QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) EM UMA UNIDADE DE POLÍCIA CIENTÍFICA DO ESTADO DE GOIÁS

César Augustus Adorno Ferreira Lima^{1*}; Maria Gabriela Pires de Lacerda Lima²; Marcus Vinícius Moreira Castro Silva³; Miriam Pereira da Silva⁴; Serigne Ababacar Cissé Bá⁵

*Autor para correspondência

1. Perito Criminal do Estado de Goiás. Pós graduando do Mestrado Profissional em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão, Brasil. (pharmaperito@gmail.com)
2. Bacharel em Administração pela Universidade Centro de Ensino Superior de Catalão – Regional Catalão, Brasil
3. Bacharel em Direito. Pós graduando do Mestrado Profissional em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão, Brasil.
4. Bacharel em Administração pela Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão, Brasil.
5. Bacharel em Administração e Doutorado em Educação. Professor do Centro de Gestão em Negócios da Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão, Brasil.

Recebido em: 03/10/2016 – Aprovado em: 21/11/2016 – Publicado em: 05/12/2016
DOI: 10.18677/EnciBio_2016B_191

RESUMO

O objetivo do presente trabalho é verificar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pelo instrumento de FROSSARD (2009) em uma unidade de Polícia Científica do Estado de Goiás, analisando se existe diferença da QVT entre os policiais científicos efetivos, os servidores contratados temporariamente (regime celetista), os policiais cedidos por outras instituições policiais e os servidores não policiais cedidos por outras instituições fora da área de segurança pública. A segurança pública vem sendo debatida em vários setores da sociedade brasileira em razão da sua importância e do alto índice de criminalidade. Os serviços prestados pelos trabalhadores desta instituição sofrem influência da sua QVT dentro da instituição. Para a realização da pesquisa, utilizou-se a abordagem quantitativa e descritiva. Os resultados estatísticos demonstraram que houve diferenças entre os subgrupos da unidade analisada da Polícia Técnico-Científica, principalmente no que se refere às condições de trabalho e comunicação dentro da instituição. Além disso, o instrumento usado demonstrou fragilidade para se avaliar alguns critérios de relevância dentro da administração pública, como os indicadores relacionados à oportunidade de crescimento; ao constitucionalismo; e, ao trabalho e espaço total de vida. Por fim, é necessário avançar ainda mais no desenvolvimento de um instrumento que seja adequado para a avaliação de QVT de trabalhadores do serviço público.

PALAVRAS-CHAVE: Perícia criminal, Qualidade de Vida no Trabalho, Segurança Pública.

QUALITY OF WORK LIFE (QWL) ON A SCIENTIFIC POLICE UNIT - GOIÁS

ABSTRACT

The aim of this study is to assess the Quality of Work Life (QWL) by FROSSARD instrument (2009) in a unit of Forensic Science of the State of Goiás, analyzing whether there are differences of QWL between effective scientific police officers, servers hired temporarily (CLT regime), the police assigned by other police institutions and the non-police officers assigned by other institutions outside the public security area. Public safety has been debated in several sectors of Brazilian society because of its importance and the high crime rate. The services provided by the employees of this institution are influenced by their QWL within the institution. For the research, we used quantitative and descriptive approach. Statistical results showed differences between the subgroups analyzed Unit Technical and Scientific Police, especially as regards working conditions and communication within the institution. In addition, the instrument used showed weakness to evaluate some of the relevant criteria within the public administration, as the indicators related to growth opportunities; constitutionalism; and, to work and total life space. Finally, it is necessary to further advance the development of an instrument that is suitable for the evaluation of QWL of public service workers.

KEYWORDS: Quality of Life at Work, Criminal Expertise, Public Security

INTRODUÇÃO

O desempenho e a produtividade dos indivíduos em seus trabalhos são impactados pela forma como as pessoas vivem dentro e fora da organização (LIMONGI-FRANÇA, 2003). A “humanização” dentro das organizações tem voltado a ser pauta relevante dentro das instituições. A busca pelo exercício da cidadania corporativa extrapola a busca cega pelo lucro, na tentativa de alcançar valores que promovam a qualidade de vida no trabalho (QVT): relações mais democráticas e justas, desenvolvimento das pessoas, mitigação das desigualdades e discriminações, etc. (VERGARA & BRANCO, 2001).

A concepção de que colaboradores saudáveis e com boa qualidade de vida possuem alta produtividade tem sido absorvida pelas organizações, gerando uma tecnologia gerencial onde a competitividade da instituição passa necessariamente pela humanização da gestão de pessoas. A partir disso, investimentos são realizados com o intuito de valorizar os colaboradores através de programas que interferem no seu estilo de vida dentro e fora do trabalho, estimulando-os a cuidarem de sua própria saúde, e, por conseguinte, fazê-los sentirem-se mais motivados (NOGUEIRA & FROTA, 2011).

A globalização de mercados, as inovações tecnológicas, a operacionalização do ambiente virtual voltado para o mundo do trabalho, a preocupação com a sustentabilidade, e o aumento da atividade em rede como modelo de relações entre as organizações afetaram tanto as organizações privadas quanto as públicas. Estas mudanças provocaram a necessidade de aumentar a eficiência governamental por meio do uso de tecnologias gerenciais na administração pública, como programas de qualidade de vida no trabalho (QVT) (FROSSARD, 2009).

Segundo NOGUEIRA & FROTA (2011), embora o setor público não esteja inserido em um contexto de luta acirrada pelo lucro, esta concepção de promoção da qualidade de vida no trabalho (QVT) tem sido absorvida de forma crescente.

A prestação de serviço é a marca expoente da administração pública. Assim, não é possível melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Estado ignorando a gestão de pessoas. A desmotivação dos servidores públicos gera uma prestação de serviços deficientes, provocando nos gestores uma preocupação com a melhoria da QVT. Por isso, os governos têm colocado a questão da gestão de pessoas no centro das preocupações e dos planos de governo, posicionando-a como um aspecto estratégico da administração (FROSSARD, 2009).

Não obstante, o trabalho dos policiais se situa no âmbito dos serviços públicos. Os policiais atuam como agentes repressores da criminalidade e de garantia da ordem, convivendo intimamente com a violência. Existem riscos inerentes ao desempenho de suas atividades, gerando estresse e outros problemas de saúde física e mental (ANDRADE et al., 2009). Seguem alguns efeitos do risco e do desgaste inerentes à atuação policial sobre o psiquismo: alcoolismo e dependência de drogas (MINAYO et al., 2011; FBSP, 2014); estado de hipervigilância; aumento da agressividade ou embotamento da sensibilidade, levando a dificuldades conjugais e violência familiar; além de ideias e/ou tentativas de suicídio (MINAYO et al., 2011; FBSP, 2014).

ANDRADE et al. (2009) destacam também que, para se entender o processo saúde-doença, os “fatores como conteúdo da tarefa, divisão de trabalho, sistema hierárquico, modalidades de comando e as relações de poder” são importantes. Diante deste quadro, são necessárias alternativas que minimizem o sofrimento dos policiais, visando, inclusive, um melhor desempenho deles.

JUNIOR et al. (2012) observaram que os estudos relacionados à qualidade de vida no trabalho (QVT) seguem predominantemente a perspectiva de que o contexto organizacional é uniforme e integrado, como se houvesse apenas uma única QVT para todos os subgrupos dentro da instituição. Contudo, os mesmos autores apontam que essa corrente dominante de discussão parece deficiente, haja vista subgrupos distintos possuem percepção diferente sobre a QVT. Os dados coletados indicaram a existência de uma sub-QVT no plano intraorganizacional (JUNIOR et al., 2012). Tal conclusão acerca do assunto abre espaço para ampliar os estudos de QVT nesta direção, ou seja, pesquisas relacionadas aos subgrupos dentro da organização. Desta forma, trabalhos realizados neste sentido poderão conferir mais profundidade na análise de QVT dentro das instituições, pois o envolvimento de subgrupos organizacionais expressará conclusões mais próximas da realidade.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM CONCEITO EM EVOLUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho (QVT) tem sido abordada por pesquisadores e por organizações que buscam um diferencial estratégico para o desenvolvimento do trabalho e de seus colaboradores. Porém, o termo qualidade de vida no trabalho vem de muitos anos. Segundo RODRIGUES (2002), desde o início da existência humana, a QVT tem sido uma preocupação do homem, podendo ter diferentes nomes e contextos, mas sempre buscando facilitar a tarefa e trazendo satisfação e bem-estar na execução da mesma (LIMONGI-FRANÇA, 2003).

O conceito de QVT abrange os aspectos físicos, ambientais e psicológicos do local de trabalho. Segundo CHIAVENATO (2004), a QVT envolve duas posições contrárias, sendo uma a reivindicação dos trabalhadores no que se

refere ao bem-estar e satisfação no trabalho, e a outra o interesse das empresas no que toca ao potencial dos efeitos da qualidade de vida no trabalho sobre a qualidade e a produtividade. Para MENDES & LEITE (2008), a QVT é definida como a qualidade de vida com relação apenas ao trabalho, porém a satisfação no trabalho não é isolada da vida da pessoa de uma forma geral.

De acordo com LIMONGI-FRANÇA (2003), as novas metodologias e tecnologias exigem mais do trabalhador e causa estresse, isso acontece quando o organismo dá resposta com o corpo, com a mente e com o coração, às inadequadas condições de vida de forma muito intensa ou contínua, tendo como consequências, além do estresse outros como a síndrome de Burnout e a depressão. O entendimento das dimensões do bem-estar, principalmente em questões de natureza psicossocial, e suas influências e desempenho no trabalho, é aparentemente uma marca distante a alcançar.

A Qualidade de Vida no Trabalho perpassa todas as categorias de funcionários, inclusive a gerência e a alta direção (LIMONGI-FRANÇA, 2003). Esta abrange aspectos intrínsecos e extrínsecos do cargo que o trabalhador ocupa, afetando atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade tanto individual quanto grupal, como por exemplo: motivação, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, vontade de inovar e criatividade. Quando a qualidade de vida no trabalho é alta, leva a um clima de confiança e respeito entre ambas às partes (trabalhador e organização), onde os colaboradores possuem uma tendência de aumentar as contribuições e as oportunidades de êxito psicológico, e a administração possui uma tendência em diminuir mecanismos rígidos de controle social (CHIAVENATO, 2004).

A QVT é uma ferramenta gerencial dinâmica, em decorrências das constantes mudanças das pessoas e organizações, e contingencial, pois é dependente do contexto que a instituição está inserida (FROSSARD, 2009). Não obstante, as dimensões sociológicas e psicológicas interferem na satisfação das pessoas no contexto do trabalho, bem como a tecnologia. Todos esses fatores atingem a cultura e interferem no clima organizacional com reflexos diretos na produtividade e na satisfação dos empregados. Além disso, de acordo com FROSSARD (2009), a QVT abrange além da legislação que protege o empregado, o atendimento às aspirações humanas, com foco na humanização e na responsabilidade social. No entanto, o mesmo autor relata que não há uma definição consensual sobre QVT.

Além disso, existe um debate teórico-conceitual com relação à integração, à diferenciação e à fragmentação relacionada ao estudo sobre cultura e clima organizacional. De um lado, há quem defenda a existência de uma única cultura e clima organizacional. De outro, aqueles que levantam a bandeira de diversidade na subculturas e subclimas organizacionais dentro de uma mesma instituição (JUNIOR et al., 2012). Segundo estes autores, sob a perspectiva da integração, a cultura é vista como fenômeno homogêneo que unifica grupos diferentes de membros de uma mesma organização. Já na diferenciação, a cultura sofre influências internas e externas, gerando uma diversidade de valores dentro de uma mesma organização, podendo, inclusive, serem contraditórios, o que realça a presença de subculturas organizacionais. Já a fragmentação defende que a expressão da cultura organizacional é complexa, onde o consenso não seria capaz de permeiar toda a organização, bem como não seria específico de determinada subcultura (JUNIOR et al., 2012). Essa discussão traz a tona o desafio de se aprofundar em como a cultura de subgrupos dentro de uma mesma organização

interfere na qualidade de vida no trabalho, provocando ainda mais uma evolução no conceito da QVT.

O presente trabalho justifica-se pela relevância social dos serviços prestados pelos trabalhadores desta instituição, que sofrem influência da qualidade de vida dentro da organização quando atuam na sociedade. Além disso, este estudo pode gerar dados e reflexões que forneçam aos gestores uma visão mais apurada que permita realizar intervenções gerenciais mais efetivas no sentido de melhorar a QVT dos servidores de cada grupo.

Diante do que foi exposto, o principal objetivo deste estudo foi investigar a QVT dos servidores públicos lotados em uma unidade da Polícia Científica de um Estado Federativo do Brasil, analisando se existe diferença da QVT entre os policiais científicos efetivos, os servidores contratados temporariamente (regime celetista), os policiais cedidos por outras instituições policiais e os servidores não policiais cedidos por outras instituições fora da área de segurança pública.

MATERIAL E MÉTODOS

Tratou-se de um método quantitativo, cujo projeto de pesquisa foi do tipo levantamento de corte transversal. Segundo Creswell (2010), o projeto de levantamento apresenta uma descrição numérica de opiniões coletadas de uma amostra de determinada população. O projeto de levantamento possui como vantagens: parcimônia durante o estudo, bem como agilidade na coleta dos dados. A população do estudo foi composta pelos servidores de uma unidade interiorana da Polícia Científica do Estado de Goiás. Esta unidade foi selecionada por conveniência, e possuía cinco peritos criminais, cinco médicos-legista, dois auxiliares de autópsia, dois técnicos em papiloscopia, um escrivão e cinco motoristas.

Os critérios de inclusão foram: pertencer ao quadro de servidores da Polícia Científica do Estado de Goiás; estar lotado nesta respectiva unidade; e, consentir em participar do estudo, através da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Os critérios de exclusão foram: a recusa do profissional em participar da pesquisa e/ou em assinar o Termo de Consentimento Livre Esclarecido, estar em processo de exoneração, e não estar lotado na unidade policial. Obedecendo aos referidos critérios, a amostra foi composta por: quatro peritos criminais, quatro médicos-legista, dois auxiliares de autópsia, dois técnicos em papiloscopia, um escrivão e três motoristas, ou seja, 80% dos servidores que lá trabalhavam.

Na pesquisa, optou-se por analisar as respostas dos entrevistados separando-os por grupos criados conforme o vínculo entre o profissional e a instituição. Desta forma foram delineados quatro grupos, sendo que os critérios de inserção foram: Grupo 1 – Servidores efetivos da Polícia Científica do Estado de Goiás, com regime de contratação estatutário, dentro do qual se inseriram sete servidores; Grupo 2 – Servidores contratados no regime celetista e com contrato temporário de trabalho, dentro do qual se inserem dois trabalhadores; Grupo 3 – Inseriram-se neste grupo servidores cedidos à Polícia Científica por outras instituições policiais de qualquer natureza, perfazendo um total de quatro servidores; e o Grupo 4 foi caracterizado pelos trabalhadores cedidos por outras instituições não policiais, no número de três.

Após a autorização do gestor da unidade da Polícia Científica, através da assinatura do termo de anuência, foi agendado com cada servidor data e

horário para uma conversa cujo intuito era convidar para participar da pesquisa. As conversas foram individuais. Nesta oportunidade, os pesquisadores apresentaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para ser lido e foi assinado por aqueles que aceitaram participar do estudo. Todas as informações sobre a pesquisa foram fornecidas aos participantes através do TCLE. Após a assinatura do TCLE, o questionário foi entregue ao servidor para que pudesse respondê-lo, e depois devolvê-lo dentro do prazo de 15 dias. Caso houvesse dúvidas, o participante possuiu a liberdade de saná-las, ou de forma presencial, com as visitas agendadas, ou por telefone. A coleta de dados foi realizada entre 19 de outubro e 06 de novembro de 2015. Ressalte-se que os instrumentos de pesquisa foram utilizados apenas para atender aos objetivos deste estudo, e permanecerão arquivados, sob responsabilidade dos pesquisadores, por cinco anos. Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa.

A coleta dos dados foi realizada por meio da aplicação de um instrumento que possuía duas partes. A primeira continha questionamentos sobre sexo/gênero e tipo de vínculo com a instituição. A segunda parte tratava-se de um questionário estruturado que investigava sobre a qualidade de vida no trabalho. Os indicadores de qualidade de vida no trabalho (QVT) utilizados nesta pesquisa foram baseados no estudo de FROSSARD (2009), o qual adaptou seu instrumento de FERNANDES (1996):

a) Condições de trabalho: avaliar as condições ambientais e físicas no ambiente de trabalho: limpeza, arrumação, segurança, insalubridade (questões 01 a 04); **b) Organização do trabalho:** objetiva avaliar a organização das formas de trabalho, considerando as tarefas executadas, o ritmo, os métodos de trabalho e as inovações (questões 05 e 06); **c) Relação Chefe-subordinado:** mede o grau de satisfação em relação a esta relação (questão 07); **d) Moral:** explora os aspectos psicossociais que refletem na motivação e moral do profissional: relações interpessoais (colegas e chefia), reconhecimento, *feedback*, orientação (questões 08 e 09); **e) Participação:** explora a percepção do funcionário no que se refere a sua aceitação e participação efetiva nas ações da organização (questões 10 a 12); **f) Saúde:** explora a satisfação quanto às ações da instituição relacionadas à saúde, em termos preventivos e curativos (questões 13 a 16); **g) Compensação:** identifica o grau de satisfação do trabalhador em relação a práticas de trabalho e política de remuneração (questões 17 a 21); **h) Comunicação:** explora a efetividade da comunicação interna (questões 22 a 25); **i) Imagem da organização:** explora a imagem da organização construída pelos servidores (questões 26 a 29); **j) Qualidade de vida no Trabalho no geral:** explora a perspectiva que o servidor tem sobre sua própria qualidade de vida dentro da instituição (questão 30).

Estes critérios/indicadores foram distribuídos em 30 questões fechadas de múltipla escolha que deveriam ser julgadas através de escala Likert de cinco categorias: não satisfeito, pouco satisfeito, indiferente, satisfeito, muito satisfeito. Deste modo, a pesquisa, com este método, considerou o servidor como a pessoa mais habilitada para avaliar a qualidade de vida no seu local de trabalho. Com o intuito de explorar a “não satisfação” ou a “pouca satisfação” em relação aos indicadores avaliados, foi sugeridos aos participantes escreverem os motivos no final do instrumento.

Para a análise dos dados obtidos, as respostas foram consideradas como valores absolutos, de forma que cada resposta demonstra o grau de satisfação do entrevistado com os 30 questionamentos apresentados no

instrumento de avaliação. Cada conjunto de perguntas foi relacionado a um indicador específico, não havendo entre eles pesos distintos. Desta forma, para cada indicador, foi realizada a porcentagem de respostas da escala Likert para os quatro grupos de servidores. A análise dos dados, os quais foram inseridos em uma planilha do software Microsoft Excel®, foi inicialmente realizada de forma quantitativa descritiva, com a finalidade de obter uma visão geral dos dados, e a realização de apontamentos sobre o comportamento das respostas.

Em um segundo momento, atribuiu-se os seguintes valores para as respostas da escala Likert: 1 = não satisfeito, 2 = pouco satisfeito, 3 = indiferente, 4 = satisfeito, 5 = muito satisfeito. Desta forma, com o intuito de analisar se as diferenças entre as médias dos indicadores de QVT entre os quatro grupos de servidores (os servidores efetivos da própria instituição, os contratados temporariamente pela instituição, servidores cedidos por outras instituições policiais, e, servidores cedidos por instituições não policiais) eram significativas, os dados foram submetidos ao teste de Shapiro-Wilk, o qual é apropriado para amostras de pequena dimensão ($n < 30$), com a intenção de verificar se as variáveis possuíam distribuição normal ou não.

Como o resultado do teste demonstrou que não possuía comportamento de normalidade para todas as variáveis, foram realizadas transformações matemáticas (logarítmica) para normalizá-las. Dessa forma, as variáveis foram submetidas novamente ao teste de Shapiro-Wilk, e foi identificado que o conjunto de variáveis ainda não possuíam um comportamento normal. Contudo, evocando a robustez dos métodos paramétricos a violações suaves dos seus pressupostos (MAROCO, 2011), quais sejam, normalidade e homogeneidade, foi aplicado o teste de hipótese denominado análise de variância (ANOVA). A análise de variância (ANOVA) é um método para testar se o comportamento da variável dependente (neste caso, indicadores de QVT) é influenciado pela variável independente (grupos de servidores com vínculos diferentes com a Polícia Científica). As hipóteses nula e alternativa a serem testadas foram: H_0 – as médias de cada indicador de QVT entre os quatro grupos de servidores são iguais; H_1 – ao menos uma das médias de cada indicador de QVT entre os quatro grupos de servidores é diferente dos demais. Utilizou-se na aplicação do teste de análise de variância um nível de significância igual $\alpha = 5$, o que representa uma confiabilidade de 95% nos resultados. Após, rejeitada a H_0 na ANOVA, o teste *Post-hoc* de Bonferroni foi usado para identificar qual ou quais dos quatro grupos são diferentes dentro de um mesmo indicador de QVT. O teste de Bonferroni é um dos mais potentes e robustos aos desvios à normalidade e homogeneidade das variâncias para amostras pequenas (MAROCO, 2011). O software utilizado foi o *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 20.0.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Buscou-se compilar uma tabela com a síntese dos resultados obtidos, onde se pode perceber a porcentagem das respostas para cada indicador em cada grupo e, ao final, a porcentagem geral do grau de satisfação dos servidores. Nesta tabela, cada um dos grupos pode ser analisado, bem como as respostas de cada grupo para cada indicador pesquisado. Desta forma, é possível realizar a análise descritiva dos resultados obtidos tendo como medida a porcentagem de respostas de cada categoria da escala Likert para cada indicador de QVT utilizado, de forma a ser possível comparar entre os grupos.

TABELA 1 Porcentagem das respostas sobre satisfação dos servidores em relação aos indicadores de QVT

	INDICADOR	Não Satisfeito %	Pouco Satisfeito %	Indiferente %	Satisfeito %	Muito Satisfeito %
Servidores efetivos (Grupo 1)	Condição de trabalho	39,29	42,86	10,71	7,14	0,00
	Organização do trabalho	14,29	28,57	14,29	28,57	14,29
	Relação Chefe-subordinado	0,00	0,00	0,00	71,43	28,57
	Moral	0,00	0,00	14,29	57,14	28,57
	Participação	9,52	23,81	23,81	23,81	19,05
	Saúde	57,14	10,71	32,14	0,00	0,00
	Compensação	37,14	20,00	20,00	17,14	5,71
	Comunicação	7,14	17,86	28,57	46,43	0,00
	Imagem da Organização	10,71	39,29	14,29	35,71	0,00
Servidores Temporário (Grupo 2)	Condição de trabalho	0,00	50,00	0,00	50,00	0,00
	Organização do trabalho	0,00	25,00	0,00	75,00	0,00
	Relação Chefe-subordinado	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00
	Moral	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00
	Participação	0,00	0,00	16,67	66,67	16,67
	Saúde	0,00	0,00	50,00	50,00	0,00
	Compensação	0,00	40,00	40,00	20,00	0,00
	Comunicação	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00
	Imagem da Organização	0,00	0,00	37,50	50,00	12,50
Servidores cedidos por instituições policiais (Grupo 3)	Condição de trabalho	43,75	31,25	18,75	6,25	0,00
	Organização do trabalho	0,00	25,00	12,50	62,50	0,00
	Relação Chefe-subordinado	0,00	0,00	25,00	75,00	0,00
	Moral	0,00	12,5	12,5	75,00	0,00
	Participação	0,00	25,00	8,33	66,67	0,00
	Saúde	43,75	25,00	12,5	18,75	0,00
	Compensação	25,00	20,00	30,00	25,00	0,00
	Comunicação	0,00	6,25	25,00	68,75	0,00
	Imagem da Organização	0,00	31,25	18,75	50,00	0,00
Servidores cedidos por instituições não policiais (Grupo 4)	Condição de trabalho	0,00	0,00	0,00	77,78	22,22
	Organização do trabalho	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	Relação Chefe-subordinado	0,00	0,00	0,00	33,33	66,67
	Moral	0,00	0,00	0,00	33,33	66,67
	Participação	0,00	11,11	0,00	44,44	44,44

Continua

						Conclusão
INDICADOR		Não Satisfeito %	Pouco Satisfeito %	Indiferente %	Satisfeito %	Muito Satisfeito %
Servidores cedidos por instituições não policiais (Grupo 4)	Saúde	16,67	16,67	16,67	41,67	8,33
	Compensação	33,33	0,00	0,00	53,33	13,33
	Comunicação	0,00	0,00	0,00	41,67	58,33
	Imagem da Organização	0,00	25,00	0,00	58,33	16,67

Fonte: Dados da pesquisa, (2016).

Em relação às condições de trabalho, os servidores participantes, exceto aqueles cedidos por instituições não policiais, demonstraram não satisfeitos ou pouco satisfeitos. Mais de 80% das respostas dos servidores efetivos relacionados a este indicador demonstrou insatisfação. Nos servidores cedidos por instituições policiais, essa mesma insatisfação foi constatada (75% das respostas). Eis os motivos:

“Não tem funcionários que façam a limpeza. São os próprios servidores que faz a limpeza ou pagam outras pessoas para fazer.”

“A limpeza do nosso ambiente de trabalho só existe porque pagamos do nosso bolso...”

“Não há seguranças contratados para vigiar o prédio...” “O prédio fica bastante vulnerável.”

“A parte do IML é totalmente insalubre, coloca em risco até a saúde dos funcionários.”

“Área de necropsia totalmente deteriorada e sem condições físicas e sanitárias.”

“Totalmente insalubre, espaço físico inadequado; iluminação e área de ventilação totalmente inadequadas.”

Segundo CAVEDON (2014), as condições ambientais desfavoráveis reduzem a tolerância para com os outros estressores e interferem na motivação do servidor, bem como na QVT.

O indicador organização do trabalho, em contrapartida, traz um índice maior de satisfação, pois 62,5% das respostas demonstraram que os servidores encontravam-se satisfeitos ou muito satisfeitos, e 9,38% das respostas indicaram indiferença. Em análise das respostas entre os grupos, verificou-se que apenas os servidores efetivos responderam “não satisfeitos” a este indicador (14,29%). Em todos os demais grupos não houve a marcação desta resposta.

Alguns servidores efetivos indicaram os seguintes motivos da insatisfação:

“Considero o colete balístico um equipamento de proteção individual fundamental... e não nos foi disponibilizado. Que apesar de possuímos determinados equipamentos, nem sempre conseguimos utilizá-los, pois faltam, por exemplo, pilhas. Eu mesmo já comprei pilhas diversas vezes.”

“O acesso a tecnologias é pouco; não temos colete, armas, etc.”

Os recursos disponíveis são “insuficientes”.

“Deveríamos ter internet disponível em todos os computadores.”

“Não existe internet em todos os ambientes de trabalho, apenas em um para uso de todos.”

Sobre a relação com a chefia imediata, os servidores não demonstraram

nenhuma insatisfação. A maior parte das respostas mostrou satisfação ou muita satisfação nesta relação, conforme pode ser percebido na tabela 1, exceto em 25% das respostas do Grupo 3, as quais demonstraram indiferença.

Por oportuno, o indicador “moral” apontou que os servidores possuem boas relações interpessoais e reconhecimento por parte da chefia imediata. KRONE et al. (2013) afirma que o reconhecimento pelos projetos, pela produção e pelas ações realizadas são fatores que potencializam a QVT. Nesta categoria apenas uma resposta demonstrou pouca satisfação, correspondendo a 12,5% das respostas dos servidores cedidos por instituições policiais (Grupo 3): *“Porque existe uma clara diferenciação de tratamento entre classes, o que dificulta o relacionamento interpessoal”*. Esse relato não é estranho à literatura: CAVEDON (2014) aponta em seu estudo que a qualidade de vida no trabalho pode ficar comprometida por causa das relações pessoais desrespeitosas. Embora não seja o caso, é algo que deve ser atentamente monitorado e corrigido para que não tome proporções significativas a tal ponto de prejudicar a QVT dos servidores.

Analisando os indicadores relação chefe-subordinado e moral, observou-se que há um alto grau de satisfação por parte dos participantes. Isto demonstra que mesmo no âmbito da segurança pública, pode-se construir um ambiente de relacionamentos saudáveis e harmoniosos. Essa boa integração da equipe pode também ter sido influenciada pela própria dinâmica da atividade desenvolvida pelo órgão pesquisado e do tipo de serviço prestado, o qual não se trata de atividade ostensiva e de enfrentamento direto com o criminoso. Outrossim, é possível inferir que embora existam dificuldades e insatisfação, as relações interpessoais nesta unidade de Polícia Científica são um fator importante na promoção da qualidade de vida dos trabalhadores.

Com relação à participação, 14,58% de todas as respostas demonstraram indiferença, 22,92% apontou algum grau de insatisfação e 62,5% indicou graus de satisfação. A participação dos servidores no ambiente de trabalho proporciona maior satisfação, criando um clima organizacional mais agradável e melhorando a QVT (KRONE et al., 2013). Não obstante, as insatisfações desta categoria estavam relacionadas principalmente à questão de treinamento e capacitação:

“... considero a instituição precária neste assunto.”

“Porque existe apenas o investimento, mas não há incentivo.”

“... há necessidade de equipes da capital dar treinamento no interior.”

ALVES (2011) afirmou que os programas de treinamento e desenvolvimento de servidores são uma forma de aumentar o capital intelectual da organização, mas também geram benefícios ao colaborador, afetando diretamente na promoção da QVT. Esse investimento em capacitação e treinamento é importante para manter os trabalhadores em constante aperfeiçoamento e satisfeitos com o desenvolvimento de suas funções, principalmente pelo fato da instituição atuar em atividades técnico-científicas.

A análise do indicador saúde demonstra 53,13% de todas as respostas foram não satisfeito e pouco satisfeito, sendo que no grupo dos servidores efetivos não houve nenhuma resposta para satisfeito ou muito satisfeito. Essa insatisfação geral pode indicar que as ações da instituição em relação à saúde estão deficientes. Ademais, este indicador foi o que apresentou maior porcentagem da resposta indiferente (26,56%) quando comparado com os outros indicadores. Ressalte-se que 67,85% das respostas dos servidores efetivos e 68,75% das dos servidores cedidos por instituição policial demonstrou algum grau de insatisfação com relação à assistência à saúde, bem como ações

preventivas e preocupação institucional com a saúde ocupacional.

“Simplesmente não existe nenhuma assistência neste sentido” “Não existe no interior.”

“Para mim é inexistente. Pelo menos para o interior.”

Em relação ao indicador compensação, 40% de todas as respostas demonstraram algum grau de insatisfação, e 31,25% das respostas apontou satisfação ou muita satisfação. Quando comparados, o Grupo 4 foi o que apresentou mais satisfação (66,66%) e o Grupo 1 foi o que apresentou maior grau de insatisfação (57,14), conforme tabela 1. Foi observado que a insatisfação está relacionada com a diferença de salário entre os cargos de segurança pública, bem como a baixa remuneração relacionada aos serviços extras realizados e a falta de benefícios extras.

“Na Polícia Federal e na Polícia Civil do DF (além de outros Estados), o subsídio do Perito Criminal é equivalente ao de Delegado. Penso que no estado de Goiás deveria adotar a mesma política...”

“Trabalhamos muito além da carga horária e não recebemos nada por isso.

Também não há compensação de horas.”

Os benefícios extras oferecidos pela instituição (alimentação, transporte, orientação jurídica, convênios, ...) são *“inexistentes”*

“... ficamos desamparados a receber benefícios...: auxílio saúde, alimentação, periculosidade e/ou insalubridade, etc.”

“No cargo de Escrivão de Polícia a remuneração é ruim se comparado aos Delegados de Polícia.”

“Valor de hora extra único e não proporcional ao valor da remuneração. Valor muito baixo de hora extra.”

“Deveria não ser descontado o imposto de renda da hora extra.”

Essa insatisfação relacionada à indenização do serviço extra é abordada por CAVEDON (2014, p. 3) sob a seguinte perspectiva: “a percepção individual de descompasso entre esforço empreendido e ausência de recompensa adequada pode gerar emoções negativas e estresse a elas associado”. Ademais, sobre os benefícios extras, ALVES (2011) apontou que se trata de uma forma de remuneração indireta e que pode provocar mais satisfação do trabalhador, deixando o servidor mais motivado para o trabalho.

O indicador comunicação também apresentou resultados de alto índice de respostas relacionadas à satisfação do servidor: 68,75%. Entretanto observou-se que, quando comparado entre os grupos, os servidores efetivos foram os que mais se apresentaram insatisfeitos (25%) e os servidores temporários e os cedidos por instituições não policiais apresentaram 100% de satisfação, conforme apresentado na tabela 1. Com relação à insatisfação, foram elencados os seguintes motivos:

“Falta informação para o servidor e precisa ter treinamento sobre os processos formais de Goiânia.”

“Falta informatização. O banco de dados e o sistema de pesquisa são arcaicos.”

“Falta mais informação passada para os servidores... de forma que todos tenham o conhecimento e a informação correta. Tudo é na base individual. Quem sabe, sabe, quem não sabe, se vira!”

Neste sentido, ALMEIDA (2013), estudando QVT em uma instituição de Polícia Científica, encontrou ruídos de comunicação. O autor apontou a

necessidade de mais transparência e clareza no processo de comunicação dentro e entre as equipes, bem como destes com os superiores hierárquicos, com a finalidade de diminuir conflitos que possam ocorrer através de informações distorcidas e melhorar a QVT.

No que se refere à imagem da organização, 73,44% das respostas totais foram satisfeitos e muito satisfeitos, enquanto 35,94% estavam relacionadas à insatisfação. Observou-se ainda que dentro do Grupo 1, 50% das respostas demonstraram certo grau de insatisfação; dentro do Grupo 2, não houve; Grupo 3, 31,25%; e Grupo 4, 25%. A insatisfação com relação a este critério se manifestou em decorrência da falta de investimento nas unidades de Polícia Científica localizadas no interior, bem como a despreocupação com o meio ambiente e a falta de integração entre as classes dentro da própria instituição:

“Pouca responsabilidade ambiental, uma vez que não há tratamento dos resíduos produzidos pelo IML.”

“Descaso existente por parte do governo em relação à instituição no interior. Muitas vezes existe a falta de respeito para com o meio ambiente.”

Em relação aos serviços prestados há mais preocupação por parte dos *“profissionais em mostrar qualidade do que a SSP. No entanto, a falta de investimento em tecnologia, equipamento, estrutura física e treinamento prejudicam o trabalho.”*

“A falta de servidor compromete a imagem da instituição”

“Os esforços de nossa secretaria estão direcionados ao controle do servidor, como se o problema da segurança pública fosse o servidor. Na verdade, é ele quem ‘toca o barco’ mesmo com as correntezas e ‘remos quebrados’”.

“A sociedade pouco conhece nossa instituição e nosso trabalho, o que por vezes dificulta o nosso dia-a-dia de rotinas periciais, principalmente no que tange ao isolamento e preservação de locais de crime.”

“Cada um por si, infelizmente. Há muita desunião e falta de diálogo...”

Neste aspecto, ALMEIDA (2013) indicou em seu estudo que o ambiente de uma instituição pericial-policial estava direcionado para um processo de gestão fortemente preocupada com a extração de trabalho e excessiva produção de serviços. Aqui, em uma das falas, o servidor sente-se em um cenário semelhante. O referido autor afirma que ambientes assim reforçam o caráter hegemônico da coisificação do sujeito no ambiente de trabalho (ALMEIDA, 2013).

Em relação à qualidade de vida em geral (questão 30 do instrumento), 12,5% dos servidores se sentem pouco satisfeitos, 75% satisfeitos e 12,5% muito satisfeitos. A insatisfação com relação à QVT é justificada da seguinte forma: *“Praticamente não existe política alguma. Não vejo trabalho algum...”*

Em relação à estatística inferencial, o resultado da ANOVA indicou que houve diferença significativa entre os grupos de servidores daquela unidade de Polícia Científica para os indicadores de condição de trabalho ($P = 0,027$; se $p < 0,05$, então rejeita H_0), e comunicação ($P = 0,033$; se $p < 0,05$, então rejeita H_0).

O teste de Bonferroni (MAROCO, 2011) demonstrou que para o indicador de condição de trabalho, a satisfação dos servidores cedidos por órgãos não policiais era significativamente diferente da dos efetivos da própria Polícia Científica ($P = 0,035$). O mesmo teste também comprovou que a satisfação dos servidores efetivos no que se refere à comunicação era significativamente diferente da dos servidores cedidos por órgão não policial ($P = 0,036$). Sobre as condições de trabalho e sobre a questão da comunicação dentro da instituição, os servidores efetivos estavam mais insatisfeitos que aqueles cedidos por órgãos não policiais.

Os resultados da estatística inferencial demonstraram que em dois indicadores de QVT, houve diferenças estatisticamente significativas sobre o grau de satisfação. Desta forma, é possível inferir, corroborando com os estudos de JUNIOR et al. (2012), que houve a presença de duas sub-QVT entre os grupos analisados. Assim, com este resultado, existe o fortalecimento das argumentações teóricas que defendem que subgrupos, com culturas diferentes dentro da organização, possuem uma sub-QVT diferente.

Quanto aos servidores cedidos por instituições não policiais, especula-se que as condições de trabalho piores e as de deficiência na comunicação interna em seus respectivos órgãos de origem provocaram uma situação mais favorável à qualidade de vida deste grupo de trabalhadores nesta unidade de Polícia Científica. Ademais, o instrumento usado (FROSSARD, 2009) apresentou a ausência de alguns critérios que são de suma importância na análise de QVT dentro de instituições públicas: constitucionalismo; trabalho e espaço total de vida; oportunidade de crescimento.

O constitucionalismo dentro da Administração Pública (AP) é um fator que interfere diretamente na atuação dos servidores públicos, o que, conseqüentemente, gera impacto na QVT deles. Na iniciativa privada é permitido fazer tudo o que não é proibido. Na AP, o princípio da legalidade impõe aos servidores realizar apenas o que estiver permitido por lei. Além disso, a perícia oficial de natureza criminal está em um momento histórico de muitas mudanças normativas e de regulamentação legal (TELES, 2013), desta forma, a QVT destes servidores pode sofrer interferência deste contexto histórico. O indicador de constitucionalismo poderia trazer respostas neste sentido. Algumas questões que também poderiam ter sido usadas no instrumento de FROSSARD (2009): respeito aos direitos do servidor dentro da instituição; respeito às normas que promovem um tratamento imparcial e justo para todos os servidores; respeito à privacidade dentro da instituição (por exemplo, uso de informações acerca do comportamento do servidor fora do trabalho ou sobre ações dos membros de sua família); quanto à liberdade de expressão dentro da instituição (oportunidade de dar opinião, bem como o direito de discordar da visão dos superiores sem medo de represálias e/ou abusos); quanto às leis, normas e regras do trabalho.

Muitos servidores que atuam na área de segurança pública possuem regime especial de horário de trabalho, em escala de plantão. Peritos criminais que atuam em locais de crime geralmente necessitam confeccionar laudos no horário de folga para tentar cumprir os prazos de entrega destes exames. Com isso, a QVT destes servidores pode estar sendo afetada, sendo que o aprofundamento do trabalho e espaço total de vida seria de suma importância para discutir essa questão: a influência do trabalho sobre a vida familiar (por exemplo, intensas mudanças geográficas – transferências – e/ou imposição de tarefas excessivas que afetam o convívio familiar, etc.); influência do trabalho sobre o lazer e outras atividades de cunho pessoal; e sobre os horários de trabalho e de descanso promovidos pela instituição.

Embora sejam mais rígidas as oportunidades de crescimento dentro da instituição pública, existem políticas de promoção e progressão, bem como freqüentes pedidos de exoneração por causa das muitas oportunidades de concursos públicos, nos quais pessoas se tornam concurseiros profissionais. Essas realidades também poderiam ter sido exploradas por FROSSARD (2009), pois influenciam na QVT.

Por fim, é importante ressaltar que a QVT tem por finalidade trazer

satisfação e bem-estar ao cotidiano do servidor, deixando-o motivado e trazendo mais produtividade para a organização. Quanto maior o investimento em QVT, maior será o retorno em termos de produtividade e qualidade, diminuição do absentismo, melhoria da imagem da empresa e maior satisfação dos servidores (AQUINO; FERNANDES, 2013). Ademais, a QVT proporciona maior retenção de servidores dentro da organização (ALVES, 2011; AQUINO & FERNANDES, 2013).

CONCLUSÕES

Respondendo ao objetivo principal, foi verificado que há diferenças entre os subgrupos da unidade analisada da Polícia Científica, principalmente no que se refere às condições de trabalho e comunicação dentro da instituição. Desta forma, a pesquisa apontou que os servidores efetivos estavam mais insatisfeitos que aqueles cedidos por órgãos não policiais. Logo, com este resultado, existe o fortalecimento das argumentações teóricas que defendem que subgrupos, com culturas diferentes dentro da organização, possuem uma sub-QVT diferente. Além disso, impulsiona um olhar mais realista sobre o tratamento de QVT que é conferido a todos os servidores da instituição. Do mesmo modo, é interessante enfatizar que todos os servidores estão diretamente envolvidos com a prestação de serviço em segurança pública, por isso, não podem ser negligenciados, sob pena de uma atuação profissional aquém daquela que a sociedade demanda.

Ademais, é relevante ressaltar que o tamanho da amostra foi pequena e não expressa a realidade de toda a instituição. Contudo, o presente estudo foi capaz de trazer uma luz sobre a qualidade de vida do trabalho dos servidores daquela localidade, tornando-se um elemento auxiliar para decisões e intervenções do gestor desta unidade de Polícia Científica. Dentro do método de pesquisa empregado, explorar os motivos que levaram os participantes a marcarem as categorias “não satisfeito” e “pouco satisfeito” enriqueceu o presente trabalho, evidenciando as possíveis causas que tem prejudicado a QVT, tornando-se objetos significativos de intervenções gerenciais.

Na organização pesquisada, pode-se perceber que os indicadores com maior grau de insatisfação são aqueles que dependem da atuação gerencial fora da unidade local, pois o indicador com maior grau de satisfação está relacionado à relação interpessoal (com os colegas e gestor da unidade), portanto, ações que dependem do grupo local estão sendo realizadas para promover a QVT.

O instrumento usado demonstrou fragilidade para se avaliar alguns critérios de relevância dentro da administração pública, como os indicadores relacionados à oportunidade de crescimento; ao constitucionalismo; e, ao trabalho e espaço total de vida.

Por fim, é necessário avançar ainda mais no desenvolvimento de um instrumento que seja adequado para a avaliação de QVT de trabalhadores do serviço público, bem como aprofundar, através de um estudo qualitativo, nas causas que provocaram satisfação negativa nos indicadores analisados.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, E. C. **Análise das disfunções da organização burocrática e suas implicações para a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): o caso de uma unidade de segurança pública, em Mato Grosso do Sul, Brasil.** 2013. 77f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Escola Brasileira de

Administração Pública e de Empresas (EBAPE) da Fundação Getúlio Vargas (FGV), Rio de Janeiro, 2013.

ALVES, E. F. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho. **Revista InterfacEHS**, v.6, n.1, abr. 2011.

ANDRADE, E. R.; SOUSA, E. R.; MINAYO, M. C. S. Intervenção visando a auto-estima e qualidade de vida dos policiais civis do Rio de Janeiro. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 1, p. 275-285, 2009.

AQUINO, A. S.; FERNANDES, A. C. P. Qualidade de vida no trabalho. **J Health Sci Inst.**, v. 31, n. 1, p. 53-58, 2013.

CAVEDON, N. R. A qualidade de vida no trabalho na área da Segurança Pública: uma perspectiva diacrônica das percepções olfativas e suas implicações na saúde dos servidores. **Revista O&S**, Salvador, v. 21, n. 68, p. 119-136, jan/mar. 2014.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3 ed. Porto Alegre, RS: Artmed, 2010.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**.

6. ed. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA (FBSP), 2014. **8º ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA 2014**. Disponível em:

<<http://www.forumseguranca.org.br/produtos/anuario-brasileiro-de-seguranca-publica/8o-anuario-brasileiro-de-seguranca-publica>>. Acesso em: 07 de junho de 2015.

FROSSARD, M. C. **Qualidade de vida no serviço público – um programa para a Agência Nacional do Petróleo, gás natural e biocombustíveis – ANP**. 2009. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas (EBAPE) da Fundação Getúlio Vargas (FGV), Rio de Janeiro, 2009.

JUNIOR, A. S.; MALINI, E.; SILVA, P. O. M.; FUNCHAL, B.; SILVA, A. N. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E NÍVEIS HIERÁRQUICOS. **Pretexto**, Belo

Horizonte, v. 13, n. 1, p. 154 – 178, jan./mar.2012.

KRONE, D.; ROSA, E.; CRUZ, M.; FERRARI, T.; FERNANDES, T.; REIS, E. Qualidade de vida no trabalho. MOSTRA CIENTÍFICA DO CESUCA, 4, v. 1, n. 7, 2013, Cachoeirina-RS. **Anais...** Cachoeirina-RS: CESUCA, 2013, p. 1-15.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo:

Atlas, 2003.

MENDES, R. A.; LEITE, N. **Ginástica Laboral: princípio e aplicações**. 2 ed. Rev. e ampl. Barueri, São Paulo: Manole, 2008.

MINAYO, M. C. S; ASSIS, S. G.; OLIVEIRA, R. V. C. Impacto das atividades profissionais na saúde física e mental dos policiais civis e militares do Rio de Janeiro (RJ, Brasil). **Ciência e Saúde Coletiva**, v. 16, n. 4, p. 2199-2209, 2011.

MAROCO, J. **Análise Estatística com o SPSS Statistic**. 5 ed. ReportNumber, 2011.

NOGUEIRA, C. V.; FROTA, F. H. S. Qualidade de vida no trabalho: Percepções sobre sua importância como Política de Valorização no Serviço Público. **Revista do Mestrado Profissional em Planejamento em Políticas Públicas**. v.1, n.3, p. 31-58, 2011.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 9 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

TELES, B. **Análise da efetividade organizacional perante a autonomia das perícias criminais brasileiras**. 2013. 88 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas (EBAPE) da Fundação Getúlio Vargas (FGV), Rio de Janeiro, 2013

VERGARA, S. C.; BRANCO, P. D. Empresa humanizada: a organização necessária e possível. **RAE – Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.41, n. 2, p.20-30, abr./jun. 2001.