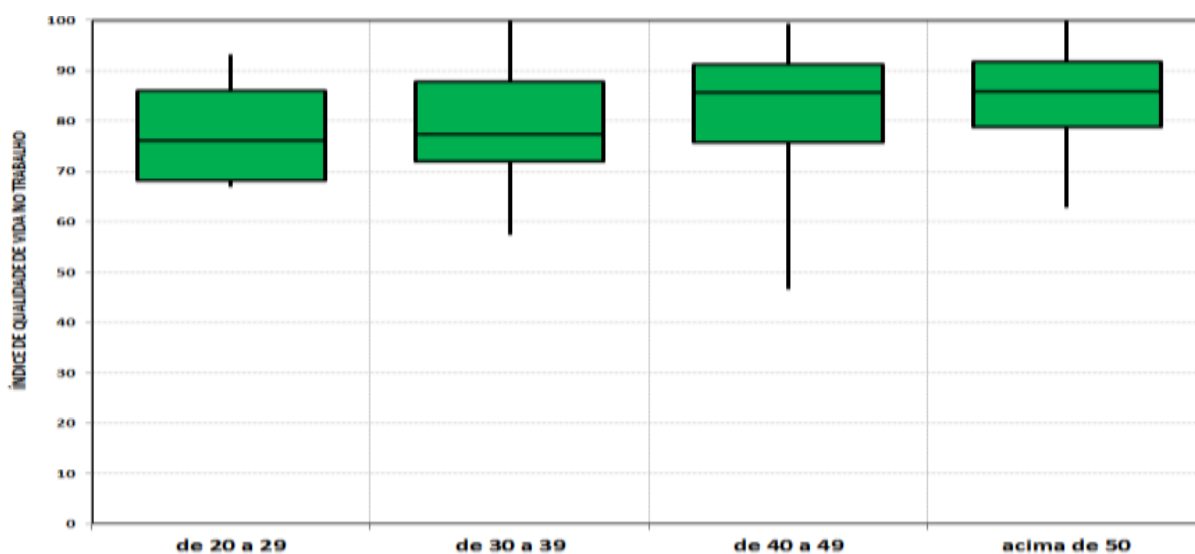


Gráfico 10 – Índice de QVT por idade (faixa das respostas).  
 Fonte: Dados da pesquisa.

Os gráficos 11 e 12, a seguir apresentados, externam os índices de qualidade de vida no trabalho sob a ótica do tempo de serviço prestado à organização ao que se nota homogeneidade entre os graus percebidos nos grupos estudados.

Destaque para o grupo de indivíduos com tempo de serviço superior a 25 anos, os quais percebem ótima QVT (83,8%). Aqueles que têm de 21 a 25 anos de serviço bem como aqueles com 3 a 10 anos de serviço também percebem “ótima” QVT.

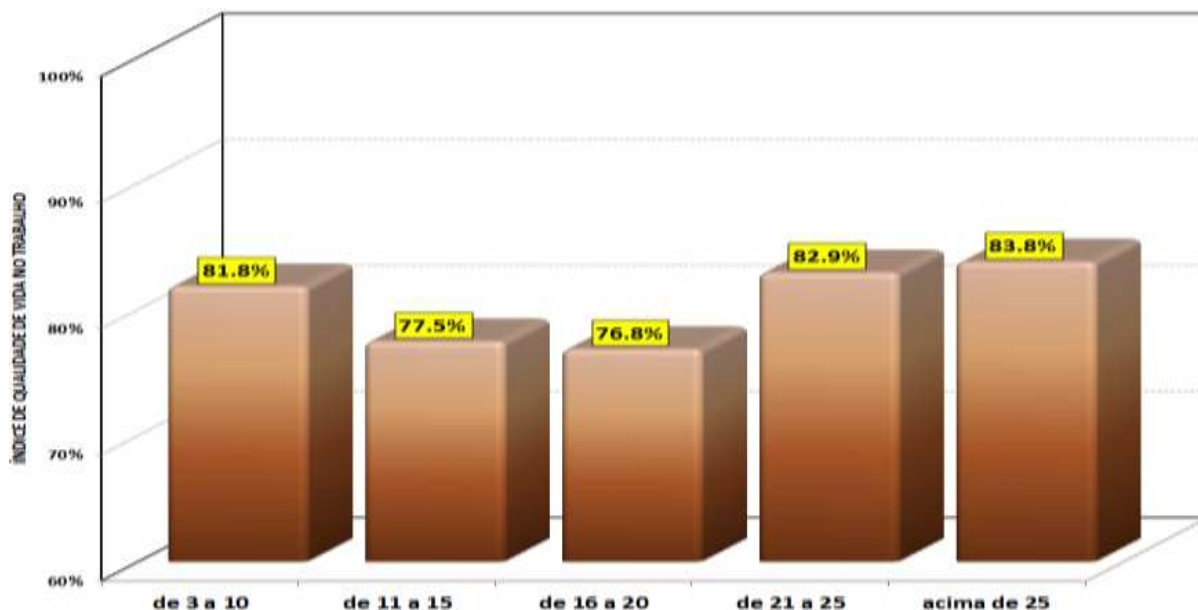


Gráfico 11 – Índice de QVT por tempo de serviço (média das respostas).  
 Fonte: Dados da pesquisa.

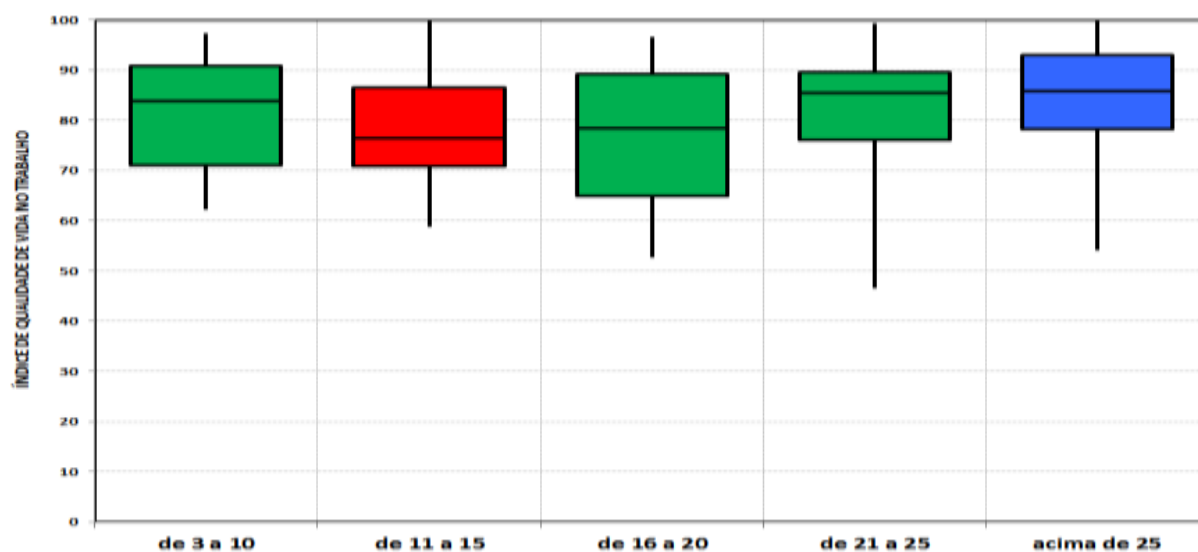


Gráfico 12 – Índice de QVT por tempo de serviço (faixa das respostas).  
 Fonte: Dados da pesquisa.

A tabela 6 apresenta os resultados consolidados dos testes estatísticos e comparações dos valores básicos determinados para cada parâmetro de todas as variáveis. Esses testes permitiram identificar se são estatisticamente significativas as diferenças entre os valores determinados para cada variável (gênero, idade, unidade de lotação, posto/graduação, tempo de serviço e escolaridade).

<b>Variáveis</b>	<b>Nº</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Mediana</b>
<b>%_Tgeral</b>	198	81.6	11.7	83.8
<b>Gênero</b>				
Masculino	173	81.1	12.0	83.1
Feminino	25	85.1	8.6	85.1
<i>Teste de Mann-Whitney (p-valor = 0.2214) NS</i>				
<b>Idade</b>				
20 a 29	6	77.8	11.3	76.0
30 a 39	42	79.0	10.9	77.4
40 a 49	132	82.4	11.9	85.6
>49	18	83.4	11.4	85.8
<i>Teste de Kruskal-Wallis (p-valor = 0.145) NS</i>				
<b>Lotação</b>				
CICOp	169	82.1	11.1	85.1
CINDS	7	88.1	13.5	91.2
DAOp	22	75.6	13.8	77.0
<i>Teste de Kruskal-Wallis (p-valor = 0.028) SIG</i>				
<b>Posto</b>				
Oficial	20	87.8	8.3	88.2
Graduado	163	81.1	11.9	83.1
Praça	15	79.8	10.8	77.0
<i>Teste de Kruskal-Wallis (p-valor = 0.048) SIG</i>				
<b>Tempo (PMMG)</b>				
<11	18	81.8	11.3	83.8
11 a 15	31	77.5	10.2	76.4
16 a 20	19	76.8	14.8	78.4
21 a 25	71	82.9	10.4	85.4
>25	59	83.8	12.2	85.8
<i>Teste de Kruskal-Wallis (p-valor = 0.032) SIG</i>				
<b>Escolaridade</b>				
Pós-graduação	18	80.9	11.8	81.4
Superior completo	40	82.2	12.2	85.5
Superior incompleto	20	81.0	12.4	80.7
2º Grau	113	81.3	11.5	83.8
1º Grau	7	87.2	9.5	85.8
<i>Teste de Kruskal-Wallis (p-valor = 0.784) NS</i>				

Tabela 6 - Comparações e testes estatísticos entre %-Tgeral e outras características da amostra.



Fonte: Dados da pesquisa.

A partir dos testes estatísticos utilizados, verificou-se que:

- a) Não há diferença estatisticamente significativa entre as respostas apresentadas nas variáveis: gênero, idade e escolaridade;
- b) Há diferença estatisticamente significativa entre as respostas apresentadas nas variáveis: lotação, posto e tempo de serviço.
- c) No caso da unidade de lotação, a DAOp apresenta um “índice de qualidade de vida no trabalho” significativamente inferior aos demais;
- d) Quanto ao posto/graduação, os oficiais apresentam um “índice de qualidade de vida no trabalho” significativamente superior aos demais;
- e) Em relação ao tempo de serviço, o pessoal com tempo superior a 25 anos de serviços prestados à organização apresenta um “índice de qualidade de vida no trabalho” significativamente superior aos demais;
- f) O pessoal com tempo de serviço entre 11 e 15 anos apresenta um “Índice de qualidade de vida no trabalho” significativamente inferior aos demais.

Com o objetivo de identificar as características de maior impacto no índice de qualidade de vida no trabalho, foram analisadas e comparadas as respostas relativas à valorização e ao reconhecimento. Os gráficos 13 e 14 permitem visualizar as diferenças de comportamento dessas características, expressas em valores das médias gerais e em faixas das respostas, com indicações dos valores mínimo / mediana / máximo.

Verifica-se que o grau valorização é significativamente maior do que o grau de reconhecimento. Esses dados indicam, portanto, a maior importância atribuída pelos 198 participantes deste estudo à sua valorização no trabalho, comparativamente ao reconhecimento pelo seu trabalho.

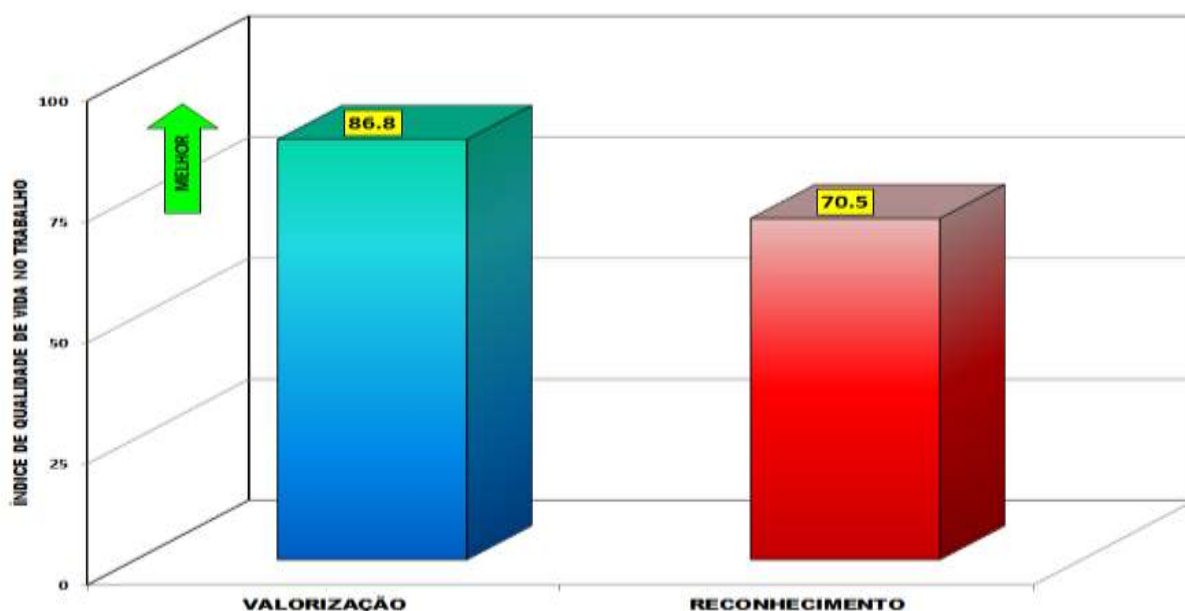


Gráfico 13 – Índices de valorização e de reconhecimento por médias das respostas.

Fonte: Dados da pesquisa.

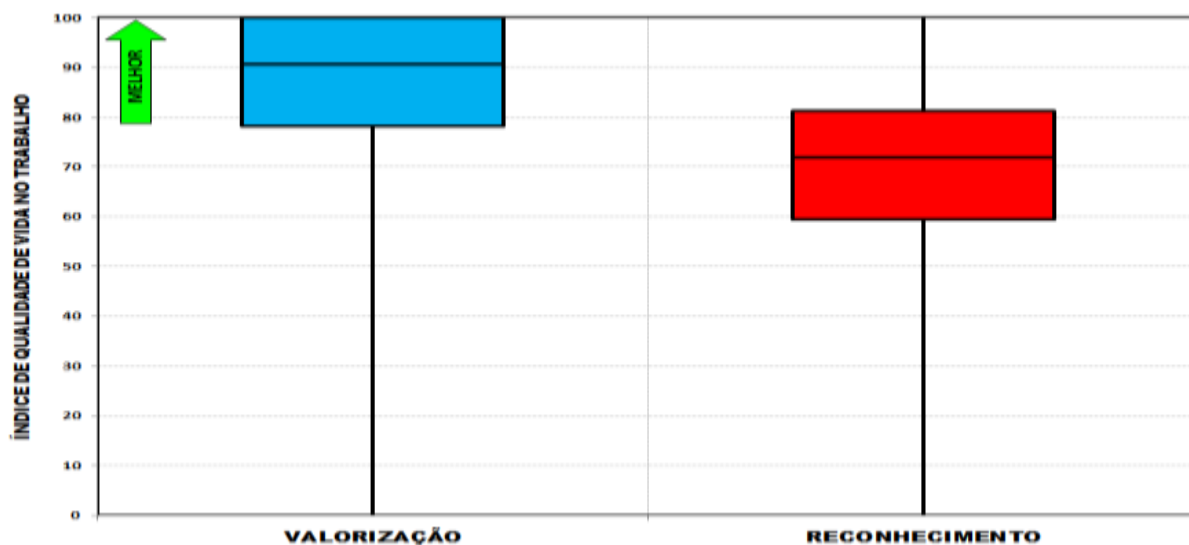


Gráfico 14 – Índices de valorização e de reconhecimento por faixas das respostas.  
 Fonte: Dados da pesquisa.

De forma análoga, e com o objetivo de identificar as características de maior impacto no índice de qualidade de vida no trabalho, as respostas relativas ao desgosto e à insegurança também foram analisadas e comparadas. Os gráficos 15 e 16 permitem visualizar as diferenças de comportamento dessas características, expressas em valores das médias gerais e em faixas das respostas, com indicações dos valores mínimo / mediana / máximo.

Neste caso, vale ressaltar que o menor grau representa a característica mais favorável para o índice de qualidade de vida no trabalho. Verifica-se, portanto, que o grau desgosto é significativamente menor do que o grau de insegurança. Esses dados indicam a maior importância atribuída pelos 198 participantes deste estudo à sua insegurança no trabalho, comparativamente ao desgosto no trabalho.

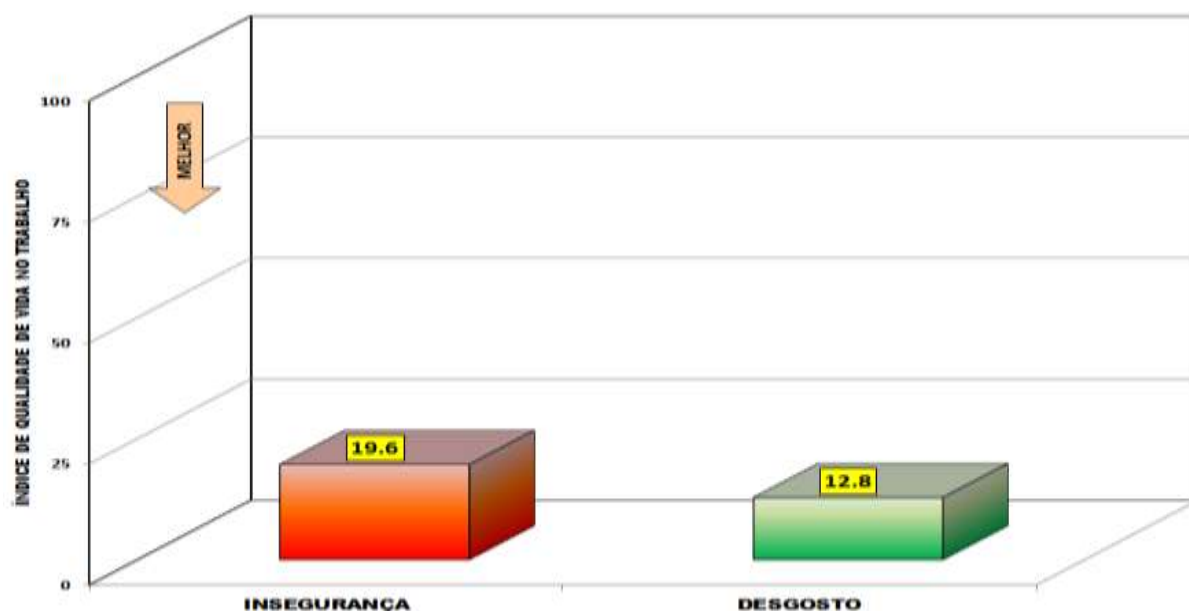


Gráfico 15 – Índices de insegurança e de desgosto por médias das respostas.  
 Fonte: Dados da pesquisa.

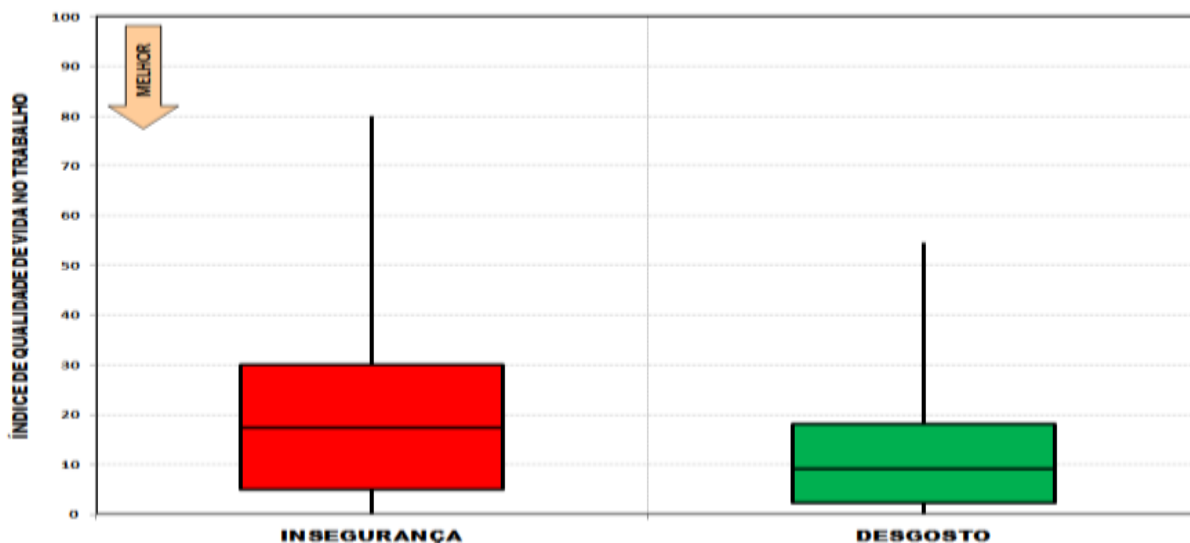


Gráfico 16 – Índices de insegurança e de desgosto por faixas das respostas  
Fonte: Dados da pesquisa.

Considerando os dados obtidos através do questionário “pesquisa sobre qualidade de vida no trabalho” e as avaliações realizadas em diferentes conjuntos (geral, valorização, reconhecimento, desgosto e segurança) foi possível observar, de maneira estatisticamente significativa ( $\alpha = 0.05$ ), segundo o Teste Estatístico de *Wilcoxon* para amostras emparelhadas que, de maneira geral, os participantes da pesquisa sentem mais a valorização que o reconhecimento por parte da organização. Outrossim, este mesmo teste indicou, através das questões que refletem “insatisfação no trabalho”, que a insegurança supera o desgosto entre os participantes.

Comparando o grau de variabilidade das respostas, a parte do questionário que retrata a valorização apresentou menor variabilidade de respostas: maior média e menor desvio padrão. Não obstante, as questões que refletem o desgosto no trabalho apresentaram o maior grau de variabilidade: menor média e maior desvio padrão. Por outro lado, verificou-se associação entre a valorização no trabalho e a unidade de lotação. No tocante ao reconhecimento verificou-se, também, associação deste com a unidade de lotação.

Quanto ao desgosto, verificou-se que este está associado ao gênero, lotação e posto. Por outro lado, os dados indicaram que insegurança acontece entre os pesquisados, de maneira geral, sem que esteja associada a nenhuma das características da amostra: gênero, idade, posto, unidade de lotação, tempo de serviço ou escolaridade.

Apresentados e analisados os resultados da pesquisa de campo, ato contínuo o próximo e derradeiro tópico traz as considerações finais deste estudo onde são colocadas algumas sugestões, limitações e contribuições desta pesquisa além da ratificação teórica da importância do estudo de qualidade de vida no trabalho como ferramenta de gestão estratégica em uma organização que almeja o sucesso.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade de vida no trabalho, segundo Rodrigues e Alves (2016), “é uma metodologia que envolve pessoas, trabalho e organização. Ela tem como objetivo buscar o bem-estar, a participação, a integração do trabalhador e a eficácia organizacional através da melhor qualidade e maior produtividade.” As organizações devem gerir seus recursos humanos de maneira tal que estes se sintam satisfeitos (Stefano *et al.*, 2014). A partir do literatura trazida neste estudo abstrai-se que a QVT tem grande influência no desempenho humano através das motivações individuais e satisfação com o trabalho.

Conforme salienta Gomes (2002, p. 102) “[...] ao reconhecer a percepção das pessoas no ambiente de trabalho, a qualidade das intervenções do administrador poderá ser melhorada.” Sob

essa perspectiva, “a QVT só faz sentido quando deixa de ser restrita a programas internos de saúde ou lazer e passa a ser discutida num sentido mais amplo, incluindo a qualidade das relações de trabalho e suas consequências na saúde das pessoas e da organização.” (Venson *et al.*, 2013, p. 143). A partir da literatura apostada neste estudo é possível constatar que, conforme Sanches-Sellero *et al.* (2014), o desempenho no trabalho e a satisfação neste, são fatores diretamente ligados à qualidade de vida no trabalho. Nesse sentido, quanto melhor a QVT, maior a satisfação no trabalho e maior será o rendimento laboral do servidor ao que, por conseguinte, maior será o desempenho organizacional; tal reflexão se presta tanto a organizações públicas quanto privadas e deveria ser contemplada em políticas de gestão organizacional.

Este estudo evidenciou a relação entre qualidade de vida no trabalho e satisfação no trabalho em uma organização a desempenho organizacional, sendo possível verificar os construtos intervenientes da aludida relação. Os dados foram analisados descritivamente ao que desenvolveu-se um raciocínio analítico baseado em ferramentas estatísticas as quais foram aplicadas ao banco de dados em epígrafe, construído por meio da pesquisa de campo através de amostragem probabilística. Nesta perspectiva, esta pesquisa contribui para o entendimento teórico sobre qualidade de vida no trabalho e seus intervenientes, apresentando um mapa de situação sobre a qualidade de vida no trabalho, contribui, em especial, com a gestão estratégica da unidade de pesquisa apresentando aos seus gestores o cenário da qualidade de vida no trabalho naquele universo, com vistas a potencializar o desempenho de seus servidores e, por conseguinte, o desempenho organizacional, favorecendo um estilo de administração que possibilite a aprendizagem organizacional, reengenharia e melhoria continuada dos serviços. Nesse contexto este estudo, a partir de suas informações e reflexões, viabiliza a ampliação das capacidades dos gestores de Polícia Militar e da gestão pública sensibilizando e fomentando nestes a importância do construto em estudo na seara da gestão de pessoas.

A partir desta pesquisa, estudos futuros são sugeridos com fulcro na criação de indicadores de QVT no âmbito da DAOp, bem como em toda a PMMG, e/ou em órgãos públicos que se preocupem com o desempenho organizacional, a fim de que a organização tenha um diagnóstico de qualidade de vida no trabalho de seus servidores e possa utilizá-lo como ferramenta de gestão estratégica de recursos humanos. O produto final da análise desta pesquisa deve ser visto de forma provisória e aproximativa, pois, tratando-se de ciência, as afirmações podem superar conclusões prévias a elas e podem ser superadas por outras afirmações futuras (Gomes, 1999). Nesse contexto, salienta-se que os resultados alcançados nesta pesquisa não são definitivos ou absolutos, pois abordam questões dinâmicas que se modificam no tempo e no espaço, conforme a dinamicidade e especificidades da natureza e recursos do homem. Isto posto, não se pode generalizar estes resultados para todas as populações, entretanto, servem de ponto de partida para a promoção da qualidade de vida no trabalho na DAOp e porque não, em toda a PMMG.

Tendo em vista que a presente pesquisa teve por escopo os servidores de uma única Diretoria da PMMG (DAOp), há que se considerar a limitação de seus resultados os quais não podem ser generalizados para toda a organização, devendo ser consideradas as diversidades regionais e os diferentes contextos em que estão inseridos as demais Unidades da organização. Entretanto, após a análise da QVT no âmbito da DAOp, escudado no referencial teórico apresentado, este estudo pode constituir-se como ponto de partida para que a pesquisa / acompanhamento da qualidade de vida no trabalho seja adotado como prática administrativa na gestão de pessoas na Polícia Militar do Estado de Minas Gerais.

A partir dos resultados e análises apresentados nesta pesquisa, estudos complementares são sugeridos com vistas a análises qualitativas do universo de pesquisa estudado, sob o viés do entendimento das razões pelas quais os fatores de prazer e sofrimento no trabalho apresentaram os índices aqui explicitados, dando voz ao cliente interno e, por conseguinte, fornecendo ferramenta imprescindível para a gestão estratégica de pessoas. Não obstante, amostras representativas em outros contextos organizacionais de outras Regiões e/ou Diretorias da PMMG poderiam contribuir para o teste dos apontamentos apresentados na discussão de resultados deste estudo; sendo assim, sugere-se também a realização de estudos desta natureza em outras unidades da PMMG a fim de que os resultados sejam comparados, uma vez que cada qual possui suas próprias características.

A ênfase da QVT está no indivíduo ao que o conhecimento compartilhado de cada um se torna o ativo de maior valor na organização com fulcro no aumento da qualidade dos serviços prestados,

em razão disto, estudar este tema nas organizações como um todo “deve possuir lugar de destaque, independentemente de o cenário econômico mostrar recessão ou crescimento, perda de poder aquisitivo ou aumento do desemprego.” (Venson *et al.*, 2013, p. 143). Conforme percepção de Rodrigues e Alves (2016) - em literatura que trata especificamente da qualidade de vida no trabalho no nível gerencial - a busca pela qualidade de vida deve começar pelas pessoas, não há programa de QVT que obtenha sucesso que não se preocupe com a efetiva qualidade de vida dos trabalhadores.

Enfim, assuntos voltados para a gestão de pessoas devem sempre ter seus estudos aprofundados, buscando-se conciliar os aspectos humanos e estratégicos, a fim de culminar na diminuição do absenteísmo, aumento da satisfação e da motivação para o trabalho e, por conseguinte, no aumento da produtividade e competitividade organizacional.

## REFERÊNCIAS

- Abrahão, J. I. (2000). Reestruturação produtiva e variabilidade no trabalho: uma abordagem da ergonomia. *Psicologia: teoria e pesquisa*, 16(1), 49-54.
- Albuquerque, L. G., & Limongi-França, A. C. (1998). Estratégias de gestão de pessoas e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. *Revista de Administração*, 33(2), 40-51.
- Alfenas, R. A. S., & Ruiz, V. M. (2015). Um panorama de estudos sobre qualidade de vida no trabalho na administração pública brasileira no período de 2007 a 2013. *Organizações em Contexto*, 11(22), 143-167.
- Assunção, R. R., Domingos, S. R. M., Cabral, A. C. A., Santos, S. M., & Pessoa, M. N. M. (2014). Satisfação e comprometimento organizacional afetivo: um estudo com docentes universitários do curso de ciências contábeis. *Revista de Administração*, 7(3), 453-468.
- Babu, H. R., & Ramesh, M. (2013). Relationship between job satisfaction and quality of work life of employees in service sector. *Perspectives of Innovations, Economics & Business*, 13(2), 58-71.
- Beck, F. L. (2010). *A dinâmica prazer/sofrimento psíquico dos trabalhadores da enfermagem de uma unidade de emergência de um hospital público*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.
- Becker, P., & Montilha, R. C. (2015). Desempenho ocupacional e qualidade de vida: inter-relações no cotidiano de pessoas com deficiência visual. *Revista Brasileira de Oftalmologia*, 74(6), 372-377.
- Bom Sucesso, E. P. (1997). *Trabalho e qualidade de vida*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Brandão, C. N., & Junior, E. R. (2011). A relação entre cultura organizacional e satisfação no trabalho em IES na Amazônia: um estudo de caso. *Revista de Administração de Roraima*, 1(1), 35-46.
- Brandão, I. F., Lima, L. C., Cabral, A. C. A., Santos, S. M., & Pessoa, M. N. M. (2014). Satisfação no Serviço Público: um estudo na superintendência regional do trabalho e emprego no Ceará. *Revista Eletrônica de Administração*, 77(1), 90-113.
- Brito, L. C., Silva, A. H., Medeiros, F. S. B., Obregon, S. L., & Lopes, L. F. D. (2015). Análise de correspondência entre a abordagem psicossocial e organizacional da QVT com as dimensões da Síndrome de Burnout. *Gestão & Regionalidade*, 31(93), 21-34.
- Bruyne, P., Herman, J., & Schoutheete, M. (1982). *Dinâmica da pesquisa em ciências sociais*. Rio de Janeiro: Francisco Alves.
- Carneiro, J. M. T., & Silva, J. F. (2005). Mensuração do desempenho organizacional: questões conceituais e metodológicas. *Anais do Encontro de Estudos em Estratégia da Anpad*, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, II.

- Dejours, C. (1996). *Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações*. In: Chanlat, J. F. (Org.). O indivíduo na organização – dimensões esquecidas. (v. 1). São Paulo: Atlas.
- Fell, A. F. A., & Martins, D. F. V. (2015). Memória sobre qualidade de vida no trabalho (QVT): uma perspectiva crítica. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, 5(2), 35-48.
- Fernandes, E. C., & Gutierrez, L. H. (1998). Qualidade de vida no trabalho (QVT): uma experiência brasileira. *Revista de Administração da USP*, 23(4), 29-38.
- Fernandes, E. C. (1996). *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. Salvador: Casa da Qualidade.
- França, A. C. L., & Assis, M. P. (1995). Projetos de Qualidade de Vida no Trabalho: caminhos percorridos e desafios. *Revista de Administração de Empresas*, 35(2), 26-32.
- Freitas, A. L. P., & Rodrigues, S. G. (2005). A avaliação da confiabilidade de questionário: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. *Anais do Simpósio de Engenharia de Produção*, Bauru, SP, Brasil, 12.
- Gomes, F. R. (2002). Clima Organizacional: um estudo em uma empresa de telecomunicações. *Revista de Administração de Empresas*, 42(2), 95-103.
- Gomes, R. (1999). *A análise de dados em pesquisa qualitativa*. In: Minayo, M. C. S. et al. Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade. (12a ed.). Petrópolis: Vozes, 67-80.
- Gondim, S. M. G., & Silva, N. (2004). *Motivação no trabalho*. In: Zanelli, J. C., Borges Andrade, J. E., & Bastos, A. V. B. Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Porto Alegre: Artmed, 357-379.
- Gorzoni, P. M. (2010). *Cultura Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo com funcionários de um restaurante fast-food*. Dissertação de mestrado, Universidade de São Paulo, São Carlos, SP, Brasil.
- Guimarães, F. A. L., & Martins, M. C. F. (2010). Valores e prazer-sofrimento no trabalho: um estudo com profissionais de nível superior. *Estudos de Psicologia*, 27(2), 133-145.
- Kasraie, S., Parsa, S., Hassani, M., & Ghasem-Zadeh, A. (2014). The relationship between quality of work life, job stress, job satisfaction and citizenship behavior in Oshnaviyeh Hospital's staff. *Patient Safety & Quality Improvement Journal*, Oshnaviyeh, 2(2), 77-81.
- Lino, M. M. (2004). *Qualidade de vida e satisfação profissional de enfermeiras de unidades de terapia intensiva*. Tese de doutorado, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.
- Maia, K. L. S., Araújo, R. M., & Alloufa, J. L. M. (2012). Qualidade de vida no trabalho sob a ótica de servidores públicos: um estudo de caso em uma empresa pública federal. *Revista Ciência e Administração*, 18(2), 437-484.
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. V. (2006). *Fundamentos de Metodologia Científica*. (6a ed.). São Paulo: Atlas.
- Marx, K. (1944). *Manuscritos econômicos – filosóficos de 1844*. In: Tittoni, J. Subjetividade e trabalho. Porto Alegre: Ortiz, 1-22.
- Mascarenhas, S. A. (2012). *Metodologia Científica*. São Paulo: Pearson Education do Brasil.
- Mazzilli, C. P., & Paixão, R. (2002). Análise do significado do trabalho dos juizes em Mato Grosso do Sul. *Revista Eletrônica de Administração*, 8(1), 1-23.
- Mendes, A. M., & Tamayo, A. (2001). Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. *Revista Psico-USF*, 6(1), 39-46.

- Moraes, F. (2005). *Comprometimento organizacional e motivação dos professores de uma instituição de ensino superior*. Dissertação de mestrado, Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu, SC, Brasil.
- Muindi, F., & K'obonyo, P. (2015). Quality of work life, personality, job satisfaction, competence, and job performance: a critical review of literature. *European Scientific Journal*, 11(26), 223-240.
- Oliveira, M. M. (2011). *Como Fazer: Projetos, Relatórios, Monografias, Dissertações e Teses*. (5a ed.). Rio de Janeiro: Elsevier.
- Ouppara, N. S., & Sy, M. V. U. (2012). Quality of work life practices in a multinational company in Sydney, Australia. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 40, 116-121.
- Pardini, D. J., & Felisberto, J. L. M. (2018). Clima Organizacional: diagnóstico da Primeira Região da Polícia Militar de Minas Gerais. *Revista Observatório de la Economía Latinoamericana*, noviembre, 1-24.
- Paschoal, T., Torres, C. V., & Porto, J. B. (2010). Felicidade no trabalho: relações com o suporte organizacional e suporte social. *Revista de Administração Contemporânea*, 14(6), 1054-1072.
- Peçanha, D. L. (2005). Organizações e Saúde no Trabalho – subsídios sócio-históricos e psicodinâmicos. *Boletim Academia Paulista de Psicologia*, 3(3), 56-59.
- Pereira, V. M., & Peçanha, D. L. (2005). Qualidade de vida no trabalho: que qualidade?. *Anais do Simpósio de Engenharia de Produção*, Bauru, SP, Brasil, 12.
- Pilatti, L. A. (2012). Qualidade de vida no trabalho e teoria dos dois fatores de Herzberg: possibilidades-limite das organizações. *Revista Brasileira de Qualidade de Vida*, 4(1), 18-24.
- Pinheiro, M. A., Batista, R. S., Oliveira, V. S. F., & Gomes, R. L. R. (2018). A importância do capital intelectual para as organizações. *Revista Contribuciones a la Economía*, abril-junio, 1-21.
- Pinto, L. B. (2013). *Qualidade de vida no trabalho para os servidores técnico-administrativos de uma universidade federal de Minas Gerais*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Lavras, Lavras, MG, Brasil.
- Porto, J. B., & Tamayo, A. (2003). Escala de valores relativos ao trabalho (EVT). *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 19(2), 145-152.
- Reis, G. M. (2009). *As Competências Individuais e o Comprometimento Organizacional: uma análise dos agentes de segurança pública de Minas Gerais*. Dissertação de mestrado, Universidade FUMEC, Belo Horizonte, MG, Brasil.
- Rodrigues, M. V. (2009). *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. (12a ed.). Petrópolis: Vozes.
- Rodrigues, M. V., & Alves, J. D. (2016). *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. Petrópolis: Vozes.
- Rubim, R. L. (2010). Fatores intervenientes na motivação para o trabalho policial no décimo Batalhão da Polícia Militar do Espírito Santo. *Revista Preleção*, 7(1), 1-32.
- Sampaio, J. R. (2004). *Qualidade de vida no trabalho e psicologia social*. (2a ed.). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Sánchez-Sellero, M. C., Sánchez-Sellero, P., Cruz-González, M. M., & Sánchez-Sellero, F. J. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral em España. *Revista de Administración de Empresas*, 54(5), 537-547.

Schirrmeister, R. (2006). *Qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional: um estudo em equipes multicontratuais em um instituto de pesquisa tecnológica*. Dissertação de mestrado, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.

Silva, K. A., Pedroso, B., & Pilatti, L. A. (2010). Qualidade de vida no trabalho e sociedade pós-moderna: construção de um instrumento de avaliação. *Revista Eletrônica FAFIT/FACIC*, 1(2), 11-25.

Siqueira, V. T. A., & Kurcgant, P. (2012). Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 46(1), 151-157.

Sobrinho, F. R., & Porto, J. B. (2012). Bem-Estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social,  *coping* e variáveis demográficas. *Revista de Administração Eletrônica*, 16(2), 253-270.

Stefano, S. R., Koszalka, J. A., & Zampier, M. A. (2014). Clima Organizacional: elementos influentes na percepção de futuros administradores de uma instituição de ensino superior paranaense. *Revista Gestão e Regionalidade*, 30(88), 96-106.

Takahashi, A. R. W., Lemos, M. R., & Souza, C. P. S. (2015). Motivação no serviço público e permanência na carreira militar da Polícia Militar do Paraná/Brasil. *Revista Desenvolvimento em Questão*, 13(29), 311-354.

Tittoni, J. (1994). *Subjetividade e trabalho*. Porto Alegre: Ortiz.

Venson, A. B. S., Fiates, G. S. S., Dutra, A., Carneiro, M. L., & Martins, C. (2013). O recurso mais importante para as organizações são mesmo as pessoas? Uma análise da produção científica sobre qualidade de vida no trabalho (QVT). *Revista de Administração da UFSM*, 6(1), 139-156.