

Avaliação da qualidade de vida no trabalho dos policiais de uma delegacia especializada da cidade do Natal/RN

RESUMO

palavras-chave:
Qualidade de vida no trabalho.
Segurança pública.
Políciais.

A segurança pública é um dos problemas públicos que mais atrai a atenção da sociedade brasileira e as discussões a respeito do tema costumam focar as limitações dos aspectos estruturais, materiais e humanos. Nesse sentido, o cenário da segurança pública surge como merecedor de estudos acerca do ambiente laboral usufruído por um dos atores principais do sistema de segurança pública: o policial. Assim, a presente pesquisa tem como principal objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho (QVT) dos policiais de uma delegacia especializada da cidade do Natal/RN. O estudo teve caráter exploratório-descritivo, e o método utilizado para a sua realização foi o estudo de caso, com aplicação um questionário, adaptado do modelo de Medeiros (2007), a dezoito servidores de uma delegacia do município de Natal/RN. Por meio da análise observou-se que as dimensões “participação” e “relação com a organização” obtiveram os melhores resultados, enquanto que as dimensões “adequação da remuneração” e “efetividade da comunicação e da aprendizagem” apresentaram os resultados mais insatisfatórios. De modo geral, constatou-se um baixo nível de qualidade de vida no ambiente laboral dos policiais participantes do estudo, um dos fatores que pode impactar os indicadores de segurança pública, de maneira geral.

ABSTRACT

key-words:
Quality of life at work.
Public security.
Cops.

Public safety is one of the public problems that most attracts the attention of Brazilian society and discussions about this subject usually focus on the limitations of structural, material and human aspects. In this sense, the scenario of public security emerges as worthy of studies about the work environment enjoyed by one of the main actors of the public security system: the police officer. Thus, the present research has as main objective to analyze the quality of life at work (QVT) on a police station in the city of Natal/RN. The study was exploratory-descriptive, and the method used to carry it out was case study, with a questionnaire adapted from Medeiros' model (2007) to eighteen servers of a police station in the city of Natal/RN. Through the analysis, it was observed that the dimensions “participation” and “relationship with the organization” obtained the best results, while the dimensions “pay adequacy” and “communication and learning effectiveness” presented the most unsatisfactory results. In general, a low level of quality of life in the work environment of the participating police officers was verified, one of the factors that can impact public safety indicators in general.

Introdução

A segurança pública é a segunda maior preocupação dos brasileiros, perdendo somente para saúde, segundo pesquisa Ibope divulgada em agosto de 2016. O país atingiu um recorde histórico em 2016 com 61.619 mortes violentas intencionais, como assassinatos, latrocínios, etc. O estado do Rio Grande do Norte, outrora pacífico, atingiu no dia 22 de outubro de 2017 a marca de 2.000 homicídios em um ano, dados que contextualizam a situação na qual se encontra a segurança pública no país (BARBOSA, 2017; CARVALHO, 2017; GRANDELLE, 2017)

Na área de segurança pública, marcada por um alto grau de estresse ocasionado pelas situações de confronto e risco à vida às quais estão expostos os policiais, o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) se torna mais complexo (MARIANO, 2015). Além disso, outros fatores também podem contribuir para melhorar ou piorar as condições de trabalho nas delegacias, quais sejam: estrutura, equipamentos, salários, situação de saúde dentre outros. Esses aspectos podem influenciar nos pedidos de licença médica, ocasionado por problemas de saúde; na frequência dos acidentes de trabalho; no desempenho dos profissionais; e no atendimento e prestação de serviços à sociedade (LIPP; COSTA; NUNES, 2017).

*Doutor em Ciências da Educação
- UMINHO/PORTUGAL-jassio.
pereira@ifrn.edu.br

**Graduado em Gestão Pública-I-
FRN/ Rio Grande do Norte-adson.
lucena92@gmail.com

*** Doutor em administração-U-
FRN/ RIO Grande do Norte-lenin.
cavalcanti@ifrn.edu.br

Uma das instituições que enfrenta diuturnamente essas questões é a Polícia Civil do Rio Grande do Norte, criada através da Lei Estadual 5.074/81, de 20 de outubro de 1981 e publicada no Diário Oficial do Estado em 07 de novembro do mesmo ano. Em 1983 foi lançada uma portaria que atribuía as devidas competências e a descrição policial de cada delegacia especializada, dentre elas aquela que é alvo do presente estudo, localizada na cidade do Natal/RN, sendo atuante na capital do estado e região metropolitana.

No âmbito do presente estudo, ainda é válido destacar que, no ano de 2013, o Rio Grande do Norte não conseguiu executar todo o orçamento de um convênio junto ao Governo Federal, o qual objetivava melhorias na infraestrutura física das delegacias, o que resultou na devolução de, aproximadamente, dois milhões de reais para o Governo Federal. Nesse mesmo período, contratos de aluguel de viaturas não foram cumpridos, fazendo com que empresas que forneciam, de maneira terceirizada, os carros, os recolhessem.

Assim, na busca por lançar luz sobre aspectos pouco observados no contexto do sistema de segurança pública, é que o presente estudo objetiva analisar a qualidade de vida no trabalho dos policiais de uma delegacia especializada da cidade do Natal/RN. De maneira específica pretende-se: descrever aspectos positivos e negativos da qualidade de vida no trabalho dos profissionais em estudo.

A motivação para o presente estudo foi, portanto, proveniente do cenário atual da segurança pública no estado do Rio Grande do Norte e, mais especificamente em sua capital, a cidade do Natal. Por outro lado, a facilidade de acesso ao local de pesquisa, obtido pelos pesquisadores, permitiu verificar, de maneira prévia e superficial, a situação na qual se encontrava a delegacia, com relatos de constrangimentos no tocante ao número de profissionais e, conseqüente, sobrecarga de atividades, estresse e má prestação dos serviços à sociedade. Pretende-se, portanto, fornecer informações que permitam perceber como se encontra a qualidade de vida no ambiente laboral dos policiais em questão.

Para tanto, dispõe-se, na sequência, de revisão da literatura que explana sobre modelos teóricos voltados à avaliação da QVT, numa perspectiva nacional e internacional.

Qualidade de vida no trabalho

Com base em revisão de literatura pode-se constatar que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido definida de diferentes formas por diferentes autores. No entanto, praticamente todas as definições guardam entre si, como ponto comum, o seu entendimento como um movimento de reação ao rigor dos métodos tayloristas e, conseqüentemente, como um instrumento que tem por objetivo propiciar uma maior humanização do trabalho e um aumento da produtividade organizacional.

Vários são os conceitos que podem ser apresentados para QVT, mas, de forma geral, todos estão ligados à satisfação no trabalho e aos seus benefícios para as organizações. Como afirma Rodrigues (2011), trata-se de um movimento influenciado por várias correntes teóricas, principalmente as comportamentais, que se preocupam com metodologias de monitoramento e intervenção, no sentido de buscar satisfação e maior produtividade, via enriquecimento do ambiente de trabalho, passando, inclusive, a englobar termos como gerenciamento participativo e democracia.

Dentro da atual conjuntura de segurança pública do país, as instituições têm empreendido esforços para resistir perante a escassez de recursos e ao desgaste por parte de seus policiais. Surgem, então, propostas de qualidade de vida que objetivam a melhoria das condições de trabalho, com vistas a conseguir um estado de satisfação, por parte dos que ali trabalham, ao executarem suas atividades. Desse modo torna-se relevante criar condições para que os mesmos possam atuar com mais satisfação pessoal e profissional (LIPP; COSTA; NUNES, 2017; MARIANO, 2015; LIMA FILHO, CASSUNDÉ, 2015).

Da mesma forma que vários conceitos surgiram, vários modelos foram propostos, visando monitorar e intervir na QVT, destacando-se os modelos de Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), na literatura internacional; e os modelos de Fernandes (1996), Limongi-França (1996) e Rodrigues (1994), na literatura brasileira.

Walton (1973) considera que a QVT pode ser tomada como uma expressão para caracterizar determinados valores ambientais e humanos que foram suprimidos em favor do avanço tecnológico, da produtividade industrial e do crescimento econômico. O autor, em sua proposta, identifica fatores e dimensões que parecem afetar, de modo significativo, a vida do trabalhador, sugerindo que, dependendo do contexto, esses poderão ser ampliados ou complementados, de forma a gerar um caráter dinâmico e diferenciado. Tais dimensões e suas variáveis estão expostas no quadro a seguir.

Quadro 1: Dimensões de Walton para QVT
 Fonte: Traduzido e adaptado de Walton (1975).

DIMENSÕES	VARIAVEIS
Compensação justa e adequada	Remuneração adequada Equidade interna Equidade externa
Condições de trabalho	Ambiente físico Jornada de trabalho
Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais	Autonomia Significado da tarefa Identidade da tarefa Variedade de habilidade Feedback do trabalho
Oportunidade de crescimento e segurança	Crescimento pessoal Possibilidade de carreira Estabilidade no emprego
Integração social na organização	Igualdade de oportunidades Habilidade social Valores Comunitários
Constitucionalismo	Direitos trabalhistas Privacidade Liberdade de expressão Normas e rotinas
Trabalho e espaço total de vida	Papel balanceado do trabalho
Relevância social do trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade social pelos serviços Responsabilidade social pelos empregados

É importante destacar que, embora não se ignore a diversidade das preferências e diferenças individuais ligadas à cultura, classe social, educação, formação e personalidade, tais fatores são intervenientes, de modo geral, na qualidade de vida do indivíduo no trabalho.

Corroborando com essa perspectiva, Westley (1979) entende a QVT como os esforços que viabilizam uma maior humanização do trabalho, objetivando solucionar os problemas que são gerados pela natureza das organizações de trabalho inseridas na sociedade industrial.

A classificação de Westley é agrupada considerando quatro tipos de problemas: o econômico, o político, o psicológico e o sociológico, que são apresentados, em síntese, no quadro a seguir:

Quadro 2: Indicadores de Westley para QVT
 Fonte: Traduzido e adaptado de Westley (1979).

ECONOMICO	POLITICO	PSICOLOGICO	SOCIOLOGICO
Equidade salarial	Administração da empresa ou instituição	Habilidade e preparo da equipe	Participação
Remuneração adequada	Segurança no emprego	Relacionamento intergrupal	Tomada de decisões
Plano de assistência médica	Atuação sindical	Realização pessoal	Responsabilidade
Outros benefícios	Feedback	Nível de desafio do cargo	Ética profissional
Condições físicas	Liberdade de expressão	Oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional	Integração organizacional e social
Carga horária	Valorização do cargo	Criatividade no cargo	Imagem organizacional
Infraestrutura	Relacionamento com a chefia	Identidade da tarefa	
	Comunicações internas	Demanda de trabalho	
	Treinamento		

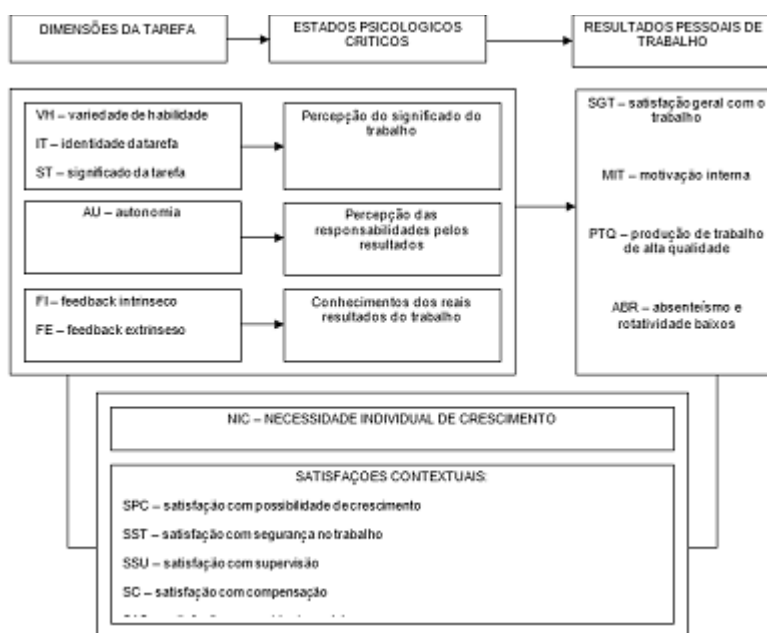
A perspectiva adotada pelo autor traz uma amplitude em termos de variáveis, direcionadas a humanizar os muitos locais de trabalho. Entretanto, analisando-se detalhadamente o grupo de variáveis apresentadas, verifica-se uma maior abrangência do modelo proposto por Walton, haja vista que o mesmo ultrapassa os limites do ambiente organizacional, demonstrando a importância de se considerar o espaço que o trabalho

ocupa na vida do indivíduo.

Saindo dos modelos abrangentes, parte-se para os modelos de caráter mais específico: Hackman e Oldhan (1975) defendem, segundo o modelo das dimensões básicas da tarefa, que considera três estados psicológicos críticos experimentados pelo indivíduo, em sua relação com o trabalho, que são determinantes de satisfação e motivação nessa relação, podendo obter a realização pessoal e profissional.

Objetivando identificar as reações afetivas pessoais ou sentidos obtidos ao desempenhar seu trabalho e colher informações sobre o bem-estar do indivíduo em relação à satisfação com as possibilidades de crescimento, segurança no trabalho e compensação, Hackman e Oldhan (1975) apresentaram dois grupos de variáveis, que são os resultados pessoais e as satisfações contextuais, conforme figura a seguir.

Figura 1: Indicadores de QVT segundo Hackman e Oldhan
Fonte: Traduzido e adaptado de Hackman e Oldhan (1975)



No Brasil, apesar do interesse pelo tema ser relativamente recente, vários trabalhos vêm sendo desenvolvidos por instituições de pesquisa e empresas visando, além de buscar outros objetivos, elaborar um modelo adaptado à realidade brasileira.

Rodrigues (1994) utilizou o modelo de Hackman e Oldham como suporte teórico de sua pesquisa realizada com 18 empresas do ramo de confecções do Estado do Ceará, em 1994. O trabalho foi desenvolvido junto a gerentes, atingindo um total de 104 sujeitos e tomou como base de medida da Qualidade de Vida no Trabalho, a motivação e a satisfação desses profissionais. As principais conclusões do autor dizem respeito à motivação alta para o trabalho, influenciada pelo nível de instrução formal (quanto maior o nível de instrução formal, maior a motivação) e pelo estado civil (solteiros apresentaram baixa motivação; casados, motivação mediana; e desquitados/divorciados, uma alta motivação); já a satisfação com o trabalho é inversamente proporcional ao nível de instrução formal e diretamente proporcional em relação ao nível salarial. Seu esquema é representado da seguinte forma:

Figura 2 - Categorias de análise de QVT segundo Rodrigues

Fonte: Rodrigues (1994)



O modelo elaborado por Fernandes (1996) foi fundamentado a partir dos modelos de Walton (1973) e Westley (1979), e foi denominado de Auditoria Operacional de Recursos Humanos para a melhoria de Qualidade de Vida no Trabalho. Adota tanto a literatura especializada em QVT, quanto a auditoria operacional e os conceitos de implementação de TQC (Total Quality Control), objetivando a utilização do ciclo PDCA (Planejar, Desenvolver, Checar e Agir) no campo da gestão dos recursos humanos, de acordo com o mesmo fluxo de melhorias contínuas, ressalvados aspectos específicos.

Em busca da mensuração da qualidade de vida no trabalho a autora elaborou um instrumento de coleta de dados, o qual apresenta a seguinte estrutura:

Bloco 1 - Questão introdutória: visa detectar a percepção do funcionário sobre a qualidade de vida no trabalho.

Bloco 2 - Condições de trabalho: visa explorar a satisfação do funcionário com as condições ambientais físicas em que os trabalhadores executam suas funções, abrangendo os seguintes itens: limpeza, arrumação, segurança e insalubridade.

Bloco 3 - Saúde: visa explorar a satisfação dos empregados quanto às ações da empresa no que se refere à saúde, em termos preventivos e curativos. Os itens a serem investigados são: assistência/funcionários, assistência familiar, educação/conscientização e saúde ocupacional.

Bloco 4 - Moral: visa constatar a efetividade das ações gerenciais referentes aos aspectos psicossociais que se refletem na motivação e moral do profissional, tais como: identidade na tarefa, reações interpessoais, reconhecimento/feedback, orientação para pessoas, garantia de emprego.

Bloco 5 - Compensação: visa medir o grau de satisfação dos funcionários em relação às práticas de trabalho e política de remuneração, incluindo os seguintes itens: salário (equidade interna), salário (equidade externa), salário variável (bônus, participação nos resultados), benefícios (oferecidos pela empresa) e benefícios (em relação a outras empresas).

Bloco 6 - Participação: visa explorar a percepção do entrevistado em termos de sua aceitação e engajamento nas ações empreendidas, no sentido de gerar as condições indispensáveis à sua participação efetiva, incentivadas a partir de oportunidades relacionadas a: criatividade, expressão pessoal, aceitação de ideias dadas, programas de participação e capacitação para o cargo.

Bloco 7 - Comunicação: visa investigar a eficácia das comunicações internas em todos os níveis, verificando-se o nível de informação sobre aspectos que lhe dizem respeito, tais como: conhecimento de metas, fluxo de informações e veículos formais (jornal, mural etc.).

Bloco 8 - Imagem da empresa: visa investigar a percepção dos colaboradores, tendo em vista os seguintes aspectos: identificação com empresa, imagem interna, ima-

gem externa, responsabilidade comunitária e enfoque no cliente.

Bloco 9 - Relação chefe-funcionário: visa avaliar a satisfação presente na relação profissional, ou pessoal, do funcionário com seu chefe.

Bloco 10 - Organização do trabalho: visa avaliar as novas formas de trabalho, considerando: inovações/métodos/processos, grupos de trabalho, variedade de tarefas e ritmo de trabalho.

Bloco 11 - Dados de identificação: visa identificar o indivíduo em relação a: setor/ departamento, cargo, turno, idade, sexo, nível de instrução e tempo de empresa.

Limongi-França (1996) construiu seu modelo objetivando entender relações, não no sentido restrito de causalidade, mas de prováveis correlações entre as ações gerenciais em prol dos funcionários e a satisfação dos mesmos com estas ações. As variáveis selecionadas foram influenciadas pelos critérios de Walton (1973). No entanto, foram trabalhadas variáveis independentes e dependentes, agrupadas com base na visão biopsicossocial, da medicina psicossomática. Com base neste critério criaram-se grupos de variáveis organizacionais, biológicas, psicológicas e sociais, tanto nas variáveis independentes como nas dependentes, conforme quadro a seguir:

Quadro 3 – O Modelo de Limongi-França (1996).
 Fonte: Limongi-França (1996, p. 88).

VARIÁVEIS INDEPENDENTES: AÇÕES ESPECÍFICAS DA EMPRESA		
ÁREA DE INVESTIGAÇÃO	DESCRIÇÃO	INDICADORES
Organizacional	Ações que valorizem a imagem, estrutura, produto e relacionamento da empresa com os empregados.	<ul style="list-style-type: none"> • Endomarketing • Comitês executivos e decisoriais • Comunicação interna • Imagem externa
Social	Ações que ofereçam benefícios sociais obrigatórios e espontâneos e criem oportunidade de lazer e cultura.	<ul style="list-style-type: none"> • Direitos legais • Atividades associativas e esportivas • Eventos de turismo e cultura • Atendimento à família
Psicológica	Ações que promovam a autoestima e o desenvolvimento de capacidades pessoais e profissionais.	<ul style="list-style-type: none"> • Processos de seleção e avaliação de desempenho • Carreira • Remuneração • Programas participativos
Biológica	Ações que promovam a saúde, que controlem os riscos ambientais e atendam às necessidades físicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de riscos • Refeições • Serviço Médico - interno e contratado • Melhorias ergonômicas • Treinamentos específicos

VARIÁVEIS DEPENDENTES: GRAU DE SATISFAÇÃO DOS EMPREGADOS		
ÁREA DE INVESTIGAÇÃO	DESCRIÇÃO	INDICADORES
Organizacional	Satisfação percebida com relação à política organizacional: o que a empresa faz e reflete no funcionário.	<ul style="list-style-type: none"> • Imagem da empresa • Valorização do produto • Qualidade das informações geradas para comunicação interna
Social	Satisfação percebida quanto ao suporte social de benefícios legais e espontâneos.	<ul style="list-style-type: none"> • Envolvimento da família • Assistência à educação formal • Realização de esportes
Psicológica	Satisfação percebida quanto ao atendimento das necessidades individuais de reconhecimento, autoestima e desenvolvimento.	<ul style="list-style-type: none"> • Critérios de recrutamento/seleção • Avaliação de desempenho/carreira • Camaradagem • Vida pessoal preservada
Biológica	Satisfação percebida quanto aos programas e serviços que garantam bem-estar físico ou recuperação de doenças e manifestações clínicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Índices de acidente de trabalho • Conscientização, saúde e segurança • Conforto físico/insalubridade • Alimentação

Limongi-França (1996) demonstrou, então, a importância de tratar a gestão empresarial e a qualidade de vida de maneira mais integradora, incluindo-se a imagem da unidade e a auto percepção de qualidade de vida no trabalho. Segundo a autora é necessário expandir a compreensão da prática da QVT, identificando-se novas abordagens que viabilizem ações com foco no cliente das ações e programas de QVT.

O modelo de Medeiros (2007), por sua vez, foi estruturado com base em modelos da literatura internacional [Walton (1973), Hackman e Oldhan (1975) e Westley (1979)] e em modelos da literatura brasileira [Fernandes (1996), Limongi-França (1996) e Rodrigues (1994)], sendo desenvolvido um questionário com cinquenta e duas variáveis, e onze dimensões, voltado para a análise da QVT do Instituto de Assistência Técnica e Extensão Rural do Rio Grande do Norte, conforme Quadro 4, a seguir.

Quadro 4 - Indicadores de QVT de Medeiros
 Fonte: Medeiros (2007, p. 74-77).

EXECUÇÃO DO TRABALHO	Realização de tarefas simples e corriqueiras
	Bom desempenho na realização das tarefas
	Significância do trabalho
	Realização de tarefas completas
	Feedback do trabalho (Percepção quanto ao desempenho)
	Trabalho não permite uso da iniciativa ou discernimento
AUTO-REALIZAÇÃO	Esgotamento com o trabalho
	Realização profissional
	Realização pessoal
	Conhecimento para realização do trabalho
	Satisfação com o trabalho
	Oportunidade de desenvolvimento pessoal
EQUIDADE NO TRABALHO	Contar com a ajuda do chefe quando tiver problemas no trabalho
	Relacionamento com colegas de trabalho
	Responsabilidade pelo trabalho a ser executado
	Existência de veículos de informação
	Condições físicas do ambiente de trabalho
	Importância da implantação de um plano de cargos e salários
RELAÇÃO COM A ORGANIZAÇÃO	Identificação com a missão
	Importância do indivíduo para que a EMATER atinja seus objetivos
	Contribuição do trabalho para a comunidade
	Imagem externa
	Importância das antigas histórias de sucesso da organização
	Clareza dos objetivos e metas do trabalho
ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	Estrutura permite agilidade nas decisões
	Qualidade da supervisão recebida
	Atuação da associação dos servidores
	Existência de comemorações internas
	Gestão da organização competente e democrática
	Existência de equipamentos adequados
ADEQUAÇÃO DA REMUNERAÇÃO	Salário adequado em relação a outros cargos
	Salário adequado em relação a outras organizações
	Salário adequado ao desempenho do sujeito
RELAÇÃO CHEFE-SUBORDINADO	Feedback externo
	Reconhecimento
	Respeito por parte dos superiores
	Autonomia para decidir como fazer o trabalho
	Tratamento igualitário
EFETIVIDADE DA COMUNICAÇÃO E DA APRENDIZAGEM	Conhecimento dos projetos desenvolvidos pela organização
	Informação quanto a mudanças e eventos
	Incentivo à qualificação
	Progresso profissional
RELAÇÃO TRABALHO E VIDA PESSOAL	Habilidade em enfrentar mudanças no trabalho
	A Organização é a melhor organização para se trabalhar
	Segurança quanto ao futuro na organização
	Equilíbrio entre vida pessoal e trabalho
PARTICIPAÇÃO	Participação nas decisões da área de trabalho
	Participação em movimentos que reivindicam melhorias
EFETIVIDADE DOS PROCESSOS DE TRABALHO	Atuação integrada dos setores
	Coerência e eficácia dos processos de trabalho

Segundo Medeiros (2007, p. 128), em termos das características das variáveis presentes no estudo, a análise da dimensionalidade, realizada por meio da técnica multivariada de análise fatorial exploratória, indicou o agrupamento dos indicadores de qualidade de vida no trabalho em 11 fatores. Nesse sentido, não foi possível, portanto, confirmar os agrupamentos de variáveis (dimensões) sugeridos por nenhum dos modelos apresentados no referencial teórico deste estudo. Ou seja, as diversas variáveis embaralharam-se formando dimensões mais heterogêneas ou homogêneas que aquelas colocadas pela literatura que versa sobre o tema.

Acredita-se que este modelo, por ter sido desenvolvido junto a um público, localmente, próximo aquele que será abordado no presente estudo, apresenta-se como mais adequado a ser utilizado, tendo vista semelhanças em aspectos sociais, políticos e culturais existentes em os participantes de ambos os estudos.

Procedimentos metodológicos

O presente estudo tem caráter exploratório e descritivo, considerando que, segundo Gil (2007), pesquisas exploratórias buscam ampliar a visão quanto ao fato analisado, e que pesquisas descritivas, caracteriza-se por uma coleta de dados padronizada, descrevendo as condições que se encontram determinados lugares e sujeitos. Ao mesmo tempo, utilizou-se como método um estudo de caso, que irá investigar questões relativas à qualidade de vida no trabalho de policiais civis em uma delegacia localizada no município de Natal/RN. A delegacia estava subdividida em oito setores localizados no mesmo prédio da delegacia, com exceção do depósito e contava, no período de desenvolvimento desta pesquisa, com um quadro de pessoal formado por três delegados, três escrivães, 21 agentes e um técnico, totalizando 28 policiais.

Partindo para o contexto no qual os policiais desenvolvem seu trabalho, apresenta-se dados fornecidos pela delegacia quanto ao número de ocorrências nos últi-

mos três anos. Aqui, de 2015 a 2016 verificou-se um incremento no registro de ocorrências, em torno de 39%, com perspectiva de aumento para o ano de 2017 (POLICIA CIVIL, 2017).

Em virtude da adequação ao perfil do público-alvo, considerando-se suas características locais, optou-se por adotar o instrumento de coleta de dados proposto por Medeiros (2007), uma vez que se trata de questionário já administrado junto a servidores do estado do Rio Grande do Norte. Tal instrumento era composto por um conjunto de questões objetivas, contendo 11 dimensões e 52 questões de múltipla escolha, com emprego de uma escala do tipo Likert de seis pontos, considerando-os da seguinte forma: 1 (Péssimo), 2 (Muito ruim) e 3 (Ruim), isto é, avaliações negativas; e 4 (Boa), 5 (Muito boa) e 6 (Ótima), como avaliações positivas.

Na seleção do instrumento foi levada em consideração a sugestão de Sant'anna, Costa e Moraes (2000) relativa à necessidade de instrumentos aderentes às especificidades culturais, econômicas e sociais do grupo estudado, até mesmo em virtude do período de tempo transcorrido desde a elaboração.

O questionário foi administrado junto ao efetivo de uma delegacia especializada da cidade do Natal/RN, que tinha um universo de 28 profissionais, sendo três delegados, três escrivães, 21 agentes e um técnico. Entretanto, se faz necessário ressaltar que esse número não era fixo. A equipe de investigação poderia ser alterada de acordo com o porte da operação de investigação a ser realizada; assim como poderia haver deslocamento de um agente, escrivão ou delegado para outra delegacia da Polícia Civil do estado. Assim, só foi possível aplicar o questionário a 15 agentes, dois escrivães e um delegado, pois alguns estavam de férias, de licença médica e outros se recusaram participar da pesquisa. Devido à quantidade de policiais disponíveis, a pesquisa não apresenta amostra, se caracterizando como pesquisa censitária, uma vez que envolveu todos os respondentes que se dispuseram a participar.

Os dados foram tratados de forma quantitativa, fazendo uso de estatísticas descritivas e frequências, com emprego de gráficos e tabelas, elaborados por meio do software Microsoft Excel, versão 2010.

Resultados e discussão

Mediante a perspectiva de imprimir objetividade à discussão dos resultados, conforme já descrito nos procedimentos metodológicos do presente estudo, as indicações de avaliação 1 (Péssimo), 2 (Muito ruim) e 3 (Ruim) foram aglutinadas como negativa em contraposição às indicações de avaliação 4 (Boa), 5 (Muito boa) e 6 (Ótima), tratadas como positiva.

Na Tabela 1, está descrita a avaliação atribuída a dimensão Execução do Trabalho, a qual se refere às características objetivas do trabalho.

Tabela 1: Síntese da avaliação da dimensão Execução do trabalho

Fonte: Elaboração própria (2017).

EXECUCAO DO TRABALHO	Avaliação em %	
	-	+
Esgotamento com o trabalho	72%	28%
Trabalho não permite uso da iniciativa ou discernimento	50%	50%
Significância do trabalho	28%	72%
Feedback do trabalho (Percepção quanto ao desempenho)	17%	83%
Realização de tarefas completas	44%	56%
Bom desempenho na realização das tarefas	6%	94%
Nível de execução do trabalho	36,17%	63,83%

Na dimensão Execução do Trabalho, as variáveis Significância do trabalho, Feedback do trabalho e Bom desempenho na realização das tarefas, foram as que apresentaram as melhores avaliações, demonstrando que o policial possui certo orgulho em realizar o seu trabalho. Já indicador Esgotamento com o trabalho obteve uma avaliação negativa, provavelmente pelo fato do estresse natural que a profissão proporciona, e pela maioria dos policiais trabalhar em plantão de 24 horas a cada três dias. De uma maneira geral, os policiais atribuíram uma avaliação satisfatória à forma como executam o trabalho.

Na Tabela 2, está representada a avaliação da dimensão Auto Realização, a qual

abrange o que vem a agregar na vida pessoal e profissional do indivíduo.

Tabela 2: Síntese da avaliação da dimensão Auto realização
Fonte: Elaboração própria (2017)

AUTO-REALIZAÇÃO	Avaliação em %	
	-	+
Oportunidade de desenvolvimento pessoal	72%	28%
Conhecimento para realização do trabalho	17%	83%
Satisfação com o trabalho	39%	61%
Nível de auto realização do servidor	42,67%	57,33%

Esse fator apresentou uma das mais baixas diferenças entre a avaliação positiva e a negativa, tendo as variáveis Satisfação com o trabalho e Conhecimento para realização do trabalho apresentado variações positivas. Esse último indicador está presente no modelo de Walton (1973), e sugere que a organização precisa oferecer oportunidades de o servidor utilizar suas habilidades nas tarefas que executa. Já o indicador Oportunidade de desenvolvimento pessoal obteve alto percentual de avaliação negativa, colaborando para uma avaliação medíocre da dimensão na qual está inserido. A dimensão Auto realização também apresentou uma avaliação satisfatória, assim como no fator anterior.

Na Tabela 3 identifica-se a dimensão Equidade do Trabalho, que busca reconhecer, imparcialmente, o direito, no ambiente de trabalho, de cada trabalhador.

Tabela 3: Síntese da avaliação da dimensão Equidade no trabalho
Fonte: Elaboração própria (2017).

EQUIDADE DO TRABALHO	Avaliação em %	
	-	+
Relacionamento com colegas de trabalho	6%	94%
Responsabilidade pelo trabalho a ser executado	6%	94%
Contar com a ajuda do chefe quando tiver problemas no trabalho	6%	94%
Existência de veículos de informação	56%	44%
Condições físicas do ambiente de trabalho	89%	11%
Ética Profissional	28%	72%
Nível da equidade no trabalho	31,83%	68,16%

Na dimensão Equidade do Trabalho, constatou-se grande diferença entre as avaliações positiva e negativa dos indicadores, tendo como indicadores positivos o Relacionamento com colegas de trabalho; Responsabilidade pelo trabalho a ser executado; Contar com a ajuda do chefe quando tiver problemas no trabalho, além de Ética Profissional. Esses indicadores sugerem um bom relacionamento interpessoal entre os policiais, o que pode ser explicado pela parceria profissional que precisam ter em relação às tarefas que desempenham, tendo em vista se tratar de atividades, predominantemente, de investigação. De maneira oposta (negativa), estão os indicadores de Existência de veículos de informação e Condições físicas do ambiente de trabalho. Esse último indicador bastante preocupante, pois é uma variável que influencia diretamente nos serviços prestados à população da cidade do Natal/RN. Os policiais acreditam, portanto, que não dispõem de boa estrutura de trabalho. Ao se observar todos os indicadores da dimensão, verifica-se que esta última apresentou avaliação positiva por parte dos respondentes.

A avaliação dos indicadores de Relação com a Organização, disponíveis na Tabela 4, procura medir a relação dos sujeitos consultados com a organização.

Tabela 4: Síntese da avaliação da dimensão Relação com a organização
Fonte: Elaboração própria (2017).

RELAÇÃO COM A ORGANIZAÇÃO	Avaliação em %	
	-	+
Imagem externa	55,5%	44,5%
Identificação com a missão	11%	89%
Importância das antigas histórias de sucesso da organização	17%	83%
Imagem interna	11%	89%
Importância do indivíduo para que a delegacia atinja seus objetivos	22%	78%
Contribuição do trabalho para a comunidade	17%	83%
Clareza dos objetivos e metas do trabalho	33%	67%
Nível da relação com a organização	23,79%	76,21%

Na dimensão Relação com a Organização, constatou-se, numa perspectiva geral, uma avaliação muito boa proveniente dos policiais abordados pela presente inves-

tigação, isto é, os resultados demonstraram uma boa ligação entre os funcionários e a delegacia, com avaliações positivas nos indicadores Identificação com a missão (89%), Importância das antigas histórias de sucesso da organização (83%), Imagem interna (89%), Importância do indivíduo para que a delegacia atinja seus objetivos (78%) e Clareza dos objetivos e metas do trabalho (67%). Apenas um indicador apareceu com avaliação negativa Imagem externa. Esse indicador indica que, na opinião dos policiais, a delegacia não apresenta boa imagem perante outros órgãos estaduais, ou não transmite à população, uma boa imagem em relação à qualidade dos serviços prestados.

Na Tabela 5 consta a dimensão Organização do Trabalho, no qual visa avaliar as formas de trabalho na organização.

Tabela 5: Síntese da avaliação da dimensão Organização do trabalho
Fonte: Elaboração própria (2017).

ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	Avaliação em %	
	-	+
Estrutura permite agilidade nas decisões	67%	33%
Existência de comemorações internas	89%	11%
Qualidade da supervisão recebida	67%	33%
Gestão de Pessoas adotadas na delegacia	56%	44%
Gestão da organização competente e democrática	6%	94%
Forma de avaliação de desempenho	44%	56%
Atuação da associação dos servidores	61%	39%
Existência de equipamentos adequados	89%	11%
Nível da organização do trabalho	59,88%	40,12%

Partindo para a análise da dimensão Organização do Trabalho, foi possível verificar a maior parte de seus indicadores com avaliações negativas, indicadores esses que podem interferir na autoestima dos empregados, como é o caso da Existência de comemorações internas, que já foi verificado por Fernandes (1996), quando a mesma ressaltava que fatores de natureza psicossocial se referem às dimensões que favorecem a autoestima. Outro indicador com avaliação precária foi a Existência de equipamentos adequados, o que interfere na execução das tarefas e nas condições de segurança no trabalho, visto que alguns respondentes relataram, no momento da entrega dos questionários, que faltavam coletes à prova de balas, viaturas, munições, dentre outros materiais e equipamentos. Os únicos indicadores que tiveram resultados positivos foram Gestão da organização competente e democrática e Forma de avaliação de desempenho, o que vai de encontro à avaliação negativa atribuída ao indicador Qualidade da supervisão recebida. Talvez o conhecimento da participação do delegado nesta pesquisa tenha criado certo viés às respostas dos demais policiais. Aqui, surge o primeiro fator (Organização do trabalho) com uma avaliação, predominantemente, negativa.

Ao avaliar os indicadores relativos à Adequação da Remuneração, expostos na Tabela 6, os policiais forneceram as seguintes respostas.

Tabela 6: Síntese da avaliação da dimensão Adequação da remuneração
Fonte: Elaboração própria (2017).

ADEQUAÇÃO DA REMUNERAÇÃO	Avaliação em %	
	-	+
Oferecimento de ganhos indiretos ao salário	100%	0%
Salário adequado em relação a outros cargos	67%	33%
Salário adequado em relação a outras organizações	78%	22%
Salário adequado ao desempenho do sujeito	78%	22%
Nível de adequação da remuneração	80,75%	19,25%

Os indicadores de remuneração foram os que expuseram pior avaliação entre os participantes do estudo. A remuneração é um indicador presente em praticamente todos os modelos da literatura de QVT e, dentre eles, Medeiros (2007) sugere que para verificar se o salário recebido pelo empregado é justo, deve-se comparar o mesmo com as tarefas, esforços, qualificação e responsabilidade que as atividades exigem. Na opinião dos respondentes a delegacia apenas oferece ganhos complementares ao salário caso o servidor faça operações extras aos dias de serviço, o que implicou em uma avaliação totalmente negativa do indicador Oferecimento de ganhos indiretos ao salário. A avaliação negativa geral desse fator, em torno de 80%, provavelmente se deu em virtude da desvalorização salarial pela qual passa os servidores do estado do Rio Grande do Norte, incluindo os policiais.

Na Tabela 7 está a exposta a avaliação atribuída ao fator Relação chefe-subordinado, o qual trata do relacionamento entre o delegado e os demais servidores.

Tabela 7: Síntese da avaliação da dimensão Relação chefe-subordinado

Fonte: Elaboração própria (2017).

RELAÇÃO CHEFE-SUBORDINADO	Avaliação em %	
	-	+
Feedback externo	64%	36%
Respeito por parte dos superiores	6%	94%
Reconhecimento	39%	61%
Tratamento igualitário	33%	67%
Autonomia para decidir como fazer o trabalho	22%	78%
Nível da relação com a chefia	32,8%	67,2%

A relação chefe-subordinado foi considerada satisfatória, para a maior parte dos sujeitos da pesquisa. Os indicadores Respeito por parte dos superiores e Autonomia para decidir como fazer o trabalho, destacaram-se quanto a avaliação positiva. Hackman e Oldham (1975), por exemplo, enfatizam, em seu modelo, a variável autonomia, sugerindo dá maior liberdade aos funcionários para tomar decisões e, com isso, melhorar sua QVT. O único indicador a apresentar avaliação negativa foi o Feedback externo, que adverte quanto ao recebimento de críticas ou elogios do chefe pelo desempenho e/ou recebimento de críticas ou elogios da parte dos cidadãos.

Na sequência (Tabela 8), tem-se os resultados que tratam da dimensão Efetividade da Comunicação e da Aprendizagem na organização, que, segundo Medeiros (2007) representa o nível de eficácia do processo de transmissão de informações na organização em todas as direções, assim como a possibilidade de se qualificar no trabalho.

Tabela 8: Síntese da avaliação da dimensão Efetividade da comunicação e da aprendizagem

Fonte: Elaboração própria (2017).

EFETIVIDADE DA COMUNICAÇÃO E DA APRENDIZAGEM	Avaliação em %	
	-	+
Progresso profissional	67%	33%
Incentivo à qualificação	94%	6%
Conhecimento dos programas e projetos desenvolvidos pela organização	72%	28%
Nível da efetividade da comunicação e da aprendizagem	77,67%	22,33

A dimensão Efetividade da Comunicação e da Aprendizagem, na delegacia, teve todos os seus indicadores avaliados negativamente, com destaque para o Incentivo à qualificação, com maior incidência negativa. Tal avaliação pode ser explicada pelo fato de o governo do estado não se utilizar de tecnologias de gestão de pessoas, como política de desenvolvimento e a avaliação de desempenho. Destaca-se que, quando a organização dispõe de uma política de capacitação eficaz, ajuda os seus participantes a desenvolverem melhores estratégias de trabalho e de combate ao estresse, podendo contribuir para melhor desempenho e progresso na carreira e de preservação da saúde no ambiente de trabalho.

Os indicadores da dimensão Relação trabalho e vida pessoal, presentes na Tabela 9, buscavam verificar a influência do trabalho na vida pessoal do indivíduo.

Tabela 9: Síntese da avaliação da dimensão Relação trabalho e vida pessoal

Fonte: Elaboração própria (2017).

RELAÇÃO TRABALHO E VIDA PESSOAL	Avaliação em %	
	-	+
Segurança quanto ao futuro na organização	44%	56%
Habilidade em enfrentar mudanças no trabalho	44%	56%
Equilíbrio entre vida pessoal e trabalho	17%	83%
Existência de ações educativas	100%	0%
Nível do equilíbrio entre trabalho e vida pessoal	51,25%	48,75%

O que foi possível constatar é que a relação entre o trabalho e a vida pessoal dos servidores da delegacia apresentou três, dos quatro indicadores, com avaliações positivas. Mas, em uma observação geral da dimensão, o que se verifica é um equilíbrio entre a avaliação positiva e a negativa. O indicador Segurança quanto ao futuro na organização e Habilidade em enfrentar mudanças no trabalho obtiveram 56% de avaliação positiva, provavelmente justificada por se tratar de servidores efetivos, contratados por meio de concurso público, e que, após estágio probatório adquirem e certa estabilidade no cargo. Como aspecto que pode ser visto como influenciador negativo deste indicador, destaca-se que, como delegacia da polícia civil, permite-se o remanejamento do policial para outras delegacias. O indicador Equilíbrio entre vida pessoal e

trabalho registrou uma avaliação positiva por parte de 83% dos respondentes. O fato de a maioria dos policiais trabalharem em regime de escala, com 24 horas de trabalho e 48 horas de folga, pode facilitar a conciliação das atividades laborais e domésticas, isto é, verificou-se um equilíbrio existente entre o tempo dedicado ao trabalho na delegacia e o tempo dispensado para lazer e atividades sociais fora do trabalho. O único indicador negativo nesta dimensão foi a Existência de ações educativas, com um nível de avaliação péssimo. Isso quer dizer que não são feitas ações educativas e preventivas, para que se venha, por exemplo, a diminuir riscos à saúde e acidentes no trabalho. De maneira crítica, salienta-se que o indivíduo que encontra condições de trabalho favoráveis ao equilíbrio de seus aspectos racionais, emocionais e afetivos desenvolve, paralelamente, uma maior motivação interna e uma integração consistente aos valores e objetivos da empresa (MEDEIROS, 2007).

Na Tabela 10, a seguir, verifica-se a opinião dos respondentes quanto a sua participação em movimentos que reivindicam melhorias para a organização e a sua participação nas decisões da área de trabalho.

Tabela 10: Síntese da avaliação da dimensão Participação
 Fonte: Elaboração própria (2017).

PARTICIPACAO	Avaliação em %	
	-	+
Participação em movimentos que reivindicam melhorias para a organização	0%	100%
Participação nas decisões da área de trabalho	0%	100%
<i>Nível de participação</i>	0%	100%

A dimensão Participação obteve o nível mais elevado de avaliação, dentre todas as dimensões aqui analisadas. Essa ótima avaliação se deve, possivelmente, por se tratar de uma categoria (policiais civis) considerada importante para a sociedade e, conseqüentemente, possuir um sindicato com muitos filiados, o que pode atribuir mais força política para os policiais em momentos de reivindicação de melhorias no trabalho. Indicadores relativos à participação nas decisões organizacionais estão presentes em modelos da literatura internacional e nacional.

Na última dimensão, chamada de Efetividade dos Processos de Trabalho, Tabela 11, busca-se identificar o modo de trabalho que a organização utiliza para alcançar seus objetivos.

Tabela 11: Síntese da avaliação da dimensão Efetividade dos processos de trabalho
 Fonte: Elaboração própria (2017).

EFETIVIDADE DOS PROCESSOS DE TRABALHO	Avaliação em %	
	-	+
Coerência e eficácia dos processos de trabalho	56%	44%
Atuação integrada dos setores	44%	56%
<i>Nível de efetividade dos processos de trabalho</i>	50%	50%

Assim como na dimensão Trabalho e vida pessoal, percebeu-se nos aspectos relacionados a efetividade dos processos de trabalho, um equilíbrio entre as avaliações positivas e negativas. Constata-se, portanto, que os processos de trabalho carecem de maior coerência e eficácia, assim como, os setores precisam atuar de maneira mais integrada.

Considerações finais

Toda e qualquer organização, seja ela pública ou privada, naturalmente espera que seus funcionários sejam produtivos e competentes. Mas, para que isso venha a ocorrer, é necessário que se atente aos anseios dos trabalhadores quanto a um ambiente de trabalho adequado para realização das atividades; remuneração condizente com os esforços e responsabilidades; gestão competente; reconhecimento, dentre outros.

A análise da qualidade de vida no trabalho, feita na delegacia em estudo, foi realizada utilizando modelo de QVT proposto por Medeiros (2007), o qual faz uso de cinquenta e duas questões, divididas em onze dimensões. Empregou-se tal modelo tendo em vista o alcance dos objetivos propostos no início deste trabalho. Para tanto, proceder-se-á com as constatações em relação aos fatores positivos e negativos encon-

trados na delegacia.

A adequação da remuneração apresentou a avaliação mais precária, entre todas as dimensões estudadas. Tal situação pode ter contribuído para desencadear algumas greves, realizadas em anos anteriores. A efetividade da comunicação e da aprendizagem organizacional, por sua vez, vem logo em seguida, também com péssimo resultado, na visão dos policiais, demonstrando que a delegacia não dispõe de bons meios de informação e comunicação entre os policiais, e um péssimo incentivo à qualificação. Ainda foi possível constatar que, de acordo com as respostas obtidas, na delegacia, não há estrutura e equipamentos adequados para agilidade e boa realização das tarefas, contribuindo para que a organização do trabalho fosse avaliada negativamente.

Já nas dimensões avaliadas de maneira positiva, aquelas que alcançaram melhor nível se referiam a possibilidade de participação nas decisões da delegacia e a relação que os policiais tinham com a organização, merecendo destaque a imagem interna da delegacia. Em seguida, também com avaliação positiva por parte dos respondentes, ficaram os aspectos relacionados com a equidade no trabalho e a relação chefe-subordinado. Enfatiza-se, aqui, o bom relacionamento interpessoal existente entre os policiais. Por fim, e também com uma avaliação positiva, aspectos que tratam da execução do trabalho e da auto realização, com evidência para o feedback fornecido pelo trabalho, ou seja, os policiais gostavam das características do trabalho que permitem que se perceba quando executam bem ou mal suas tarefas.

Em termos gerais foi diagnosticado um baixo nível de QVT da delegacia em questão. Os resultados permitem afirmar que fatores como, organização do trabalho, remuneração, comunicação e aprendizagem organizacional, merecem uma melhor atenção por parte da delegacia e, conseqüentemente, por parte do governo do estado, pois acredita-se que, quando há satisfação por parte dos colaboradores, essa influência em seu desempenho laboral.

Quanto às limitações apresentadas pelo presente estudo, é relevante mencionar a incapacidade de generalização de seus resultados, tendo vista se tratar de estudo de caso realizado em apenas uma delegacia do estado do Rio Grande do Norte. Somado a isso, o número de policiais que se dispuseram a participar do estudo também não permitiu desenvolver análises estatísticas mais complexas, sobre os dados obtidos. Por isso, recomenda-se que estudos futuros possam abordar um maior número de delegacias, realizando análises comparativas e, ao mesmo tempo, utilizando-se de técnicas estatísticas mais rebuscadas, que permitam traçar um panorama da qualidade de vida no trabalho do policial do estado, mediante o cenário atual da segurança pública.

Referências

BARBOSA, Anderson. RN atinge marca histórica de 2 mil assassinatos em menos de um ano. Portal G1, 22 out. 2017. Disponível em <<https://g1.globo.com/rn/rio-grande-do-norte/noticia/rn-atinge-marca-historica-de-2-mil-assassinatos-em-menos-de-um-ano.ghhtml>> Acesso em 13 nov. 2017.

CARVALHO, Marco A. Com 61.619 assassinatos em 2016, Brasil tem ano mais violento da história. O Estado de S.Paulo, 30 out. 2017. Disponível em <<http://brasil.estadao.com.br/noticias/geral,brasil-tem-recorde-de-assassinatos-com-171-mortes-por-dia,70002065887>> Acesso em 13 nov. 2017.

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

GIL, Antônio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GRANDELLE, Renato. Ibope: Saúde é a maior preocupação do eleitor em 19 capitais. O Globo, 26 ago, 2016. Disponível em <<https://oglobo.globo.com/brasil/ibope-saude-a-maior-preocupacao-do-eleitor-em-19-capitais-19996686#ixzz4yLrxriXq>> Acesso em

13 nov. 2017.

HACKMAN, J.R.; OLDHAN, G.R. Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*. v. 60, n. 2, 1975, p. 159-170.

LIMA FILHO, Daniel Pereira; CASSUNDÉ, Fernanda Roda de Souza Araújo. Uma Perspectiva sobre as condições de trabalho e qualidade de vida dos policiais da 25ª. CIPM na cidade de casa Nova no Estado da Bahia. *Id on Line Revista de Psicologia*, 2015, v. 9, n.25, p. 139-158.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISSO 9000. 1996. Tese (Doutorado em Administração) – Departamento de Administração, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, São Paulo, 1996.

LIPP, Marilda E. Novaes; COSTA, Keila Regina da Silva Nunes; NUNES, Vaneska de Oliveira. Estresse, qualidade de vida e estressores ocupacionais de policiais: sintomas mais frequentes. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 2017, v. 17, n. 1, p. 46-53.

MARIANO, Maria do Socorro Sales, et al. Representações sociais sobre o trabalho: um estudo da qualidade de vida no trabalho do policial militar em Aracaju/SE. 2015. 174 f. Tese (Pós-Graduação em Sociologia) - Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2015.

MEDEIROS, Jássio Pereira. Qualidade de Vida no Trabalho EMATER-RN: Validação de um instrumento síntese de pesquisa e diagnóstico. 2007. Dissertação (Mestrado em Administração) - Departamento de Ciências Administrativas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2007.

POLÍCIA CIVIL. Estatísticas da Polícia Civil. Disponível em: <<http://www.policiacivil.rn.gov.br/Conteudo.asp?TRAN=ITEM&TARG=5517&ACT=&PAGE=0&PARM=&LBL=Documentos>>. Acesso em: 06 ago. 2013.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Petrópolis, 1994.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 2011.

SANT'ANNA, A.; COSTA, R.; MORAES, L. Qualidade de vida no trabalho: uma análise em unidades de ensino básico. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24, 2000, Florianópolis, SC. Anais... Florianópolis: ANPAD, 2000.

WALTON, Richard E. Criteria for quality life. In: DAVIS, L.E., CHERNS, A.B. The quality of working life: problems, prospects and state of the art. New York : The Free Press, 1975.

WALTON, Richard E. Quality of working life: What is this? *Sloan Management Review*, Cambridge, v. 15, n. 1, 1973.

WESTLEY, William A. Problems and Solutions in the Quality of Working Life. *Human Relations*, v. 32, n. 2, p. 113-23, 1979.