

±



ALESSANDRA DE FÁTIMA SILVA

BEATRIZ DA SILVA COELHO

LILIAN DAISE ALVES NOVAIS

**Trabalho e Qualidade de Vida:**

**Um estudo de caso sobre os impactos do trabalho na qualidade de vida dos agentes penitenciários internos da Penitenciária José Maria Alkimin - PJMA.**

Belo Horizonte

2014

ALESSANDRA DE FÁTIMA SILVA  
BEATRIZ DA SILVA COELHO  
LILIAN DAISE ALVES NOVAIS

**Trabalho e Qualidade de Vida:**

**Um estudo de caso sobre os impactos do trabalho na qualidade de vida dos agentes penitenciários internos da Penitenciária José Maria Alkimin.**

Monografia apresentada à disciplina de Estágio Supervisionado II do curso de Administração da Faculdade Minas Gerais- FAMIG como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Margareth Diniz

Belo Horizonte  
2014

FOLHA DE APROVAÇÃO

## **DEDICATÓRIA**

Dedicamos esta obra aos agentes penitenciários, que se empenham todos os dias para garantir um sistema penitenciário eficaz, contribuindo com a melhoria da segurança pública no Estado de Minas Gerais.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus que tornou possível a realização de nossos sonhos, concedeu-nos força nos momentos mais difíceis e nos iluminou para concretização desta obra.

Aos pais, pelo amor, compreensão e por acreditarem na nossa vitória.

Aos professores que tanto contribuíram com nossa formação, trouxeram ensinamentos, conselhos e palavras encorajadoras que nos permitiram crescer pessoal e profissionalmente.

Aos amigos que estiveram ao nosso lado, não mediam esforços em nos ajudar e sempre nos contagiavam com suas risadas, fazendo das horas mais tensas, momentos de alegria.

*“Por vezes quando reflito sobre as tremendas consequências  
que resultam das pequenas coisas...Fico tentado a pensar... que  
não há pequenas coisas.”*  
*Bruce Barton*

## RESUMO

Neste estudo tem-se a avaliação do nível de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos agentes de segurança penitenciária (ASP) de acordo com a percepção dos mesmos. Realizou-se uma pesquisa por meio de um questionário formulado com base no modelo de QVT de Walton (1973), composto por oitocritérios. Por meioda análise dos dados, constatou-se queos fatores negativos são: más condições de trabalho em relação à estrutura e salubridade; falta de oportunidade de expor novas ideias e iniciativas; impactos negativos do trabalho no convívio familiar. Como aspectos que não chegam a ser prejudiciais, mas podem ser melhorados, tem-se: incentivo aos estudos; valorização profissional; benefícios e salário. Em contrapartida, a maioria dos agentes de segurança pública se sente satisfeita quanto aos seguintes critérios: prêmio por produtividade; equipamentos de segurança; crescimento e segurança no trabalho; comprometimento da equipe; respeito aos direitos do trabalhador; horário; imagem da organização perante a sociedade.

**Palavras Chave:** Qualidade de Vida no Trabalho; Agentes de Segurança Pública; Sistema Prisional; Satisfação.

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES

ASP – Agente de Segurança Pública

APAC – Associação de Proteção e Assistência aos Condenados

CBMMG – Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais

IPSEMG – Instituto de Previdência dos Servidores de Minas Gerais

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

PCMG – Polícia Civil de Minas Gerais

PJMA – Penitenciária José Maria Alkimin

PMMG – Polícia Militar de Minas Gerais

POP – Procedimento Operacional Padrão

SINDASP – Sindicato dos Agentes Penitenciários

SUAPI – Subsecretaria de Administração Prisional

SUASE - Superintendência de Atendimento às Medidas Socioeducativas

P. - Página



## LISTADE GRÁFICOS

Gráfico 1: Idade dos entrevistados.....	27
Gráfico 2: Satisfação com o salário.....	29
Gráfico 3: Satisfação com recompensas e participação em resultados.....	29
Gráfico 4: Satisfação com os benefícios.....	30
Gráfico 5: Satisfação com a salubridade (condições de trabalho).....	31
Gráfico 6: Satisfação com os equipamentos de segurança.....	32
Gráfico 7: Satisfação com a importância da profissão.....	33
Gráfico 8: Satisfação com o incentivo ao estudo.....	33
Gráfico 9: Satisfação com o crescimento no trabalho.....	34
Gráfico 10: Satisfação com a segurança (estabilidade) no trabalho.....	35
Gráfico 11: Satisfação com o comprometimento da equipe.....	36
Gráfico 12: Satisfação com a valorização de ideias no trabalho.....	36
Gráfico 13: Satisfação com o respeito aos direitos do trabalhador.....	37
Gráfico 14: Satisfação com a influência do trabalho sobre a vida pessoal.....	38
Gráfico 15: Satisfação com o horário de trabalho.....	39
Gráfico 16: A relevância social no trabalho.....	40

## LISTADE TABELAS

Tabela 1: Evolução do Conceito de QVT.....	13
Tabela 2: Modelo de QVT de Walton.....	18
Tabela 3: Tempo de Atuação na Organização.....	27
Tabela 4:Estado Civil.....	28

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	11
1.1. Problematização:.....	11
1.2. Justificativa.....	12
1.3. Objetivos.....	12
1.3.1. Objetivo Geral.....	12
1.3.2. Objetivos específicos.....	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
2.1. Qualidade de vida no trabalho (QVT): conceitos básicos.....	13
2.2. Qualidade de Vida no Trabalho: ferramenta de gestão.....	16
2.2.1. Modelo de QVT de Nadler e Lawer.....	17
2.2.2. Modelo de QVT de Hackman e Oldham.....	17
2.2.3. Modelo de QVT de Walton.....	18
2.3. A Estrutura do Sistema Prisional Estadual da Secretaria de Estado da Defesa Social de Minas Gerais.....	21
2.3.1. A Penitenciária José Maria Alckimin.....	22
2.3.2. Cargo de Agente Penitenciário em MG.....	22
3. METODOLOGIA.....	25
3.1. Instrumento de Coleta de Dados.....	25
3.2. População e Amostra.....	26
4. ANÁLISE DA PESQUISA.....	27
4.1. Compensação justa e adequada.....	28
4.2. Condições de trabalho.....	30
4.3. Oportunidades para uso e desenvolvimento de capacidades.....	32
4.4. Oportunidade de crescimento e segurança no trabalho.....	34
4.5. Integração social no trabalho.....	36
4.6. Constitucionalismo (respeito às leis) na organização.....	38
4.7. Trabalho e espaço total de vida.....	39
4.8. A relevância social no trabalho.....	40
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	42
REFERÊNCIAS.....	43
APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO.....	45

## **1. INTRODUÇÃO**

A maior parte do tempo o indivíduo passa no ambiente do trabalho, por isso qualidade de vida no trabalho é um assunto relevante e bastante discutido na sociedade. A busca por estabilidade e segurança está diretamente ligada à forma como o profissional executa suas tarefas e busca atingir suas metas. As organizações tem buscado o melhor desempenho considerando a motivação e satisfação dos funcionários (RODRIGUES, 1995).

Nesse sentido, as organizações tem exigido muito dos trabalhadores, o que demanda deles maior controle físico e emocional para lidar com as pressões e cobranças no ambiente de trabalho, podendo comprometer a saúde.

De acordo com Limongi-França e Rodrigues (1999), as condições que o trabalho se desenvolve podem determinar maior desgaste físico e mental, que por sua vez, resultam em maiores níveis de frustrações e doenças, com sequelas graves. Segundo tais autores, estes males, advindos do estilo de vida do trabalhador, podem ocasionar sérios prejuízos à saúde, como obesidade, hipertensão, diabetes, cirrose, psicopatologias, úlceras gástricas, constipação intestinal, hemorróidas, alergias, tumores e, sobretudo, depressão.

Com isso, as organizações têm dado mais atenção para a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT, pois perceberam que os trabalhadores são afetados, tanto fisicamente, quanto emocionalmente, o que reflete diretamente em seu rendimento. Portanto, elas estão sentindo necessidade de implantar programas de QVT, utilizados assim para melhorar o bem estar dos empregados e, conseqüentemente, seus resultados no trabalho (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 1999).

### **1.1. Problematização:**

Quais são as implicações do desempenho de suas funções para a qualidade de vida do agente penitenciário?

## **1.2. Justificativa**

O presente estudo torna-se relevante para formação como administradores, pois ele permitirá o conhecimento e interpretação dos possíveis sentimentos e consequência advindos das condições de trabalho do Agente Penitenciário. Isso possibilitará encontrar respostas para um mal que interfere diretamente nos resultados organizacionais, como adoecimento do trabalhador, afastamentos, baixa produtividade, entre outros.

No setor da segurança pública, esta pesquisa se justifica pelo expressivo aumento nos últimos anos de afastamentos por adoecimento no trabalho dos agentes penitenciários, conforme o Sindicato dos Agentes Penitenciários (SINDASP). Diante disso, este estudo auxiliará os gestores do Sistema Prisional a desenvolverem ações que viabilizem melhorias nas condições de trabalho do agente e contribuem com a eficácia do trabalho na área de segurança.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo Geral**

Analisar as implicações do trabalho na qualidade de vida do agente penitenciário.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Pesquisar a QVT na Penitenciária José Maria Alckmin, tendo como base o modelo teórico de Walton (1973);
- b. Identificar os aspectos prejudiciais à qualidade de vida do agente penitenciário advindos do trabalho.
- c. Analisar a percepção dos agentes em relação à qualidade de vida no trabalho.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1. Qualidade de vida no trabalho (QVT): conceitos básicos.

Compreender os processos de surgimento e evolução da QVT permite-nos confirmar a relevância deste tema.

Louis Davis<sup>1</sup>(1966,*apud*CHIAVENATO, 2010) quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos, criou o termo Qualidade de Vida no Trabalho – QVT. Segundo tal autor, o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem estar geral e a saúde dos trabalhadores na realização de suas atividades.

No tabela1, tem-se a evolução do conceito de QVT de forma sucinta e abrangente se adequando ao longo dos anos em função da necessidade do mercado e interesses das organizações.

**TABELA 1 – Evolução do Conceito de QVT**

Concepções evolutivas da QVT	Características ou visão
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do Indivíduo ao trabalho. Investiga-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um método (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram

<sup>1</sup> Louis E. Davis, *The Design of Jobs, Industrial Relations*, October, 1966, p. 21-45.

	frequentemente ditos como ideias de QVT.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como solução contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Fonte: NADLER e LAWLER *apud* FERNANDES (1996, p. 42).

A princípio a QVT era focada no trabalho individual. Com o desenvolvimento do tema, o foco ainda era no indivíduo, porém, buscava-se melhoria da qualidade de vida de todos os envolvidos na organização (empregados e gerências). Em seguida, passou-se a utilizar métodos e técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e integração social. Ao passar dos anos, a QVT começou a ser vista, também, como um diferencial competitivo das organizações, com intuito de resolver problemas organizacionais como baixas taxas de produtividade, queixas, entre outros. Por último, eles definem a QVT no futuro como um “modismo” passageiro, caso os projetos de QVT não forem eficazes.

De acordo com Chiavenato (2010), a QVT envolve aspectos físicos, ambientais e psicológicos do ambiente de trabalho. Nessa mesma linha de raciocínio, Limongi-França e Rodrigues (1999) afirmam:

Qualidade de vida no trabalho é uma compreensão abrangente e comprometida das condições de vida no trabalho, que inclui aspectos de bem-estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso de energia pessoal. (LIMONGI-FRANÇA, RODRIGUES, 1999. p. 136)

Para Huse e Cummings<sup>2</sup> (1985,*apud* SANT’ANNA; KILIMNIK, 2011) a qualidade de vida no trabalho é uma forma de pensamento que envolve pessoas, trabalho e organização, destacando-se dois pontos: a preocupação com o bem-estar dos trabalhadores e com a eficiência organizacional; e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas de trabalho.

<sup>2</sup>HUSE, E.; CUMMINGS, T. *Organization development and change*. St. Paul: West Publishing, 1985.

Para Pilatti e Bejarano<sup>3</sup> (2005, *apud* ROSA; PILATTI, 2007), o conceito de QVT envolve: a participação do empregado nas decisões que afetam seu trabalho na organização; reestruturação de tarefas, estruturas e sistemas para que ofereçam maior liberdade e satisfação no trabalho; sistemas de compensações que valorizem o trabalho de forma justa; adequação do ambiente de trabalho às necessidades individuais do trabalhador e satisfação com o trabalho. Conte (2003, *apud* ROSA; PILATTI, 2007) afirma que a QVT é baseada no princípio de que o comprometimento com a qualidade ocorre de forma mais natural nos ambientes em que os trabalhadores se encontram intrinsecamente envolvidos nas decisões que influenciam diretamente suas atuações.

A construção do conceito qualidade de vida no trabalho está ligada a diferentes campos de conhecimento, o que lhe confere múltiplos sentidos. Assim, para defini-la é preciso considerar diferentes variáveis. De acordo com Limongi-França (2010), várias ciências têm tratado do tema qualidade de vida no trabalho, que se estende em variáveis, como: riscos ocupacionais do trabalho, carga mental, esforços repetitivos, comunicação tecnológica, psicologia do trabalho, psicopatologia, significado do trabalho, processos comportamentais, expectativas, contrato psicológico do trabalho, liderança, fidelidade e empregabilidade.

Albuquerque e Limongi-França<sup>4</sup> (1998, *apud* LIMA, 2004) definem QVT como um conjunto de ações de uma organização, que envolve implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas, dentro e fora do ambiente de trabalho. Essas ações visam propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para a realização de trabalho e durante as etapas de realização.

Chiavenato (2010) cita alguns componentes importantes da QVT, quais sejam:

- a) Satisfação com o trabalho executado;
- b) As possibilidades de futuro na organização;
- c) O reconhecimento pelos resultados alcançados;
- d) O salário percebido;
- e) Os benefícios auferidos;
- f) O relacionamento humano dentro da equipe e da organização;
- g) O ambiente psicológico e físico no trabalho;
- h) A liberdade de atuar e responsabilidade de tomar decisões;
- i) As possibilidades de estar engajado e de participar ativamente. (CHIAVENATO, 2010, p.487)

---

3 PILATTI, L. A.; BEJARANO, V. C. *Qualidade de vida no trabalho: leitura e possibilidades no entorno*. In: GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (orgs). *Gestão da qualidade de vida na empresa*. Campinas: IPES, 2005, p. 85-104.

4 ALBUQUERQUE, L. G. & LIMONGI-FRANÇA, A. C. (1998). *Estratégias de recursos humanos e gestão da Qualidade de Vida no Trabalho: o stress e a expansão do conceito de Qualidade Total*. Revista de Administração da USP, 2, 40-51



A qualidade de vida no trabalho tem sido definida de diversas formas. No entanto, percebem-se pontos em comum entre estas definições, quais sejam: a humanização do trabalho, o aumento do bem estar dos trabalhadores e uma maior participação deles nas decisões do trabalho.

Tendo em vista a complexidade do tema, faz-se necessário compreender suas dimensões e variáveis para obter o conceito mais ordenado e adequado.

## **2.2. Qualidade de Vida no Trabalho: ferramenta de gestão.**

A QVT como uma ferramenta de gestão, ou melhor, como uma competência estratégica, possui dois objetivos principais. De um lado, melhorar a satisfação e o bem-estar do trabalhador, e de outro, aumentar a produtividade e o desempenho. O desempenho dos trabalhadores está intimamente ligado ao nível de satisfação que ele encontra no ambiente de trabalho, ou seja, o alcance dos objetivos organizacionais está de certa forma condicionada aos interesses dos indivíduos. Pessoas que trabalham em organizações que lhes ofereçam uma elevada QVT tendem a produzir mais e melhor, além de reduzir diversos custos relacionados a precárias condições de trabalho, como gastos com absenteísmo e alta rotatividade de funcionários (CONTE, 2003; ROSA; PILATTI, 2007).

A importância das necessidades humanas varia de acordo com as necessidades e culturas dos indivíduos e das organizações. Não é possível gerir essas informações isoladas, por isso, torna-se necessário estudar formas de atuação sistêmica dessas características individuais e organizacionais. Para isso, alguns autores desenvolveram modelos de QVT para auxiliar a gestão. (CHIAVENATO, 2010)

De acordo com Chiavenato (2010) os três modelos mais importantes são os de Nadler e Lawer (1983), de Halckman e Oldham (1975) e o de Walton (1973), conforme descritos a seguir.

### **2.2.1. Modelo de QVT de Nadler e Lawer**

Segundo Nadler e Lawer<sup>5</sup>(1983, *apud*CHIAVENATO, 2010), a QVT se fundamenta em quatro aspectos: 1) Participação dos colaboradores nas decisões; 2) Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho; 3) Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional; 4) Melhorar o ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho e etc. Para eles, a QVT no trabalho melhora quando estes quatro aspectos são adotados dentro da organização.

### **2.2.2. Modelo de QVT de Hackman e Oldham**

Para Hackman e Oldham<sup>6</sup>(1975, *apud*CHIAVENATO, 2010; SANT'ANNA; KILIMNIK, 2011), a dimensão de um cargo causa efeitos psicológicos e críticos, que levam a atitudes que afetam a QVT. Este modelo possibilita a compreensão das dimensões do cargo. São elas: Variedade de habilidades; Identidade da tarefa; Significado da tarefa; Autonomia; Retroação do próprio trabalho; Retroação extrínseca; Inter-relacionamento.

A dimensão variedade de habilidades significa que o cargo deve requerer diversas habilidades, conhecimento e competência por um mesmo indivíduo. A dimensão identidade da tarefa preconiza que o trabalho deve ser realizado do início ao fim para que a pessoa perceba o resultado de seu trabalho. A dimensão significado da tarefa demonstra que a pessoa deve ter uma percepção de como o seu trabalho produz impactos sobre a vida ou trabalho de outras pessoas. A dimensão Autonomia revela que a pessoa deve ter responsabilidade ao exercer sua função, além de independência e liberdade para planejar e executar suas tarefas. A dimensão retroação do próprio trabalho defende que a realização do próprio trabalho fornece informações ao indivíduo sobre seu desempenho. A dimensão retroação extrínseca esclarece que o indivíduo precisa de *feedback* dos clientes e superiores. A dimensão Inter-relacionamento preconiza que o trabalho deve possibilitar contato interpessoal da pessoa com outras pessoas, ou seja, lidar diretamente com todos os envolvidos na organização.

Nesse sentido, satisfação do funcionário no cargo e a motivação de executar as tarefas levam a QVT. Percebe-se, neste modelo, a QVT centrada no cargo que o indivíduo desempenha.

---

<sup>5</sup> David A Nadler & Edward E. Lawer, III. *Quality of Work Life: Perspectives and Directions*, Organizational Dynamics, Winter, 1983.

<sup>6</sup>HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. *Development of the job diagnostic survey*. Journal of Applied Psychology, v. 60, n. 2, 1975, pp.159-70.

### 2.2.3. Modelo de QVT de Walton

O autor define oito fatores que afetam a QVT.

**TABELA 2 – Modelo de QVT de Walton**

Fatores de QVT	Dimensões
1. Compensação justa e adequada	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Renda (salário) adequada ao trabalhador;</li> <li>➤ Equidade Interna (compatibilidade Interna);</li> <li>➤ Equidade Externa (compatibilidade externa).</li> </ul>
2. Condições de saúde e segurança no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jornada de trabalho;</li> <li>➤ Ambiente físico (seguro e saudável).</li> </ul>
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades;	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autonomia;</li> <li>➤ Significado da tarefa;</li> <li>➤ Variedade de habilidades;</li> <li>➤ Retroação e retroinformação.</li> </ul>
4. Oportunidade de crescimento contínuos e segurança	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Possibilidades de carreira;</li> <li>➤ Crescimento profissional;</li> <li>➤ Segurança do emprego.</li> </ul>
5. Integração social na organização;	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Igualdade de oportunidades;</li> <li>➤ Relacionamento Interpessoais e grupais;</li> <li>➤ Censo comunitário.</li> </ul>
6. Garantias constitucionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Respeito às leis e direitos trabalhistas;</li> <li>➤ Privacidade pessoal;</li> <li>➤ Liberdade de expressão;</li> <li>➤ Normas e Rotinas claras na organização.</li> </ul>
7. Trabalho e espaço total de vida;	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Papel balanceado do trabalho na vida pessoal;</li> </ul>
8. Relevância social da vida no trabalho;	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Imagem da empresa;</li> <li>➤ Responsabilidade Social pelos produtos/serviços;</li> <li>➤ Responsabilidade Social pelos empregados.</li> </ul>

Fonte: Chiavenato (2010. p. 491)

### 1. Compensação justa e adequada

Esta dimensão compreende a avaliação de honorários compatíveis com as funções executadas, carga horária, níveis de responsabilidade, experiências, talentos, habilidades, demanda do mercado de trabalho, entre outros fatores que influenciam as remunerações. No entanto, Walton (1973, *apud* SANT'ANNA; KILIMNIK, 2011) diz que as questões de adequação e honestidade da compensação são parcialmente ideológicas. A compensação justa e adequada nem sempre é possível, pois há dificuldades em definir parâmetros e padrões quanto à remuneração. Contudo, existem estratégias para definir um patamar adequado, como ganhos por produtividade e proporcionalidade entre salários.

### 2. Condições de saúde e segurança no trabalho

Segundo Walton (1973), essa dimensão se refere a horários mais justos de trabalho se adequando à legislação vigente, melhores condições de trabalho que reduzam ao mínimo os riscos de doenças e danos e limite de idade imposto, pois o trabalho pode ser destrutivo para o bem-estar das pessoas abaixo ou acima de certa idade.

### 3. Utilização e desenvolvimento de capacidades

Walton (1973) aponta cinco fatores essenciais para o trabalhador conseguir aplicar seus conhecimentos e habilidades, alcançando a qualidade de vida no trabalho, são eles: autonomia no trabalho; capacidade de exercício de múltiplas habilidades; acesso a informações quanto ao desempenho e a perspectivas de um futuro profissional; execução de tarefas completas e possibilidade de planejamento quanto à forma de se executar o trabalho.

### 4. Oportunidade de crescimento contínuo e segurança

Refere-se às possibilidades de crescimento profissional futuro do trabalhador. Segundo Walton (1973), os requisitos para esta dimensão são: vislumbrar possibilidades de

crescimento profissional; adquirir e aplicar novas habilidades e conhecimentos; perspectivas de avanços salariais e sentir-se seguro no emprego.

#### 5. Integração social na organização

De acordo com Walton (1973), um ambiente livre de preconceitos, com apoio mútuo, bom relacionamento interpessoal, igualdade, ausência de diferenças hierárquicas acentuadas e etc. contribuem com um nível satisfatório de integração social na organização.

#### 6. Garantias constitucionais

Refere-se ao estabelecimento de normas, princípios e regras que evidenciem os direitos e deveres dos trabalhadores, preservando-os de tratamentos parciais e injustiças. Para Walton (1973), as variáveis do constitucionalismo são: liberdade de expressão, equidade, privacidade e direito de recurso contra decisões consideradas injustas pelo trabalhador.

#### 7. Trabalho e espaço total de vida

Walton (1973) diz que o trabalho não deve ocupar todo o espaço de vida do trabalhador. É preciso manter um equilíbrio entre as atividades laborais e a vida familiar. Estabelecer horários e tempo para lazer é fundamental para conciliação de trabalho e outras esferas da vida do trabalhador.

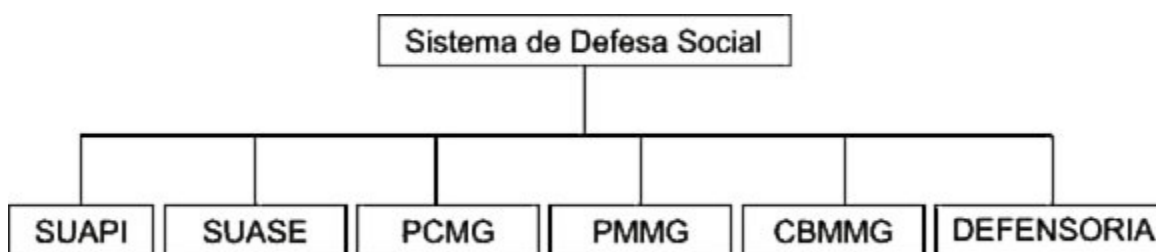
#### 8. Relevância social da vida no trabalho

Esse critério refere-se à forma como o indivíduo percebe a organização em que trabalha, ou seja, a imagem que ele tem da empresa mediante a responsabilidade social dela sobre seus produtos/serviços e empregados.

### 2.3. A Estrutura do Sistema Prisional Estadual da Secretaria de Estado da Defesa Social de Minas Gerais

De acordo com *osite*,<sup>7</sup>A missão da Secretaria de Estado de Defesa Social - SEDS é promover a segurança da população em Minas Gerais desenvolvendo ações de prevenção à criminalidade, integração operacional dos órgãos de Defesa Social, custódia e reinserção social dos indivíduos privados de liberdade, proporcionando a melhoria da qualidade de vida das pessoas.

**Figura 1 - Estrutura da SEDS**



Fonte: <https://www.seds.mg.gov.br>

A SEDS é composta pelas instituições SUAPI, SUASE, PCMG, PMMG, CMMG e Defensoria.

A Subsecretaria de Administração Prisional (SUAPI) é responsável por gerir 27.965 vagas em 128 unidades prisionais de Minas Gerais, entre complexos penitenciários, penitenciárias, presídios, casas de albergados, hospitais e centros de apoio. Além disso, o Estado mantém 2.497 vagas em Associações de Proteção e Assistência aos Condenados (APAC).

#### 2.3.1.A Penitenciária José Maria Alckimin

A Penitenciária José Maria Alckmin (PJMA) começou a ser construída em 1927, mas só foi inaugurada em 1937 pelo presidente Getúlio Vargas.

Localizada no epicentro de onde se desenvolveu a área comercial de Ribeirão das Neves, a penitenciária é constituída de três grandes fazendas medindo cerca de 1.200 hectares de extensão total, chegando a tangenciar os municípios de Esmeraldas e Pedro Leopoldo.

<sup>7</sup><https://www.seds.mg.gov.br>

Conforme entrevista com o supervisor de segurança interna da Penitenciária José Maria de Alkimim, Flávio Elias, a penitenciária abriga 1.200 presos, sendo estes divididos em regime fechado e semiaberto. Atualmente a penitenciária conta com 120 agentes de segurança pública - ASP, sendo 40 agentes internos em escala de 12/36, cumprindo o horário de 07h00min. as19h00min.

A estrutura interna da penitenciária PJMA, divide se em: 4 Pavilhões, contendo 5 galerias (andar) em cada. Cada galeria possui 30 celas, onde abrigam 02 a 03 presos por cela.

Sendo assim os Agentes de Segurança Pública – ASP se posicionam: 02 ASP em cada pavilhão (Em ronda) São quatro pavilhões; 01 ASP em cada Galeria (São cinco galerias); 01 ASP em cada Gaiola (São duas gaiolas); 01 ASP em cada Lateral (São quatro laterais); 01 ASP Em cada Guarita (São quatro guaritas); 05 ASP na portaria Principal (São cinco portarias); 01 ASP na portaria 02; 03 ASP na portaria 03; 02 ASP na Cancela (portaria) e 01 ASP no Cadastro (portaria).

### **2.3.2. Cargo de Agente Penitenciário em MG.**

Uma das profissões mais antigas e também perigosas da humanidade, a profissão de guardar presos existe a muitos anos, que tinha o nome de carcereiro que era aquele que mantinha os presos trancafiados nas delegacias. Em 2001 foi decretada a emenda constitucional que extinguiu o cargo de carcereiro, conforme Emenda à Constituição N° 52, de 28 de dezembro de 2001. Art. 110:

Fica extinto, na estrutura da Polícia Civil, o cargo de Carcereiro, com suas respectivas classes, passando seus ocupantes na data de publicação da emenda que instituiu este artigo a ocupar o cargo de Detetive, mantido as vagas existentes no quadro de detetives.

As Atribuições do cargo de acordo com o Decreto Estadual nº 43.960/2005 são:

Garantir a ordem e a segurança no interior dos estabelecimentos prisionais; desempenhar ações de vigilância interna e externa dos estabelecimentos prisionais, inclusive muralhas e guaritas, bem como em órgãos e locais vinculados ou de interesse do Sistema Prisional; exercer atividades de escolta e custódia de presos; executar operações de transporte escolta e custódia de presos em movimentações externas, bem como de transferências interestaduais ou entre unidades no interior do Estado; realizar buscas periódicas nas celas; realizar revistas nos familiares e visitantes dos presos; prestar segurança a profissionais diversos que fazem atendimentos especializados aos presos nas unidades prisionais; conduzir presos à presença de autoridades; adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos alvarás de soltura, obedecidas as normas próprias; informar ao preso sobre seus direitos

e deveres de conformidade com o Regulamento Disciplinar Prisional - REDIPRI e demais normas vigentes; verificar sobre a necessidade de encaminhar presos a atendimentos especializados; entregar medicamentos aos presos, observada a prescrição médica; prestar assistência em situações de emergência: primeiros socorros, incêndios, transporte de enfermos, rebeliões, fugas e outras assemelhadas; preencher formulários, redigir e digitar relatórios e comunicações internas; participar de comissões de classificação e de disciplina, quando designado; exercer outras atividades que vierem a ser incorporadas ao cargo por força de dispositivos legais.

A Jornada de Trabalho corresponde a 40 (quarenta) horas semanais, em regime de dedicação exclusiva, podendo ser desempenhada em regime de escala, incluindo o período noturno, sábados, domingos e feriados.

Em relação à escolaridade, é requisito para ingresso no cargo de Agente de Segurança Penitenciário a conclusão do ensino médio ou curso profissionalizante de ensino médio, em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.

A remuneração do servidor que ingressar em cargo da carreira de Agente de Segurança Penitenciário Nível I –, Grau A - corresponde ao Vencimento Básico de R\$ 2.665,00, de acordo com o edital de Concurso Público para o cargo de Agente Penitenciário publicado em 2013.

O Plano de Carreira e progressão salarial dos Agentes de Segurança Penitenciário foi criado pela Lei 14.695/2003.

Regime Jurídico: estatutário, de conformidade com as normas contidas na Lei Estadual n.º 869, de 5 de julho de 1952, que dispõe sobre o Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Estado de Minas Gerais e na Lei Estadual n.º 14.695/2003, que cria a carreira de Agente de Segurança Penitenciário.

Regime de Previdência: Regime de Previdência e Assistência Social dos Servidores Públicos do Estado de Minas Gerais instituído pela Lei Complementar Estadual Nº. 64, de 25 de março de 2002, e alterações posteriores.



### **3. METODOLOGIA**

Em relação à forma de abordagem do problema, esta pesquisa foi tanto quantitativa quanto qualitativa. Para Kauark, Manhães e Medeiros (2010) pesquisa quantitativa é a maneira de analisar os fatos sistematicamente, mensurando e delimitando. Requer o uso de métodos estatísticos. Já a pesquisa qualitativa não requer o uso de técnicas estatísticas. Permite que os pesquisadores analisem os fatos de forma indutiva.

Quanto ao objetivo, a presente pesquisa é descritiva, pois assume a forma de levantamento, a partir da coleta de dados padronizada, visando descrever as características dos fatos.

Quanto aos métodos, utilizou-se pesquisa de campo. Segundo Marconi e Lakatos (1999) pesquisa de campo tem por objetivo conseguir informações e conhecimentos acerca de um problema coletivo que se pretende comprovar.

### **3.1. Instrumento de Coleta de Dados**

Construiu-se um instrumento de coleta de dados baseados em oito critérios de QVT propostos por Walton (1973).

Escolheu-se o tipo de questionário estruturado, o qual o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido, cujas perguntas não podem ser modificadas (GIL, 1995).

O questionário é composto por 15 (quinze) questões de múltipla escolha e 1 (uma) aberta, a qual possibilita que os agentes descrevam suas percepções e expectativas sobre a qualidade de vida no trabalho que eles vivenciam.

Realizou-se, portanto, entrevistas estruturadas com os agentes penitenciários da PJMA, que levantaram dados para serem tratados qualitativa e quantitativamente. A aplicação de questionários fechados e padronizados facilitou a observação dos dados, uma vez que as respostas são objetivas.

Escolheu-se o modelo de Walton (1973) por ser mais amplo e considerar diversas variáveis que influenciam na qualidade de vida do trabalho.

### **3.2. População e Amostra**

A Penitenciária José Maria Alckmin conta com 80 agentes penitenciários, trabalhando no período diurno. No entanto, foram entrevistados 46 agentes penitenciários, o que corresponde a 57,5% da população, assumindo uma confiança de 90%, a amostra coletada induz a uma margem de erro de 8%, ou seja, as estimativas poderão variar 8% para mais ou para menos.

No intuito de maximizar a representatividade da amostra, escolheu-se o tipo de amostragem por bola de neve. Segundo Goodman<sup>8</sup> (1961, *apud* ALBUQUERQUE, 2009), a técnica bola de neve é utilizada quando os elementos da população são de difícil acesso, assim, identifica-se um ou mais indivíduos pertencentes a esta população, e estes indicam outros. Com esta técnica foi possível acessar alguns agentes conhecidos pelos pesquisadores, que indicaram seus colegas de trabalho para responderem ao questionário.

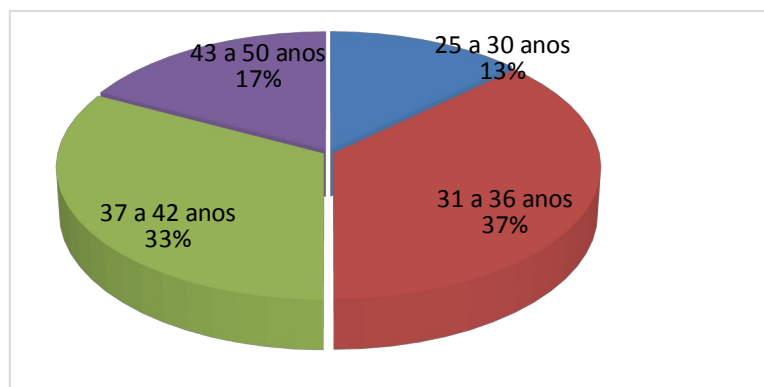
#### **4. ANÁLISE DA PESQUISA**

A análise da pesquisa foi estruturada de acordo com os oito critérios de QVT propostos por Walton (1973). Inicialmente, buscou-se elaborar o perfil dos sujeitos da pesquisa. Analisando o perfil dos entrevistados, tem-se as seguintes informações. Quanto ao sexo, observou-se que todos os agentes penitenciários entrevistados são do sexo masculino.

##### **Gráfico 1 – Idade dos Entrevistados**

---

<sup>8</sup>Goodman L. (1961) Snowball sampling. *Annals of Mathematical Statistics*, 32: 148-170



Fonte: dados da pesquisa.

Com relação à idade dos entrevistados, nota-se que a maioria possui entre 31 e 42 anos. Sendo que a faixa etária deles está entre 25 a 50 anos.

**Tabela 3– Tempo de Atuação na Organização**

	Frequência	%
de 1 a 3 anos	14	30,4
de 4 a 6 anos	18	39,1
de 7 a 9 anos	12	26,1
de 10 a 13 anos	2	4,3
Total	46	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Os dados relativos ao tempo de serviço revelam que cerca de 70% dos entrevistados possuem de 1 a 6 anos de trabalho na penitenciária, e que aproximadamente 30% estão entre 7 a 13 anos na organização.

**Tabela 4 – Estado Civil**

	Frequência	%
Solteiros	11	23,9
Casados/ União consensual.	21	45,7
Divorciados/ Separados	14	30,4
Total	46	

		100,0
--	--	-------

Fonte: dados da pesquisa.

As informações sobre o estado civil dos entrevistados indicam que a maior parte é casada ou juntada (45,7%). Percebe-se, também, que a quantidade de divorciados e separados (30,4%) é maior que a quantidade de solteiros (23,9%).

#### **4.1. Compensação justa e adequada**

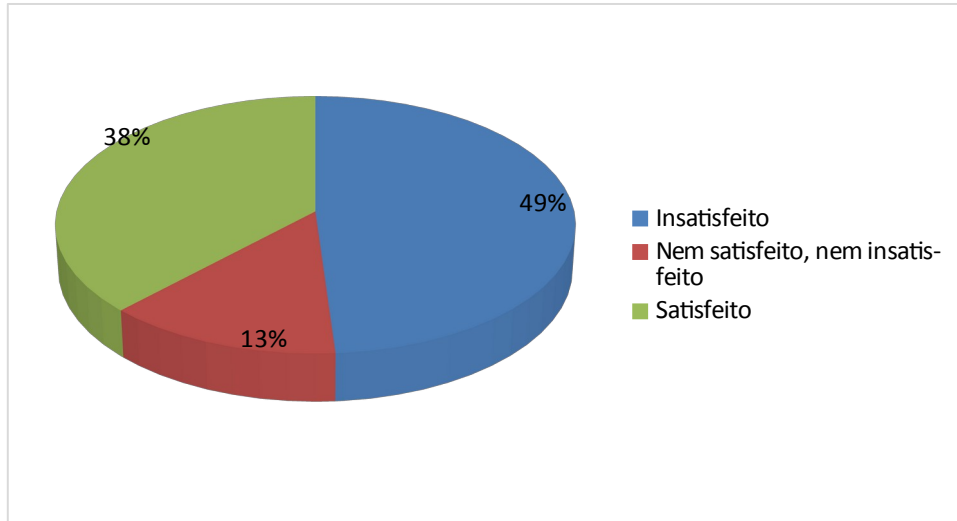
Para a coleta de dados referentes a esta categoria foram utilizadas as seguintes questões:

Q1 - O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?

Q2 - O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?

Q3 - O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc) que a empresa oferece?

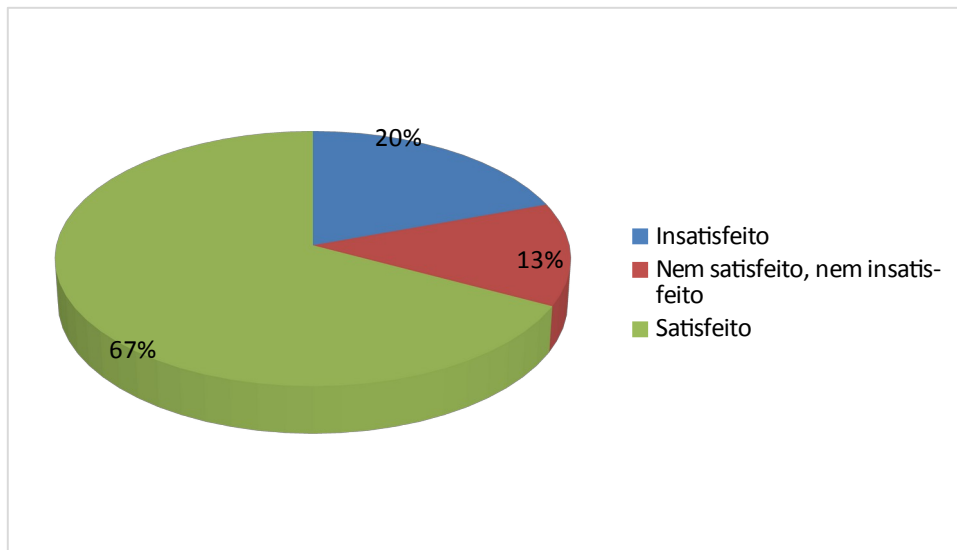
**Gráfico 2**–Satisfação com o salário.



Fonte: dados da pesquisa.

Conforme informações da Q1 tem-se que a maioria (49%) dos entrevistados se diz insatisfeita com o salário, ou seja, não acham que a remuneração é adequada, tendo em vista a importância da função desempenhada e o alto risco a que estão submetidos. Os satisfeitos correspondem a 38% dos entrevistados, percentual que reflete positivamente na qualidade de vida no trabalho. 13% se mostram indiferentes em relação ao assunto.

**Gráfico 3** - Satisfação com recompensas e participação em resultados.

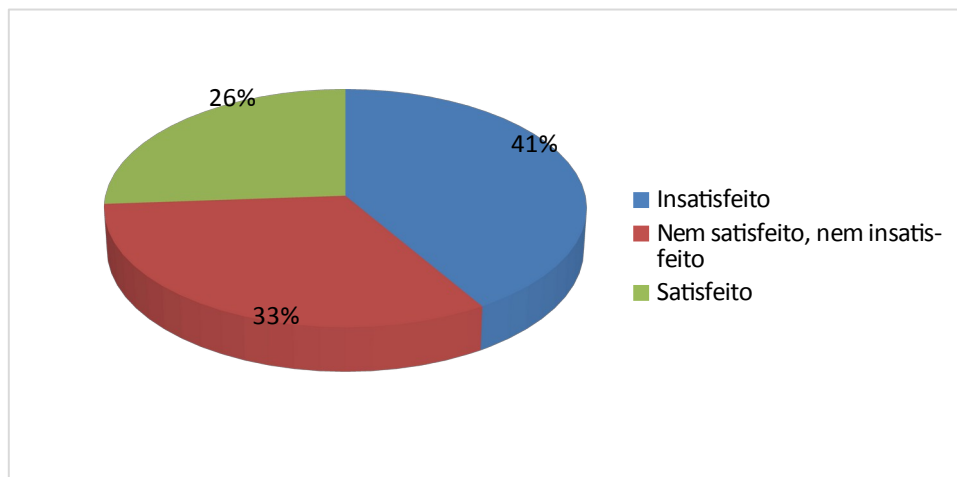


Fonte: dados da pesquisa.

A Q2 demonstra que 67% dos entrevistados estão satisfeitos com a participação nos resultados que a organização lhes proporciona, 20% estão insatisfeitos, acham que o prêmio deveria ser com mais frequência e não anualmente como ocorre. Apenas 13% não estão satisfeitos, nem insatisfeitos. É notória a satisfação da maioria dos entrevistados, pois eles

recebem prêmio anual por produtividade. De acordo com Walton (1973), participação nos resultados, reconhecimentos ou recompensas são fatores que incentivam os empregados, trazendo maior satisfação. Segundo Chiavenato (2010), remunerar as pessoas pelo tempo dedicado à organização se faz necessário, porém insuficiente, os trabalhadores precisam ser motivados a fazer sempre o melhor.

**Gráfico 4**–Satisfação com os benefícios.



Fonte: dados da pesquisa.

Em relação à Q3, as respostas foram as seguintes: 41% estão insatisfeitos, 33% se dizem indiferentes quanto ao assunto e 26% se consideram satisfeitos. O percentual de satisfeitos se justifica em razão da variedade de benefícios oferecidos pela organização. De acordo com o Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Estado de Minas Gerais, os benefícios oferecidos para os agentes penitenciários são: o auxílio fardamento, auxílio alimentação, prêmio de produtividade, auxílio médico e odontológico do IPSEMG – Instituto de Previdência dos Servidores de Minas Gerais. Porém, os agentes penitenciários não recebem auxílio transporte e nem auxílio periculosidade ou insalubridade em função do risco a que estão expostos na penitenciária. Isso justifica a maior parcela de insatisfeitos.

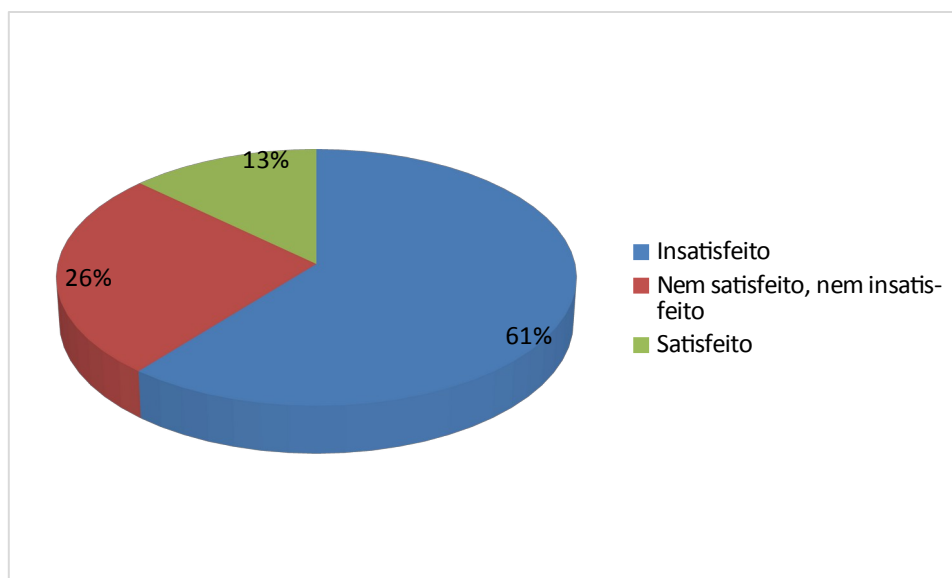
#### 4.2. Condições de trabalho

Aplicaram-se as seguintes questões relativas ao critério Condições de Trabalho.

Q4 - O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?

Q5 - O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?

**Gráfico 5**–Satisfação com a salubridade (condições de trabalho).



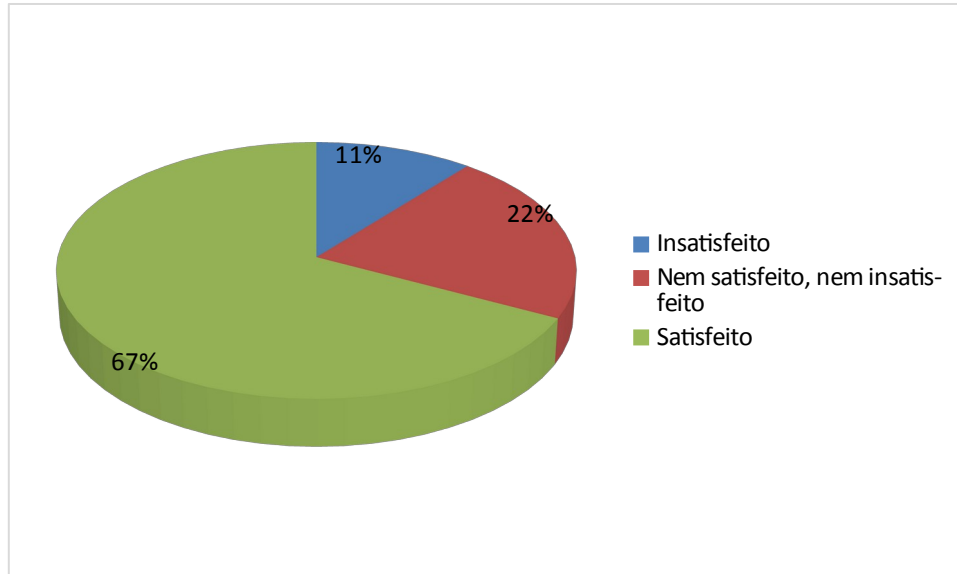
Fonte: dados da pesquisa.

Quanto à Q4, sobre o nível de satisfação acerca das condições de trabalho na penitenciária, a grande maioria (61%) disse estar insatisfeita, poucos (13%) demonstraram satisfação neste quesito e 26% dos entrevistados não estão satisfeitos, nem insatisfeitos.

Quando perguntado aos agentes se eles teriam alguma crítica em relação à qualidade de vida no trabalho, um dos agentes disse: *“Existeproliferação de bactérias por se tratarde um ambiente fechado com pouca ventilação, grande concentração de pessoas, causando propagação de doenças, como gripe, tuberculose, hanseníase e outros”*.Esta consideração poderia justificar o motivo do maior número de insatisfeitos. Já a pequena parcela que se sentem satisfeitos não percebem fatores negativos nas condições de trabalho.

**Gráfico 6**–Satisfação com os equipamentos de segurança.





Fonte: dados da pesquisa.

Sobre a Q5, 67% dos entrevistados se consideram satisfeitos em relação aos equipamentos de proteção, 22% se mostram indiferentes e 11% estão insatisfeitos. A maioria se mostra satisfeita em razão dos equipamentos de segurança fornecidos pela organização, tais como: capacete, colete à prova de bala, máscara de proteção contra gases, escudo e outros. Porém, uma pequena parcela dos entrevistados não acha suficientes ou adequados os equipamentos recebidos. Chiavenato (2010) diz que segurança no trabalho é prioridade fundamental, pois envolve a saúde física e a vida do indivíduo. Com isso, faz-se necessário rever os equipamentos de segurança, melhorando-os se necessário.

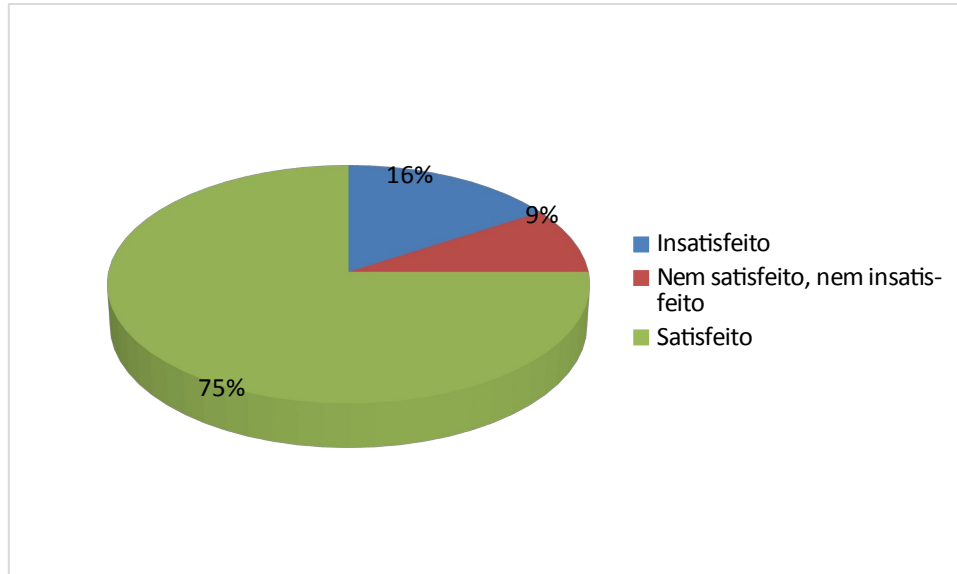
#### 4.3. Oportunidades para uso e desenvolvimento de capacidades

Em relação a este critério, foram definidas as seguintes perguntas.

Q6 - Você está satisfeito com a importância do serviço que você faz?

Q7 - Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?

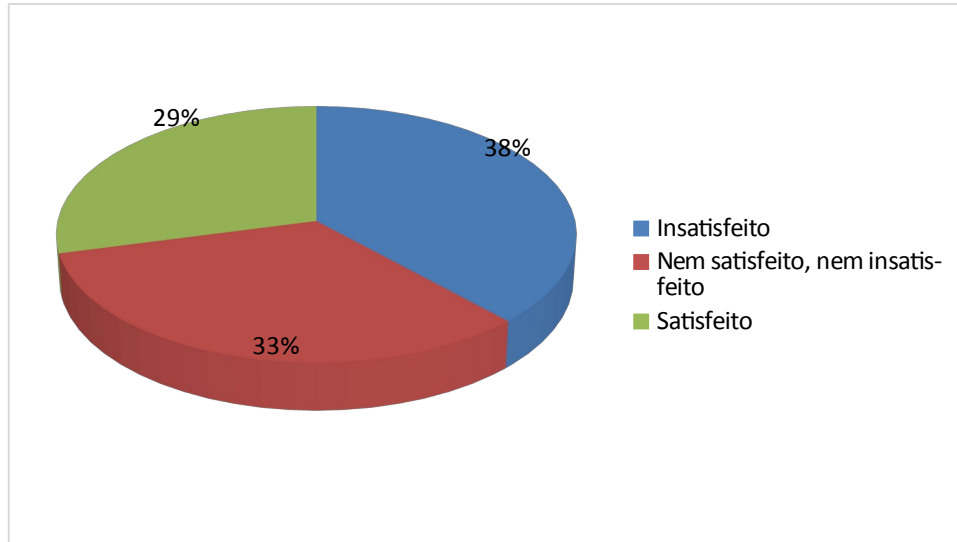
**Gráfico 7-** Satisfação com a importância da profissão.



Fonte: dados da pesquisa.

Quanto à Q6, a maioria (75%) dos agentes penitenciários está satisfeita com a profissão, sabem da importância da função perante a sociedade. De acordo com Chiavenato (2002), as pessoas que estão satisfeitas com a profissão por acharem o trabalho desafiador e interessante, terão um melhor desempenho na organização. 16% se sentem insatisfeitos e apenas 9% não estão satisfeitos, nem insatisfeitos. Os que estão insatisfeitos sugerem que a profissão seja mais valorizada, conforme a resposta dada por um agente na questão aberta do questionário aplicado em pesquisa: *“A profissão do agente deveria ser mais valorizada por parte do governo, pois é uma profissão arriscada e fundamental para a segurança pública”*. A questão da importância da profissão na PJMA é um aspecto positivo na qualidade de vida no trabalho, pois a grande maioria se manifesta satisfeita.

**Gráfico 8** - Satisfação com o incentivo ao estudo.



Fonte: dados da pesquisa.

Em relação à Q7, 38% dos entrevistados responderam estarem insatisfeitos, 33% indiferentes e 29% satisfeitos. A organização não oferece incentivos em relação à ajuda de custo ou bolsa de estudos, porém oferece níveis salariais maiores aos graduados. Isso justifica a opinião deles, em que a quantidade de satisfeitos se equipara aos insatisfeitos. A opinião negativa pode também ser justificada pela falta de acesso às informações sobre incentivos aos estudos que a organização oferece.

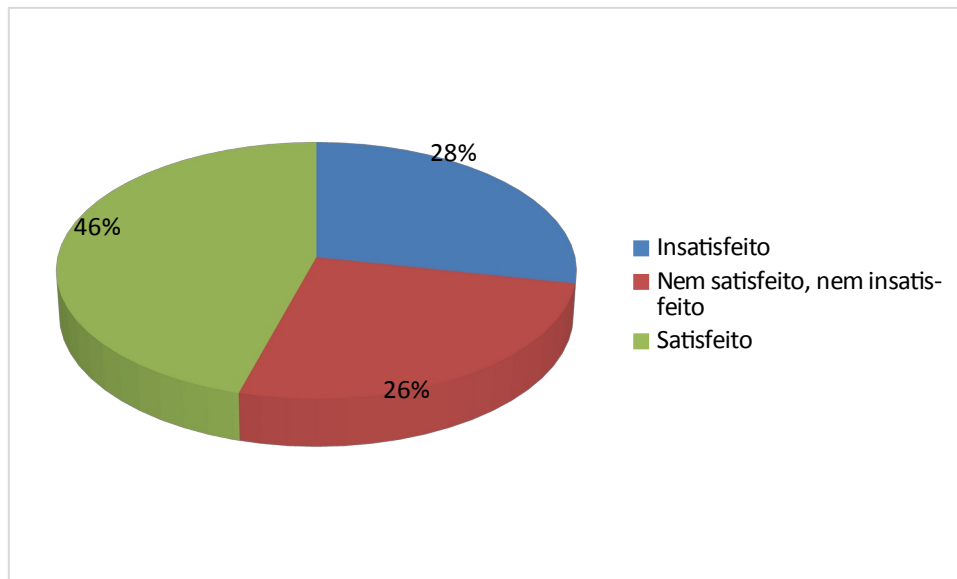
#### **4.4. Oportunidade de crescimento e segurança no trabalho**

Em relação a este critério, foram definidas as seguintes perguntas.

Q8-Em relação à oportunidade de crescimento profissional oferecida pela organização, como você se sente?

Q9 - Em relação à segurança (estabilidade)oferecida pela organização, como você se sente?

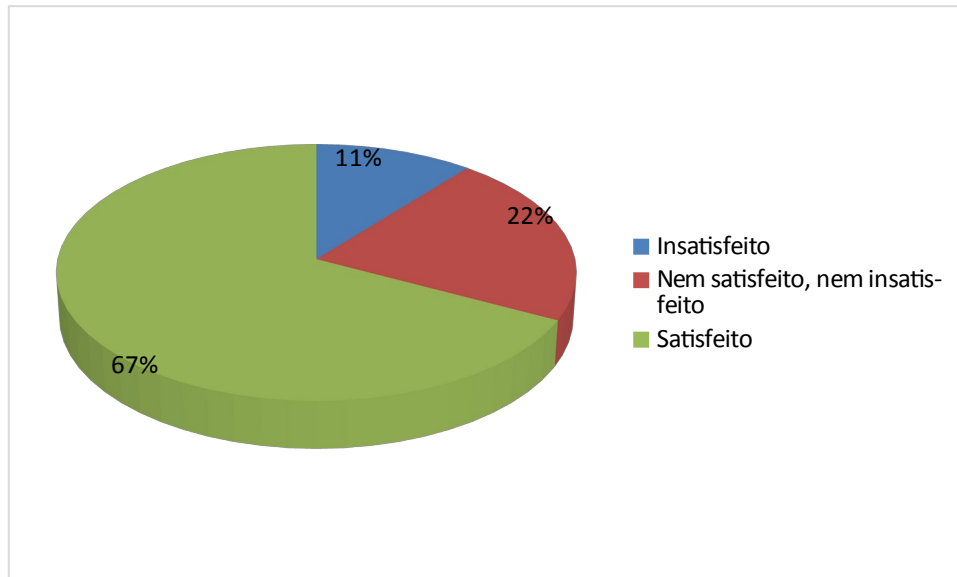
**Gráfico 9**–Satisfação com o crescimento no trabalho.



Fonte: dados da pesquisa.

Quanto a Q8, 46% estão satisfeitos com a oportunidade de crescimento profissional, 28% estão insatisfeitos e 26% se mostram indiferentes. De acordo com Walton (1973), o indivíduo se torna mais satisfeito no trabalho quando consegue vislumbrar possibilidades de crescimento profissional. Percebe-se que a maioria se apresenta satisfeita em razão da possibilidade de crescimento que a organização oferece. Isto se deve ao fato de a organização oferecer concursos internos, cursos de aprimoramento para os promovidos e maiores níveis salariais de acordo com a Lei 14.695/2003. Os insatisfeitos acreditam que deveria haver uma maior facilidade para adquirirem promoção. Este critério se apresenta, em maior parte, satisfatório para a qualidade de vida no trabalho.

**Gráfico 10**–Satisfação com a segurança (estabilidade) no trabalho.



Fonte: dados da pesquisa.

Segundo a Q9, a maioria (67%) se apresenta satisfeita em relação à segurança (estabilidade) do cargo. Por se tratar de servidores públicos, o cargo se torna estável. A demissão só acontece por penalidade, o que ocorre esporadicamente. Já 22% dos entrevistados se sentem insatisfeitos.

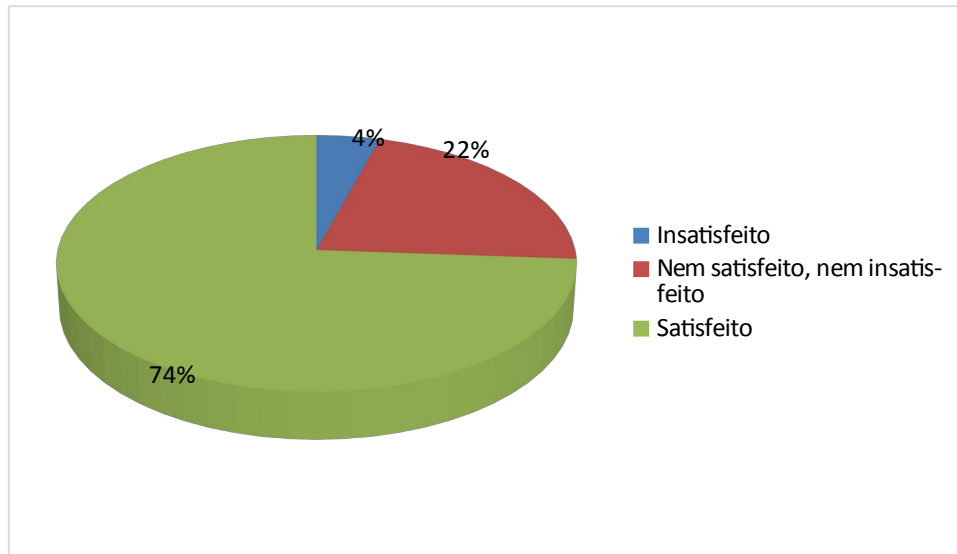
#### **4.5. Integração social no trabalho**

Em relação a este critério, foram definidas as seguintes perguntas.

Q10 - Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?

Q11 - O quanto você está satisfeito com a valorização de suas idéias e iniciativas no trabalho?

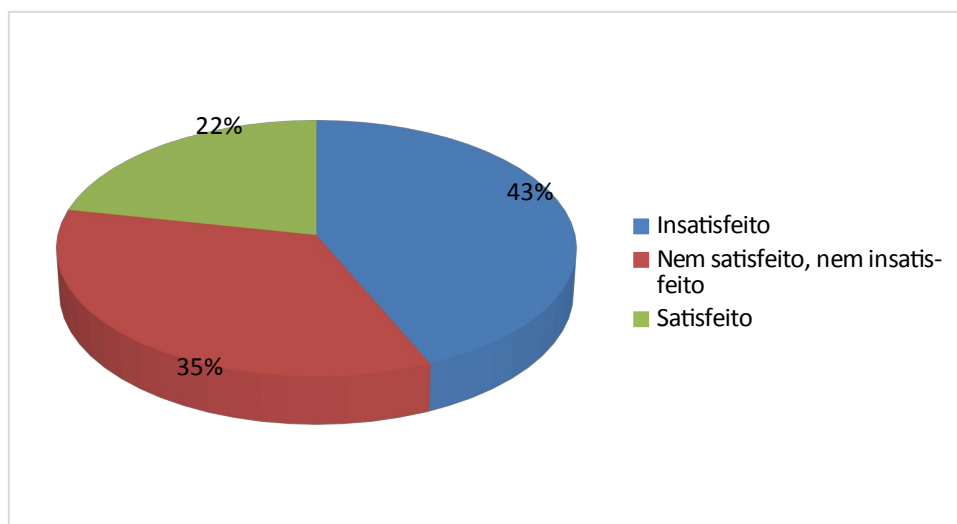
**Gráfico 11**–Satisfação como comprometimento da equipe.



Fonte: dados da pesquisa.

Quanto a Q10, 74% dos agentes afirmam que se sentem comprometidos com a equipe e colegas, 22% não estão satisfeitos nem insatisfeitos e apenas 4% estão insatisfeitos. Percebe-se que a maior parte dos agentes se sente satisfeita em relação ao comprometimento com a equipe de trabalho, isso se justifica pelo fato de precisarem estar unidos no desempenho das funções, uma vez que são dependentes entre si. Caso haja alguma falha cometida por um agente, todos podem ser prejudicados, respondendo pelo ato. Provavelmente, os que estão insatisfeitos, que é uma parcela pequena (4%) não sentem que a equipe está colaborando como deveria.

**Gráfico 12**–Satisfação com a valorização de idéias no trabalho.



Fonte: dados da pesquisa.

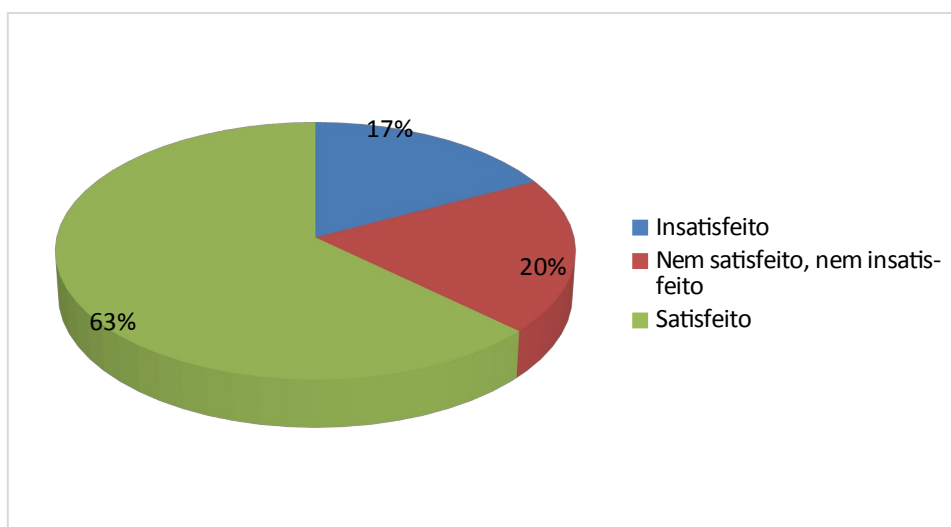
Segundo as informações da Q11, observou-se que 43% dos entrevistados estão insatisfeitos quanto à liberdade de se manifestarem, expressar suas opiniões. 33% dos entrevistados não estão satisfeitos e nem insatisfeitos e 22% se consideram satisfeitos. A maior quantidade de insatisfeitos se deve ao fato de os agentes serem obrigados a seguirem as regras do POP (Procedimento Operacional Padrão), por isso, não há possibilidade de expor novas ideias. Já os que não estão satisfeitos nem insatisfeitos, não se interessam em expor novas ideias. Os que estão satisfeitos concordam com a forma como o trabalho procede.

#### 4.6. Constitucionalismo (respeito às leis) na organização

Em relação a este critério, definiu-se a seguinte pergunta:

Q12 - O quanto você está satisfeito com a organização por ela respeitar os direitos do trabalhador?

**Gráfico 13**–Satisfação com o respeito aos direitos do trabalhador.



Fonte: dados da pesquisa

De acordo com a Q12, a maioria dos entrevistados (63%) se sente satisfeitos por estarem assegurados em lei. A organização segue o Estatuto do Servidor Público do Estado, atendendo e respeitando todos os direitos dos agentes penitenciários. Quanto aos demais, percebe-se que não estão satisfeitos em função de não acreditarem que seus direitos estejam sendo cumpridos em sua totalidade.

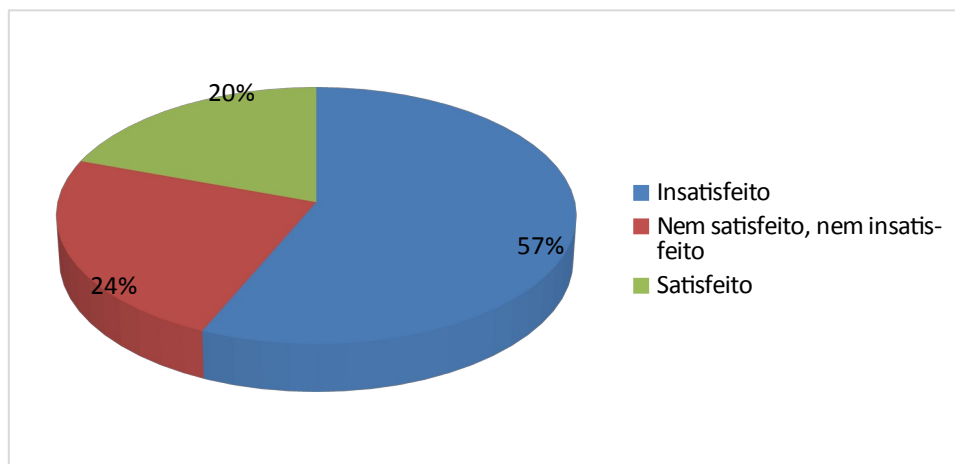
#### 4.7. Trabalho e espaço total de vida

Quanto a este critério, foram definidas as seguintes perguntas.

Q13 - O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?

Q14 - O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?

**Gráfico 14** –Satisfação com a influência do trabalho sobre a vida pessoal.

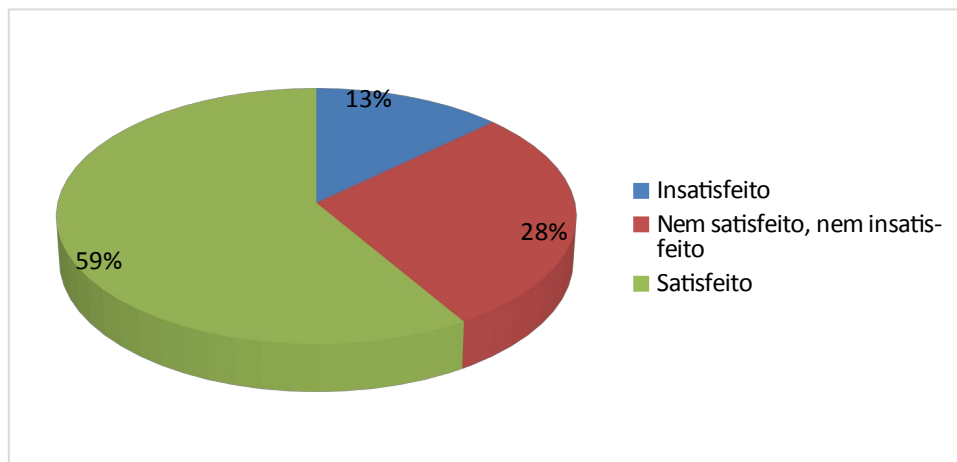


Fonte: dados da pesquisa

Em relação à Q13, a maior parte dos entrevistados (56%) demonstrou insatisfação com a influência do trabalho sobre a vida pessoal. Um agente ao ser questionado sobre a qualidade de vida no trabalho, respondeu: “*É difícil descansar em casa com a cabeça cheia dos problemas enfrentados no trabalho*”. Apenas 20% dos entrevistados estão satisfeitos, isto se deve ao fato de conseguirem conciliar o trabalho com a vida pessoal e familiar, ou seja, não deixam que o trabalho prejudique o convívio social e familiar.



**Gráfico 15**–Satisfação com o horário de trabalho.



Fonte: dados da pesquisa

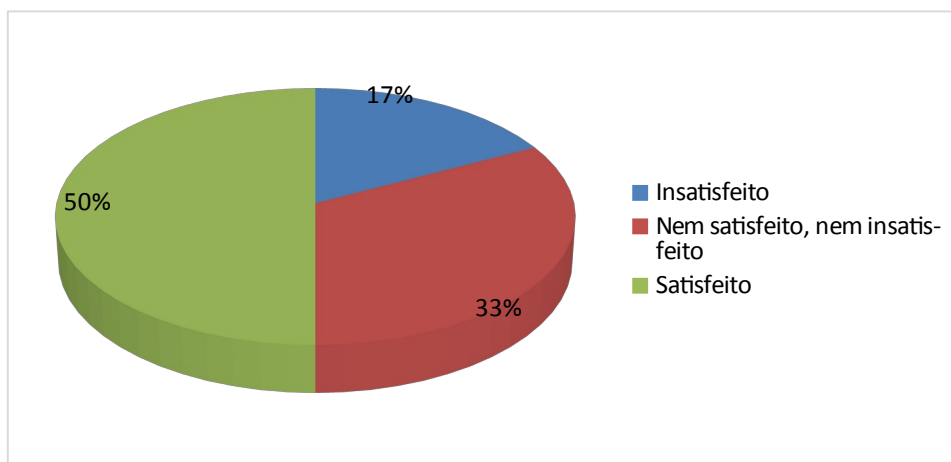
Quanto à Q14, observou-se que uma parte bastante considerável dos entrevistados (59%) está satisfeita em relação ao horário de trabalho. Isso se deve ao fato de trabalharem em escala 12/36, com duas folgas mensais. Já 13% dos entrevistados se sentem insatisfeitos com o horário de trabalho por acharem que o tempo de descanso não é suficiente.

Embora estejam insatisfeitos com a influência do trabalho sobre a vida pessoal, o horário de trabalho é, em maior parte, satisfatório.

#### **4.8. A relevância social no trabalho**

Em relação a este critério, definiu-se a seguinte pergunta.

Q15–O quanto você acha que a organização contribui com a melhoria da sociedade?

**Gráfico 16**–A relevância social no trabalho

Fonte: dados da pesquisa

Em relação à questão Q15, observou-se que a maioria (50%) dos agentes se sente satisfeita com a contribuição do trabalho para com a sociedade. 33% dos agentes se sentem indiferentes quanto ao assunto e somente 17% dos entrevistados estão insatisfeitos. Os que se apresentam satisfeitos acreditam que o seu trabalho contribui com a redução da criminalidade e protege a sociedade de indivíduos que não estão preparados para o convívio social. Os que se dizem insatisfeitos não acreditam que a penitenciária está preparada para a ressocialização dos detentos, de acordo com as respostas dadas pelos agentes entrevistados.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho se configura um estudo de caso, cuja pesquisa foi realizada somente na penitenciária José Maria Alkmin - PJMA. Portanto, os resultados obtidos não podem ser abrangidos a outras penitenciárias. O intuito deste estudo não foi verificar se há ou não qualidade de vida no trabalho dos agentes penitenciários, mas analisar os critérios, que compõe a QVT, de forma isolada a fim de identificar o nível de satisfação em cada um deles, considerando que o conjunto de fatores positivos levará a QVT.

Realizou-se a avaliação de QVT, conforme modelo de Walton (1973), na PJMA, de acordo com a percepção dos agentes penitenciários. Assim, identificaram-se os aspectos negativos à qualidade de vida no trabalho dos agentes. São eles: más condições de trabalho em relação à estrutura e salubridade; falta de oportunidade de expor novas ideias e iniciativas; impactos negativos do trabalho no convívio familiar. Como aspectos que não chegam a ser prejudiciais, mas podem haver melhorias: salário, incentivo aos estudos; valorização profissional; mais benefícios. Em contrapartida, a maioria dos agentes de segurança pública se sente satisfeita quanto aos seguintes critérios: prêmio por produtividade; equipamentos de segurança; crescimento e segurança no trabalho; comprometimento da equipe; respeito aos direitos do trabalhador; horário; imagem da organização perante a sociedade.

Com isso, foi possível atingir o objetivo da pesquisa, que foi analisar as implicações do trabalho na qualidade de vida do agente penitenciário.

O perfil dos entrevistados foi variado, isso influencia a discrepância entre as opiniões deles. Vale ressaltar que uns possuem um tempo considerável de serviço, cerca de 6 anos ou mais. Percebe-se, através dos dados, que muitos destes estão menos satisfeitos com o trabalho devido ao maior *stress* (desgaste emocional) a que foram submetidos ao longo do tempo de serviço.

Com este estudo, pretendem-se contribuir com a ampliação do olhar acerca das condições de trabalho dos agentes penitenciários. Como sugestão para pesquisas futuras, tem-se o aprofundamento do tema para melhor compreensão dos impactos do trabalho na saúde dos agentes.

## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Elizabeth Maciel de. *Avaliação da técnica de Amostragem “ Respondent-DrivenSampling” na Estimação de Prevalências de Doenças Transmissíveis e Populações Organizadas em Redes Complexas*. Disponível em: <<http://www.bvssp.iciet.fiocruz.br/pdf/albuquerqueemm.pdf>>. Acesso em 15 fev. 2014.
- BOM SUCESSO, Edina de Paula. *Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002. 200p.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3. ed. Rio de Janeiro. Elsevier, 2010.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos Humanos*. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, A. C. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- LIMA, F. B. *Stress, Qualidade de vida, Prazer e Sofrimento no Trabalho de CallCenter*. Disponível em <[http://www.bibliotecadigital.puccampinas.edu.br/tde\\_arquivos/6/TDE-2007-05-17T051105Z1322/Publico/dissertacaocompleta.pdf](http://www.bibliotecadigital.puccampinas.edu.br/tde_arquivos/6/TDE-2007-05-17T051105Z1322/Publico/dissertacaocompleta.pdf)>. Acesso em 20 out. 2013.
- LIMONGI-FRANÇA, A.C; RODRIGUES, A.L. *Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática*. 2. ed. São Paulo. Atlas, 1999.
- LIMONGI-FRANÇA, A.C. *Qualidade de vida no trabalho- QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*, 2. ed. São Paulo. Atlas, 2010.
- MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Técnicas de Pesquisa*. 4 ed. São Paulo, Atlas, 1999.
- MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - *Informações sobre SENASP* em: <<http://portal.mj.gov.br/data/Pages/MJF9A18FCDPTBRNN.htm>>. Acesso em 20 de Setembro de 2013.
- MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - *Informações sobre INFOPEN* em: <<http://portal.mj.gov.br/data/Pages/MJF9A18FCDPTBRNN.htm>>. Acesso em 21 de Setembro de 2013, as 20: 39 horas.
- OLIVEIRA, Nildete Terezinha, Revista Eletrônica, Dez/2003. *Somatização e sofrimento no Trabalho*. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewFile/958/738>>. Acesso em 21 de Agosto de 2013 às 22:45 horas.
- ROSA, M. A. S.; PILATTI, L. A. *Qualidade de vida no trabalho: análise do caso de colaboradores de uma empresa do ramo de siderurgia de Ponta Grossa - PR*. Revista Digital EFDeportes, Buenos Aires, v. 12, n. 108, mai. 2007. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/efd108/qualidade-de-vida-no-trabalho.htm>>. Acesso em: 26 out. 2013.

REIS, Jair Teixeira. *Historia do Trabalho e seu conceito*. Disponível em:  
<<http://blog.newtonpaiva.br/direito/wp-content/uploads/2012/08/PDF-D6-10.pdf>>.  
Acesso em 22 de Agosto de 2013 às 19:05 horas.

RODRIGUES, M. V.C. *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. 2 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1995

SANT'ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. M. *Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos*. Rio de Janeiro. Elsevier, 2011.

SECRETARIA DA DEFESA SOCIAL – *Informações sobre SEDS* em:  
<[https://www.seds.mg.gov.br/index.php?option=com\\_frontpage&Itemid=1](https://www.seds.mg.gov.br/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1)>. Acesso em 22 de Setembro de 2013.

SECRETARIA DA DEFESA SOCIAL – *Informações sobre SUAPI* em:<[https://www.seds.mg.gov.br/index.php?option=com\\_content&task=view&id=341&Itemid=165](https://www.seds.mg.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=341&Itemid=165)>. Acesso em 22 de Setembro de 2013.

SECRETARIA DA DEFESA SOCIAL – *Informações sobre o Cargo de Agente Penitenciário no Edital Concurso Agente Penitenciário 2012*. Disponível em <[https://www.seds.mg.gov.br/index.php?option=com\\_content&task=view&id=341&Itemid=165](https://www.seds.mg.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=341&Itemid=165)>. Acesso em 25 de Setembro de 2013.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. *Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, Evolução e Perspectivas*. Cadernos de Pesquisa em Administração. vol. 08. 2001

WALTON, R. *Quality of working life: what is it?* Sloan Management Review, 15 (1), 1973, p. 11 – 21.

WOLECK, Aimoré, *O trabalho, a ocupação e o emprego: Uma Perspectiva Histórica* Disponível em <<http://www.iesc.ufri.br/cursos/saudetrab/trabalho%20ocupa%E7%E3%o.pdf>>. Acesso em 22 de Agosto de 2013.

## APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO

### AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

#### Instruções

Caro(a) agente,

O presente questionário se refere à uma pesquisa para um trabalho de conclusão de curso na FAMIG. Gostaríamos de pedir sua colaboração para resolução deste questionário. Você não será identificado. Nós estamos perguntando o quanto você está satisfeito(a) em relação a vários aspectos do seu trabalho. Escolha entre as alternativas e coloque e marque um X no número que melhor represente a sua opinião.

Sexo:  fem  masc. Idade: \_\_\_\_\_ Tempo de serviço: \_\_\_\_\_

Estado Civil:  Solteiro  Casado/ União consensual  Separado/Divorciado

#### Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:

1 O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?

Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

2 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?

Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

3 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc) que a empresa oferece?

Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

#### Em relação as suas condições de trabalho:

4 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?

Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?

Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

**Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:**

6 Você está satisfeito com a importância do serviço que você faz?

Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

7 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?

Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

**Em relação à oportunidade de crescimento e segurança no trabalho**

8 Em relação à oportunidade de crescimento profissional oferecida pela organização, como você se sente?

Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

**9** Em relação à segurança (estabilidade)oferecida pela organização, como você se sente?

Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

**Em relação à integração social no seu trabalho:**

**10** Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?

Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

**11** O quanto você está satisfeito com a valorização de suas idéias e iniciativas no trabalho?

Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

**Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:**

**12** O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?

Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

**Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:**

**13** O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?

Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

**14** O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?



Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

**Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:**

- 15** O quanto você acha que a organização contribui com a melhoria da sociedade?

Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

**Você teria alguma queixa, sugestão e/ou crítica a dar referente à Qualidade de Vida no Trabalho?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---