

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE A AVALIAÇÃO POR AGENTES DE SEGURANÇA PENITENCIÁRIA

QUALITY OF WORK LIFE: A STUDY ON EVALUATION IN PRISON SECURITY GUARDS

Jonathan Silva de Oliveira

Bacharel em Administração. Secretaria de Administração Penitenciária do Estado da Paraíba
E-mail: jonathanso1@hotmail.com

Fábio Walter

Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (2001) e Doutor em Administração pela Technische Universität Chemnitz (2008). Professor Adjunto do Departamento de Administração da Universidade Federal Rural de Pernambuco.
E-mail: fabio@dadm.ufrpe.br

Marco Aurélio Benevides de Pinho

Mestrado em Administração e Especialização em Administração de Instituições de Saúde pela Universidade Federal de Pernambuco. É Professor Assistente da Universidade Federal Rural de Pernambuco.
E-mail: marcoabpinho@gmail.com

Tânia Nobre Gonçalves Ferreira Amorim

Mestre em Administração Rural pela Universidade Federal Rural de Pernambuco e Doutora em Administração pela Universidade Federal da Paraíba
E-mail: tanobre@gmail.com

RESUMO

O Propósito do presente trabalho foi o de analisar a percepção dos Agentes de Segurança Penitenciária (ASPs) de unidades prisionais da Grande João Pessoa quanto à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). O levantamento de dados foi feito com base no modelo teórico sobre QVT de Walton (1973), que apresenta 08 (oito) categorias conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho. A presente pesquisa tem, quanto a seus objetivos, caráter descritivo, utilizando o método do estudo de caso tendo a aplicação de um questionário como instrumento de coleta de dados. Quanto à análise dos dados esta é uma pesquisa tanto quanti quanto qualitativa. Dos oito critérios estudados apenas um deles (trabalho e espaço total de vida), alcançou uma avaliação que possa ser considerada positiva. As respostas dadas pelo ASPs também deixam transparecer a falta de investimentos no setor, seja por má gestão ou falta de prioridade na área de segurança pública. Salientando-se a importância da profissionalização da gestão das unidades prisionais, buscando-se valorizar os profissionais de carreira da Secretaria, pela experiência que possuem e pela oportunidade de crescimento profissional e salarial dos servidores, o que pode contribuir para aumentar sua motivação.

Palavras-chave: Agentes de segurança penitenciária. Qualidade de Vida no Trabalho. Motivação.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the perception of Prison Security Agents (ASPs) from prisons of the Great João Pessoa on the Quality of Work Life (QWL). The survey was based on the theoretical model on QWL Walton (1973), which has 08 (eight) conceptual categories of Quality of Working Life. This research has as its objectives, descriptive character, using the method of case study and the application of a questionnaire as an instrument of data collection. The analysis of this data is both a quantitative and qualitative research. Of the eight criteria studied only one (work and total space of life), reached an evaluation that can be considered positive. The answers given by ASPs also betray a lack of investment in the sector, either through mismanagement or lack of priority on public safety. The work discusses the importance of professional management of prisons, aiming to enhance the career professionals of the Secretariat, who have the experience and the opportunity for growth and wage professional of servers, which can increase their motivation.

Key Words: Prison security agents. Quality of work life. Motivation.

1 INTRODUÇÃO

O trabalho sempre fez parte da vida do homem, na medida em que provê a sua subsistência e é importante fonte de realização pessoal e interação social. Nos últimos anos, o trabalho tem sofrido uma série de modificações, causadas pelas transformações na forma de consumo da sociedade, passando a exigir uma constante adaptação por parte das organizações, para que possam se adequar às novas realidades e assim garantirem a sua permanência no mercado (MAGRI; KLUTCHOVSKY, 2006; MORETTI; TREICHEL, 2003; ROSA; PILATTI, 2007; VASCONCELOS, 2001).

As novas exigências do atual modelo de produção trazem consigo consequências negativas na vida do trabalhador, tanto para a sua saúde física quanto para a mental. Estes problemas trazem consequências como o aumento no absenteísmo, diminuição do rendimento, maior rotatividade de mão-de-obra, reclamações e greves mais numerosas, com efeitos negativos sobre a rentabilidade das organizações (OLIVEIRA, 1997 apud MAGRI; KLUTCHOVSKY, 2006; FERNANDES, 1996 apud VASCONCELOS, 2001).

Além disso, surge uma nova visão sobre o capital humano. Com o avanço tecnológico, o acirramento da competitividade e a busca por inovações, as pessoas receberam o status de principal fator competitivo. Assim, torna-se primordial oferecer melhores condições de trabalho, para o recrutamento dos melhores profissionais e para que estes possam desenvolver seus potenciais. Neste contexto, surge o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) como ferramenta de gestão, visando ao alcance dos objetivos da organização por meio do suprimento das necessidades e da autorrealização dos trabalhadores (CONTE, 2003; FRANÇA JR.; PILATTI, 2004; MORETTI; TREICHEL, 2003; ROSA; PILATTI, 2007).

A QVT, como destacam Moretti e Treichel (2003, p. 73), “apresenta dois aspectos importantes: a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional”, ou seja, enxerga uma relação de interdependência entre estas duas variáveis e não uma relação de conflito. Complementando o pensamento, Conte (2003, p. 33) relaciona a gestão aos resultados organizacionais, defendendo que:

É muito provável que funcionários motivados, capacitados e bem remunerados passem a ter um desempenho acima da média, reduzindo custo, apresentando melhores soluções aos clientes e gerando como desdobramento

maior vitalidade financeira, que, mais do que nunca, pode significar a sobrevivência da empresa (CONTE, 2003, p. 33).

Quando ao oferecimento de um bom nível de QVT, algumas categorias profissionais oferecem um desafio maior, devido a sua natureza, como é o caso dos Agentes de Segurança Penitenciária (ASP). Primeiro, por ser uma profissão que envolve vários fatores de risco, tensão e desgaste físico e mental, como o convívio com pessoas violentas e envolvidas em atividades criminosas; jornada de trabalho prolongada; uso de armas de fogo; desvalorização por parte da sociedade; execução de trabalhos repetitivos, etc. Além disso, por ser uma atividade de grande importância para a sociedade, tendo em vista que esses trabalhadores são os principais operadores das execuções penais, com grande influência no isolamento, reeducação e reinserção social do apenado (ROCHA, 2003; CORREIA, 2006).

Diante do exposto, o propósito do presente estudo foi o de responder ao seguinte questionamento: Qual a percepção dos agentes de segurança penitenciária do Estado da Paraíba quanto à Qualidade de Vida no Trabalho? Para tentar responder a esta problemática, o presente trabalho tem como objetivo geral analisar a percepção dos agentes de segurança penitenciária (ASPs) da Grande João Pessoa quanto à Qualidade de Vida no Trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) constitui-se objeto de preocupação do homem no trabalho. Esta, segundo França Jr. e Pilatti (2004), acentuou-se com a Revolução Industrial, que expôs os trabalhadores a condições precárias de trabalho e a um sistema de produção que fazia do trabalho algo extremamente repetitivo e desmotivante. No decorrer do século XX, muitos pesquisadores desenvolveram estudos sobre QVT, dentre eles Mayo, Maslow, McGregor e Herzberg (RODRIGUES, 1999, apud VASCONCELOS, 2001), buscando fundamentos para construção de um marco teórico sobre o tema.

O tema QVT, segundo Cardoso (1999, apud FRANÇA JR.; PILATTI, 2004), começou a ser estudado diretamente na década de 1950 na Inglaterra, com as pesquisas de Trist e seus colaboradores sobre o modelo macro para agrupar o trinômio indivíduo/trabalho/organização. Na década de 1960, cresceram as iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais,

empresários e governantes na busca de uma melhor organização do trabalho, com o objetivo de minimizar os efeitos negativos do trabalho na saúde e bem-estar dos trabalhadores.

Já na década de 1970, surgiu um movimento pela QVT tendo como principais motivos “a preocupação com a competitividade internacional e o grande sucesso dos estilos e técnicas gerenciais dos programas de produtividade japonesa, centrados nos empregados” (MORETTI; TREICHEL, 2003, p. 3). A década de 1970 foi um marco no desenvolvimento da QVT, que tinha como base a saúde, segurança e satisfação dos trabalhadores, e seguiu inicialmente a escola socio-técnica, onde a “organização do trabalho foi colocada como princípio maior, a partir da análise e reestruturação das tarefas” (FRANÇA JR.; PILATTI, 2004, p. 5).

No contexto histórico, Amorim (2010, p.36) entende que:

Inicialmente, os estudos sobre a QVT focalizavam aspectos individuais restritos e relativos ao bem-estar do trabalhador no ambiente de trabalho. Posteriormente, procurou-se solucionar problemas relativos ao enriquecimento da tarefa, objetivando estimular a criatividade no exercício funcional, ampliar a participação nas decisões e reduzir a impessoalidade nas relações de trabalho. Hoje, o tema constitui item obrigatório no planejamento estratégico corporativo e é tratado como uma vantagem competitiva no mercado, necessário para atrair e manter bons profissionais (AMORIM, 2010, p.36).

A QVT é definida, segundo Limongi-França (1997, apud VASCONCELOS, 2001, p. 25) como o “conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho” e para Pilatti e Bejarano (2005, apud ROSA; PILATTI, 2007), QVT envolve, entre outras características, a participação do empregado nas decisões organizacionais; reestruturação de tarefas, estruturas e sistemas para que ofereçam maior liberdade e satisfação no trabalho; sistemas de compensações que valorizem o trabalho; adequação do ambiente de trabalho às necessidades individuais do trabalhador e satisfação com o trabalho.

A QVT consiste em um tema multidisciplinar, recebendo contribuições e possuindo diferentes abordagens nos diversos campos de conhecimento a que está ligada. De fato, por se tratar de um tema extremamente amplo, com certo grau de subjetividade e ainda em expansão, torna-se difícil a tarefa de formular um conceito capaz de abarcar toda a sua complexidade, como defende Limongi-França (2009, p. 24): “o tema QVT tem sido tratado como um leque amplo e, geralmente, confuso”. Mas vários autores como Lau (2000); Sirgy et al (2001); Martel e Dupuis (2006) defendem a qualidade de vida no trabalho como uma real necessidade para as organizações e defendem a mensuração de variáveis que a compõem. O Quadro 1 resume os fatores determinantes sugeridos pelos principais estudiosos da QVT.

Quadro 1 – Resumo dos Fatores Determinantes das Diversas Concepções Teóricas de QVT.

AUTOR/CONCEPÇÃO	FATORES DETERMINANTES
(Walton (1973)	Compensação justa e adequada, condições de trabalho, oportunidade de uso e desenvolvimento das capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social no trabalho, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho.
Hackman e Oldman (1975)	Variedade da tarefa, identidade da tarefa, significado da tarefa e feedback.
Westley (1979)	Enriquecimento das tarefas, trabalho autossupervisionado, distribuição de lucros e participação nas decisões.
Werter e Davis (1983)	Projeto de cargos segundo a habilidade, disponibilidade e expectativas sociais do colaborador, práticas de trabalho não mecanicistas, autonomia, variedade, identidade da tarefa e retro-informação.
Nadler e Lawler (1983)	Participação nas decisões, reestruturação do trabalho através de enriquecimento de tarefas e grupos de trabalho autônomos, inovação no sistema de recompensas e melhora no ambiente de trabalho.
Huse e Cummings (1985)	Participação do colaborador, projeto de cargos, inovação no sistema de recompensas e melhora no ambiente de trabalho.

Fonte: Rocha (1998, apud SOUSA; GONÇALVES, 2007, p. 22).

A abordagem de Walton (1973) foi adotada como modelo teórico para esta pesquisa, por se tratar de um modelo de maior abrangência e ser um dos mais aceitos e utilizados nos trabalhos sobre QVT, embora aspectos dos demais autores também sejam contemplados. Walton (1973, apud FREITAS; SOUZA, 2008; SOUZA, 2009) formulou um modelo que propõe oito critérios que devem ser considerados para que possa existir QVT. São eles:

1. **Compensação justa e adequada** – diz respeito à existência de remuneração justa e adequada para o trabalho realizado, levando-se em conta a equidade interna (comparação com os trabalhadores dentro da organização) e equidade externa (comparação com o praticado pelo mercado de trabalho). O “cálculo” do que seria uma remuneração justa é bastante relativo, podendo ser levadas em consideração várias variáveis para o estabelecimento do mesmo, como o esforço físico e mental exigido para as tarefas, as habilidades requeridas, a responsabilidade do cargo, importância da tarefa para a atividade da organização, a experiência, entre outros.
2. **Condições seguras e saudáveis de trabalho** – trata das condições reais do ambiente de trabalho em que o trabalhador desenvolve as suas tarefas. Envolve o estabelecimento de horários razoáveis, materiais e equipamentos adequados para a execução de suas tarefas, ações para minimizar riscos à sua integridade física e mental, imposição de limites de idade para certas funções em que as atividades são prejudiciais para o bem-estar das pessoas acima ou abaixo de certa idade, entre outras questões.
3. **Oportunidade imediata de uso e desenvolvimento das capacidades humanas** – implica na busca pela utilização plena do talento e habilidades das pessoas, incentivando e oferecendo condições para que elas possam se desenvolver. Envolve políticas e ferramentas de gestão como empowerment, feedback, múltiplas habilidades, significado e identidade das tarefas, etc. Contudo, a consideração dessas ações está condicionada a fatores contingenciais como a maturidade dos trabalhadores, a formação do trabalhador e a sua capacidade de tomar iniciativas.
4. **Oportunidade de contínuo crescimento e segurança** – trata das oportunidades que a organização oferece aos seus trabalhadores para que estes possam desenvolver a sua carreira, considerando os limites que ela oferece, principalmente o que diz respeito à educação formal. Deve-se então avaliar o nível de expectativa do trabalhador em utilizar os conhecimentos que ele adquire, as possibilidades de progressão funcional, a expectativa de manutenção do emprego e o quanto as atividades exercidas contribuem para manter e expandir a sua capacidade.
5. **Integração social na organização do trabalho** – considera-se a qualidade dos relacionamentos interpessoais, o espírito de equipe e a igualdade de tratamento para todos. Sendo assim, é indispensável estabelecer oportunidades iguais para todos, sem nenhum tipo de preconceito, estabelecer uma cultura de ajuda mútua e respeito pelo próximo, bem como combater qualquer tipo de discriminação no ambiente de trabalho.
6. **Constitucionalismo na organização do trabalho** – o grau em que os direitos dos trabalhadores são respeitados. Envolve o cumprimento dos direitos trabalhistas, dos direitos previdenciários, do respeito à privacidade pessoal e da liberdade de expressão.
7. **O trabalho e o espaço total de vida** – trata do equilíbrio entre a vida de trabalho e a vida pessoal, considerando que a experiência de trabalho pode afetar positiva ou negativamente outras dimensões da vida dos trabalhadores. A relação das características do trabalho exercido com problemas que podem acarretar sua vida familiar deve ser avaliada, e a busca desse equilíbrio deve ser estruturada com base nos esquemas de trabalho, expectativa de carreira, progresso e promoção.
8. **Relevância social da vida de trabalho** – analisa-se a percepção do trabalhador quanto à imagem da organização, qualidade dos produtos e serviços, e responsabilidade social dos empregados, fator que interfere diretamente na autoestima e motivação para com o seu trabalho. Empresas que agem de maneira irresponsável fazem com que muitos empregados passem a depreciar a sua carreira e a organização, gerando desestímulo.

Em síntese, o modelo de Walton (1973) possui oito critérios a serem considerados para que possa se avaliar a QVT, cada qual com respectivos indicadores (Quadro 2). Kanaane (apud FALLER, 2004) lembra que a QVT engloba a dimensão individual, das necessidades humanas e o impulso emocional, e a dimensão situacional composta pelos tipos de tecnologia, políticas organizacionais, cultura da organização, etc. Assim, para que se estude o fenô-

meno da QVT, é preciso se ater a diversos aspectos, pois pela sua natureza contingencial, realidades diversas serão responsáveis por condições de trabalho e interação social também diversas as quais foram abordados consistentemente por vários autores, e as categorias definidas por Walton (1973, apud SOUZA, 2009) permitem uma profunda análise sobre diferentes prismas e não contradizem estudos mais recentes sobre o tema.

Quadro 2 – Categorias Conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho

AUTOR/CONCEPÇÃO	FATORES DETERMINANTES
1) Compensação justa e adequada	<ul style="list-style-type: none"> - Eqüidade interna e externa - Justiça na compensação - Partilha dos ganhos de produtividade - Proporcionalidade entre salários
2) Condições de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Jornada de trabalho razoável - Ambiente físico seguro e saudável - Ausência de insalubridade
3) Uso e desenvolvimento de capacidades	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomia - Autocontrole relativo - Qualidades múltiplas - Informações sobre o processo total do trabalho
4) Oportunidade de crescimento e segurança	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilidade de carreira - Crescimento pessoal - Perspectiva de avanço salarial - Segurança no emprego
5) Integração social na organização	<ul style="list-style-type: none"> - Ausência de preconceitos - Igualdade - Mobilidade - Relacionamento - Senso comunitário
6) Constitucionalismo	<ul style="list-style-type: none"> - Direitos de proteção do trabalhador - Privacidade pessoal - Liberdade de expressão - Tratamento imparcial - Direitos trabalhistas
7) O trabalho e o espaço total de vida	<ul style="list-style-type: none"> - Papel balanceado do trabalho - Estabilidade de horários - Poucas mudanças geográficas - Tempo para lazer e família
8) Relevância social do trabalho na vida	<ul style="list-style-type: none"> - Imagem da empresa - Responsabilidade social da empresa - Responsabilidade pelos produtos - Práticas de emprego

Fonte: Walton (1973, apud SOUZA, 2009, p. 35)

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA E AMOSTRAGEM

Estado da Paraíba os Agentes de Segurança Penitenciária (ASPs) estão ligados à Secretaria de Estado da Cidadania e Administração Penitenciária (SECAP), que além de gerir políticas públicas para a cidadania é responsável pela administração do sistema penitenciário do Estado. Na estrutura da SECAP, a Gerência Executiva do Sistema Penitenciário (GESIPE) gerencia o dia a dia das unidades prisionais e a Gerência Executiva de Planejamento, Segurança e Informação (GEPLASI) trabalham com o monitoramento e gerenciamento de informações estratégicas para o planejamento de ações de melhoria.

O ASP, como exposto por Reichert et al (2007, p.

5), é o “profissional que presta serviço junto ao setor de segurança, tendo como funções o acompanhamento e vigilância dos presos nas dependências da unidade prisional”. Ele tem como função garantir a segurança e a disciplina dentro dos estabelecimentos prisionais, trabalhando para que os apenados sejam mantidos separados da sociedade durante o tempo determinado pela justiça.

No Estado da Paraíba não há, aparentemente, documento que descreva as atribuições específicas de um ASP. O Manual do Agente Penitenciário do Paraná (2005, p. 4) apresenta na descrição do cargo que o profissional que deve “efetuar a segurança da Unidade Penal em que atua, mantendo a disciplina. Vigiar, fiscalizar, inspecionar, revistar e acompanhar os presos ou internados, zelando pela ordem e segurança deles, bem como da unidade penal”. As atividades desenvolvidas por estes profissionais estão apresentadas na Figura 1.

Figura 1: Atividades Desenvolvidas pelos ASPs

1. Participar das propostas para definir a individualização da pena e tratamento objetivando a adaptação do preso e a reinserção social;
2. Atuar como agente garantidor dos direitos individuais do preso em suas ações;
3. Receber e orientar presos quanto às normas disciplinares, divulgando os direitos, deveres e obrigações conforme normativas legais;
4. Revistar presos e instalações;
5. Prestar assistência aos presos e internados encaminhando-os para o atendimento nos diversos setores sempre que se fizer necessário;
6. Verificar as condições de segurança comportamental e estrutural, comunicando as alterações à chefia imediata;
7. Acompanhar e fiscalizar a movimentação de presos ou internados no interior da Unidade;
8. Acompanhar presos em deslocamentos diversos em acordo com as determinações legais;
9. Efetuar a conferência periódica dos presos ou internados de acordo com as determinações legais;
10. Observar o comportamento dos presos ou internados em suas atividades individuais ou coletivas;
11. Não permitir o contato de presos ou internos com pessoas não autorizadas;
12. Revistar toda pessoa previamente autorizada que pretenda adentrar ao estabelecimento penal;
13. Verificar e conferir os materiais e as instalações do posto, zelando pelos mesmos;
14. Controlar a entrada e saída de pessoas, veículos e volumes, conforme normas específicas da Unidade.
15. Conferir documentos, quando da entrada e saída de presos da Unidade;
16. Operar o sistema de alarme, monitoramento audiovisual e demais sistemas de comunicação interno e externo;
17. Executar outras atividades correlatas

Fonte: Manual do agente penitenciário do Estado do Paraná (2005, p. 4)

A natureza criminosa das pessoas com as quais o ASP trabalha diariamente revela que se trata de uma profissão de alto risco, que impõe aos trabalhadores uma carga de fadiga que pressupõe estresse funcional. Como afirma Correia (2006, p. 12), “recai sobre o Agente Penitenciário toda carga de riscos internos e externos, a expectativa, a ansiedade, a angústia e a exposição que interferem e influenciam seu ambiente familiar, social e profissional”. Além disso, o ASP convive com uma sobrecarga de trabalho, tendo em vista o número pequeno de profissionais por unidade, cada vez mais superlotadas, e sua carga horária, que normalmente é de 24 horas seguidas, contribuindo para seu desgaste físico (CORREIA, 2006).

Somam-se às características mencionadas os fatos de o ASP trabalhar armado, de ser discriminado e “mal visto” pela sociedade (VASCONCELOS, 2000), responder administrativa e criminalmente pelos apenados, trabalhar normalmente em condições precárias, tanto de equipamentos quanto de instalações, além de diversas outras características que tornam a atividade do ASP muito desgastante para o cidadão que a desempenha.

A maioria dos ASPs desenvolve atividades de segurança e disciplina das unidades, trabalhando em contato direto com os apenados e em regime de plantão, sendo 24h de trabalho por 72h de descanso. Há também agentes que desempenham serviços burocráticos nas unidades, como nos arquivos, nas secretarias, no auxílio à direção, entre outros. Existem também aqueles que desempenham algumas funções de apoio na sede da SECAP.

Segundo a GESIPE, a Paraíba possuía em 2010 a maior população carcerária do Brasil em termos proporcionais, possuindo 8524 apenados. Desse total 76% cumpriam pena em regime fechado, sendo 42% já condenados e 34% presos em caráter provisório (aguardando julgamento). Do restante dos detentos, 17% cumpriam pena em regime semiaberto, se recolhendo durante o período da noite, nos finais de semana e nos feriados, e 7% cumpriam pena em regime aberto, recolhendo-se às unidades prisionais nos finais de semana.

Na Paraíba, ainda segundo a GESIPE, em 2010 existiam 84 unidades prisionais, sendo 16 penitenciárias de segurança máxima (13 masculinas e 3 femininas), 3 unidades de segurança média, 1 instituto de psiquiatria forense, além de 64 cadeias públicas destinadas aos presos provisórios. Para vigilância destas unidades, segundo a Subgerência de Recursos Humanos da SECAP, na Paraíba em 2010 existiam

712 ASPs no quadro efetivo, sendo 566 homens e 146 mulheres. Somam-se a esses um número superior de trabalhadores temporários e servidores com desvio de função, que exercem as mesmas funções dos ASPs efetivos.

Segundo Marconi e Lakatos (1995, p. 108), o universo ou população da pesquisa é o “conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”, e a delimitação do universo significa “explicitar que pessoas ou coisas, fenômenos, etc., serão pesquisadas, enumerando as suas características em comum”. Por esta definição, o universo desta pesquisa é constituído dos Agentes de Segurança Penitenciária que prestam serviço nas unidades prisionais localizadas nas cidades de João Pessoa, Bayeux e Santa Rita, que corresponde a 295 profissionais, segundo o Setor Pessoal da SECAP (2010).

Quanto à amostragem, definida por Silva e Menezes (2001, p. 32) como “parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra”, a pesquisa utilizou adotou uma do tipo não-probabilística por conveniência. A amostragem não-probabilística é definida por Marconi e Lakatos (1995, p. 108) como aquela que “não faz uso de uma forma aleatória de seleção” dos elementos do universo para sua composição, já a amostra por conveniência, segundo Schiffman e Kanuk (2000, apud OLIVEIRA, 2001, p. 3), é aquela onde “o pesquisador seleciona membros da população mais acessíveis”. Para a coleta de dados foi realizada uma série de visitas entre os dias 23/09/2010 e 15/10/2010 em 6 unidades prisionais, sendo 3 penitenciárias de segurança máxima (2 masculinas e 1 feminina), 1 penitenciária de segurança média e 2 cadeias públicas. A partir destas visitas foi obtido um total de 52 questionários respondidos (17,63% do universo), que consistiram na amostra desta pesquisa.

A pesquisa em pauta é de natureza exploratória, pois tem como principal finalidade, segundo Gil (1999) desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, que permitem ao investigador aumentar sua experiência em torno de determinado problema, com vistas formular abordagens mais condizentes com o desenvolvimento de estudos posteriores. Através do uso de procedimentos relativamente sistemáticos, a pesquisa exploratória pode desenvolver hipóteses relevantes a um determinado fenômeno (GIL, 1999).

Esta pesquisa é quanti- e qualitativa. Quantitativa porque se propõe a medir o nível da QVT e, segundo Silva e Menezes (2001, p. 20), este tipo de pesquisa “considera que tudo pode ser quantificável, o que sig-

nifica traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”. O trabalho também é qualitativa pois utilizou informações oriundas da experiência profissional de um dos autores na organização pesquisada e este tipo de pesquisa “considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa” (SILVA; MENEZES, 2011, p. 20).

Com relação aos seus objetivos, o presente estudo é de caráter descritivo. Vergara (2009, p. 42) descreve que a pesquisa descritiva “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno (...) Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação”. Os objetivos desta pesquisa pretendem exatamente descrever a visão dos ASPs sobre a QVT no seu ambiente de trabalho.

O método de pesquisa utilizado foi o de estudo de caso, utilizando um processo de casos múltiplos. Para Yin (2001), a preferência pelo uso do estudo de caso deve ser dada quando da investigação empírica de um fenômeno contemporâneo, em situações onde os comportamentos relevantes não podem ser manipulados, mas onde é possível se fazer observações diretas e entrevistas sistemáticas.

Foi utilizado um questionário para coletar os dados. Silva e Menezes (2001, p. 33) definem o questionário como “uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas pelo informante. O questionário deve ser objetivo, limitado em extensão e estar acompanhado de instruções”.

3.2 MÉTODOS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

O questionário utilizado nesta pesquisa foi confeccionado com base no modelo teórico sobre QVT de Walton (1973). Os questionários foram entregues pessoalmente sendo respondidos e entregues, em sua maioria, na mesma ocasião da entrega, mas em alguns casos os questionários foram deixados com os servidores e recebidos em outras ocasiões.

O questionário utilizado foi uma adaptação do instrumento desenvolvido e usado na pesquisa de Souza (2009), sendo constituído por duas partes. A primeira trata de dados pessoais e profissionais do respondente, visando a uma caracterização geral da amostra e a segunda parte aborda a avaliação sobre QVT. Nesta segunda parte, o questionário consistiu em 24 questões com respostas pré-determinadas sobre as diversas variáveis que determinam a QVT pelo modelo de Walton, além de 3 questões abertas onde o respondente pôde expressar suas opiniões com mais liberdade e clareza sobre fatores relacionados à QVT na organização.

As 24 questões objetivas que tratam da QVT apresentam respostas pré-determinadas dispostas em uma escala do tipo Likert. Conforme Alexandre et al (2003, p. 3), a escala do tipo Likert apresenta “categorias ordenadas, igualmente espaçadas e com o mesmo número de categorias para todos os itens” e “as respostas para cada item variam segundo o grau de intensidade”. As questões apresentam, além da alternativa “não sei responder”, 4 alternativas ordenadas, variando entre “discordo totalmente” (que equivale ao ponto 1) e “concordo totalmente (equivalendo ao ponto 4), conforme exposto na Figura 2.

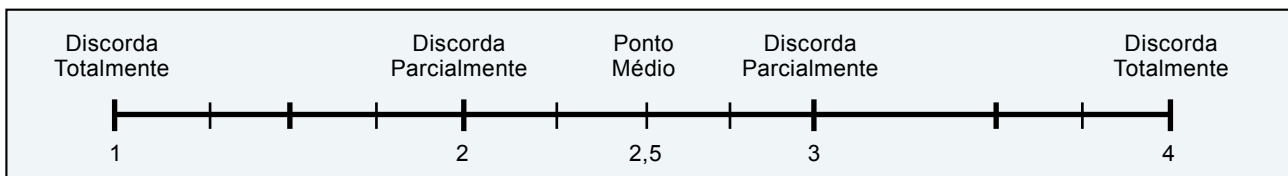


Figura 2 - Escala do tipo Likert Utilizada na Pesquisa

Fonte: Autoria própria

A escala utilizada não possuía um valor central, o qual indicaria uma posição de neutralidade. Conforme Alexandre et al (2003, p. 3), sua ausência “pode conduzir a uma tendência e forçar os respondentes a marcarem a direção que eles estão inclinados”, além do fato de que “pessoas confundem a categoria neu-

tra como não sei ou não aplico”. A categoria “não sei responder” também seguiu o adotado no trabalho de Alexandre et al (2003), pois evita que pessoas com opiniões nessa situação marquem uma alternativa qualquer, o que levaria à distorção dos resultados, ou mesmo deixando a questão em branco. Optou-se por

uma escala com poucas categorias (4 categorias), pelo fato de que o questionário contava com um grande número de questões, buscando assim enxugá-lo, tendo em vista que eles seriam respondidos durante o horário de trabalho dos ASPs.

Os dados coletados através desta pesquisa foram analisados quantitativamente, através de técnicas estatísticas, com a utilização do programa MS-Excel. Foram calculadas as médias de cada indicador estudado conforme valores da escala Likert utilizada na pesquisa.

As respostas das questões abertas apresentadas no final do questionário foram agrupadas e dispostas em forma de listas decrescentes, de acordo com o número de vezes em que cada uma delas foi mencionada pelos respondentes, indicando assim os pontos positivos e negativos da organização quanto à QVT, bem como as sugestões de melhoria apontadas.

trevistados (ASPs), para que se compreenda o perfil médio dos 52 integrantes da amostra:

- 80,8%, do sexo masculino;
- 67,3% têm idade inferior a 35 anos, enquanto apenas 11,5% têm mais de 46 anos;
- 48,1% são solteiros; 36,5% casados; 9,6% divorciados e 5,8% declararam possuir outro estado civil;
- 40,4% estão cursando nível superior, embora o cargo de ASP exija como critério mínimo de formação o Ensino Médio completo, 17,3% deles já possuem formação superior completa e 3,8% estão cursando ou já terminaram algum tipo de pós-graduação;
- 73,1% têm entre 1 e 5 anos de trabalho;
- 76,9% trabalham no regime de plantão de 24 horas por 72 horas de descanso.
- 13,5% trabalham em regime de expediente diurno, de segunda a sexta-feira.

Em relação ao levantamento de dados quanto à Qualidade de Vida no Trabalho dos Agentes de Segurança Penitenciária, seguindo o Modelo de Walton, a Tabela 1 resume os valores médios alcançados para cada indicador, os quais são comentados na sequência.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Inicialmente são apresentados os resultados do levantamento de dados pessoais e profissionais dos en-

Tabela 1 – Avaliação Geral dos Indicadores de QVT.

CRITÉRIOS DE QVT	INDICADORES DE QVT	MÉDIA
Compensação justa e adequada	Remuneração justa e adequada	2,27
	Equidade salarial interna	1,85
	Equidade salarial externa	2,23
Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável	2,94
	Ambiente físico seguro e saudável	1,67
	Disponibilização de materiais e equipamentos	1,75
Uso e desenvolvimento da capacidade humana	Autonomia para programar e executar atividades	2,16
	Utilização da capacidade plena dos servidores	2,13
	Informações sobre os resultados do trabalho	1,84
Oportunidade de crescimento e segurança	Realização de treinamentos	1,71
	Oportunidade de ascensão pessoal e salarial	1,63
Integração social na organização	Segurança (estabilidade) no emprego	3,35
	Integração social	2,27
	Igualdade de oportunidade para os servidores	1,85
Constitucionalismo na organização	Promoção da mobilidade social	1,93
	Privacidade na vida pessoal	2,65
	Liberdade de expressão	2,54
Trabalho e espaço total de vida	Garantia dos direitos trabalhistas	2,49
	Equilíbrio entre vida pessoal e jornada de trabalho	3,10
	Horários estáveis de trabalho	3,48
Relevância social do trabalho na vida	Tempo para lazer e família	3,51
	Valorização do servidor	2,06
	Responsabilidade da organização pelos serviços prestados	2,21
	Preocupação com a imagem organizacional e dos servidores	2,24

Fonte: Dados da pesquisa de campo

De uma maneira geral, a avaliação dos ASPs quanto aos aspectos relacionados à QVT foi negativa, pois apenas no aspecto **Trabalho e espaço total de vida** as respostas concordaram parcialmente (média acima de 3,0) que há um equilíbrio entre a vida pessoal e a jornada de trabalho, que os horários de trabalho são estáveis e que têm tempo para o lazer e para a família.

Quanto ao critério **compensação justa e adequada** a avaliação por parte dos ASPs sugere a necessidade de uma revisão do sistema de remuneração, principalmente em relação à equidade interna, ou seja, a comparação da remuneração com os servidores dentro da própria organização, pois muitas vezes o mesmo trabalho é desenvolvido mas a remuneração é diferenciada por critérios que não estão muito claros ou mesmo aceitos pelos ASPs. As questões salariais no serviço público são muitas vezes mais complexas que na iniciativa privada, na visão de Marconi (2003) mas seria desejável que a remuneração seguisse a tendência que se espalha pelo país de valorização salarial dos trabalhadores também ligados à área de segurança pública.

Segundo Braga (2007, p. 3), “trabalhadores de salários relativamente baixos são bem melhor remunerados no setor público”, porque a estrutura de salários que é praticada em organizações públicas brasileiras remunera considerando os critérios educação e experiência de forma diferente do setor privado, pois os servidores com pouca qualificação não são valorizados na iniciativa privada e recebem baixos salários, mas “são protegidos no setor público com salários bem superiores a sua produtividade potencial” (BRAGA, 2007, p. 9).

Em relação às condições de trabalho, também foram avaliadas como precárias, pois segundo os ASPs o ambiente físico não é seguro e nem saudável para o desenvolvimento de suas atividades. Associado a isto, a disponibilização de materiais e equipamentos também não atende às necessidades, demonstrando serem estes dois indicadores que precisam de ações emergenciais e maiores investimentos. Salienta-se que, segundo os pesquisados, com relação à disponibilização de materiais e equipamentos, em todas as unidades faltavam materiais de uso básico, como detectores de metal para revista de pessoas, falta de equipamentos de segurança como por exemplo a não-disponibilização de armamento “não letal”.

Quanto ao **uso e desenvolvimento da capacidade humana**, foram questionados inicialmente quanto ao nível de concordância sobre a autonomia necessária para programar e executar as suas atividades, eles discordaram parcialmente desta afirmativa, bem como

quando foram questionados sobre a utilização de toda sua capacidade, criatividade e habilidade na execução de seu trabalho. Mas a pior avaliação neste critério de qualidade de vida no trabalho foi relativo ao indicador “Oferece aos servidores informações constantes” acerca dos resultados obtidos no trabalho e no processo como um todo, com média 1,84.

O resultado geral do critério **oportunidade de crescimento e segurança** também foi insatisfatório, embora deva-se salientar que houve relativa discrepância entre os indicadores avaliados. Quando questionados sobre o nível de concordância em relação ao indicador “Realiza treinamentos com os servidores”, a maioria discordou completamente de que este indicador ocorra de forma satisfatória. Pior avaliação foi feita quanto ao indicador “Oferece aos servidores a oportunidade de ascensão pessoal e salarial dentro da organização” (média 1,63). Isto reflete uma problemática muito característica de certos cargos no serviço público, pois a carreira é limitada e, como a legislação não permite a ascensão, os servidores não conseguem ter oportunidade de crescimento profissional. Já em relação ao indicador “segurança no emprego”, a avaliação foi boa (3,35), provavelmente pelo fato da estabilidade ser garantida por lei no serviço público, embora seja necessário registrar que esta estabilidade não atinja os trabalhadores que exercem a função, mas sejam trabalhadores temporários.

Esses dois resultados bastante negativos quanto à oportunidade de crescimento e segurança no trabalho poderiam ser melhorados com a implantação do novo plano de cargo, carreira e remuneração dos ASPs, que há vários anos vem sendo formulado e ainda não estava implantado na época da coleta de dados. Alguns pesquisados comentaram ainda a falta da real utilização da Escola de Gestão Penitenciária (EGEPEN), órgão criado para oferecer treinamento constante para a categoria, mas não estaria cumprindo sua função.

O **critério integração social na organização** foi o que recebeu a avaliação mais negativa por parte dos servidores. O primeiro indicador avaliado foi “Promove a integração social no âmbito organizacional, através do cultivo ao bom relacionamento entre os servidores, proporcionando um clima organizacional satisfatório”. O índice médio de discordância foi um pouco acima da opção “discordo parcialmente” (2,27). Os demais indicadores deste critério foram avaliados de forma mais precária ainda pelos ASPs, pois eles discordam quase que totalmente que a organização possibilite aos servidores a igualdade de oportunidades e muito menos promova mobilidade

social, através do compartilhamento de ideias, de valores sociais ou de indivíduos, de uma camada inferior para a superior, e vice-versa, ou de um grupo para outro no mesmo nível.

Esse resultado pode ter como explicação principal o fato de haver diferentes tipos de servidores exercendo a mesma função, que recebem salários diferentes e não possuem os mesmos direitos garantidos a outros colegas. Foram registrados comentários de que essa situação gera uma série de desconfortos para os servidores, como a formação de facções, o enfraquecimento do sentimento de equipe e o sentimento de exclusão.

O critério **constitucionalismo na organização** ficou praticamente numa posição mediana da escala utilizada na pesquisa, mais elevado que as médias anteriores, mas não tendo atingido um nível de aceitação parcial que seria 3. O primeiro indicador avaliado foi relativo ao nível de concordância se a organização permite que o servidor tenha direito à privacidade na sua vida pessoal, seguido do aspecto relativo à liberdade de expressão, que possa manifestar suas ideias e dar sugestões sobre o trabalho e finalmente o critério relativo aos direitos trabalhistas. Como se trata de um critério que envolve a garantia de direitos aos servidores, esta deficiência pode inclusive acarretar prejuízos à organização, pois está passível de intervenções jurídicas movidas pelos servidores ou mesmo pelos órgãos fiscalizadores. Entre os direitos que não estariam sendo respeitados pela SECAP, segundo comentários de alguns participantes, estariam a existência de diferentes remunerações para servidores que exercem exatamente a mesma função e o pagamento apenas parcial do chamado “risco de vida”, um adicional de 100% sobre o vencimento garantido por lei (estatuto do servidor público do Estado da Paraíba), mas que só estaria sendo pago 50% para os ASPs efetivos, e aos servidores temporários e com desvio de função em torno de 20%.

O critério **trabalho e espaço total de vida** representa a exceção dentre todos os critérios avaliados, pois foi o único que pode ser considerado como bem avaliado pelos ASPs, sendo também o único que contou com boa avaliação dos três indicadores: “proporciona aos servidores um papel balanceado no trabalho”, ou seja, um equilíbrio entre a vida pessoal e a jornada de trabalho; “oferece aos servidores horários estáveis de trabalho”; e “oferece aos servidores tempo para o lazer e para a família”, talvez porque muitos servidores trabalhem em regime de plantão e os que trabalham diariamente cumpram sua jornada de trabalho sem a necessidade de horas extras. Sem

dúvida, este é um critério importante de QVT, pois, segundo Amorim (2010), um dos grandes vilões da saúde do trabalhador é o stress, que é resultado principalmente de pressões do meio ambiente e ações repetitivas no dia a dia do trabalho, e dentre essas pressões, o excesso de jornada de trabalho é fator complicador importante.

A relevância **social do trabalho na vida**, seguindo o padrão de outros critérios avaliados anteriormente, também obteve avaliação bem aquém do esperado, tendo os seus indicadores avaliados abaixo do ponto médio da escala. Neste critério estão indicadores que representam problemas crônicos para a classe dos ASPs, visto que, segundo relatos, historicamente eles possuem uma imagem negativa e desvalorizada por parte da sociedade e da própria organização, além de terem que responder pessoalmente, nas esferas administrativa e criminal, por problemas ocorridos com a população carcerária.

Com o objetivo de ampliar o estudo a aspectos que porventura não tenham sido abordados no modelo de Walton (1973), foi inserida no instrumento de pesquisa a possibilidade de que fossem listados fatores negativos que prejudicam o desenvolvimento da QVT, fatores positivos que impulsionam a QVT dos ASPs e ainda uma terceira questão, também aberta, para sugestões para a melhoria da QVT no ambiente de trabalho.

Os dois fatores negativos mais citados pelos servidores (Tabela 2) foram a falta de materiais e equipamentos necessários para o trabalho (12 vezes) e as más condições das estruturas físicas das unidades prisionais (7 vezes), confirmando a avaliação negativa desse critério, salientada anteriormente. Aspectos importantes que são citados por outros estudos (p. ex. CONTE, 2003; FRANÇA JR.; PILATTI, 2004; LIMONGI-FRANÇA, 2009) também apareceram nesta pesquisa como o risco no desenvolvimento das atividades, dificuldades de relacionamento com os gestores, má gestão, falta de apoio da alta administração, falta de equipamentos e estrutura física precária.

No que se refere a quais fatores positivos na organização contribuiriam para que houvesse um bom nível de QVT (Tabela 3), os mesmo aspectos positivos abordados nos estudos citados anteriormente foram identificados, como os que se referem à questão do relacionamento interpessoal e trabalho em equipe, a estabilidade e a jornada de trabalho. Ressalta-se que 6,3% dos pesquisados declararam como fator positivo o relacionamento com os superiores e 12,5% indicaram a remuneração recebida, que foi bastante criticada no critério de compensação justa e adequada.

Tabela 2 – Fatores Negativos na Organização que Prejudicam a QVT

FATORES NEGATIVOS NA ORGANIZAÇÃO QUE PREJUDICAM A QVT	FREQÜÊNCIA DAS RESPOSTAS	PERCENTUAIS
Falta de equipamentos e materiais adequados	12	17,1%
Estrutura física precária	7	10,0%
O risco	6	8,6%
Relacionamento com os gestores	5	7,1%
Falta de efetivo	4	5,7%
Má gestão	3	4,3%
Desinteresse do Estado com relação ao sistema penitenciário	3	4,3%
Insalubridade	3	4,3%
Outras respostas	27	38,5%
TOTAL	70	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa de campo

Tabela 3 – Fatores Positivos na Organização que Contribuem Para a QVT

FATORES POSITIVOS NA ORGANIZAÇÃO QUE CONTRIBUEM PARA A QVT	FREQÜÊNCIA DAS RESPOSTAS	PERCENTUAIS
Relacionamento entre os servidores	10	20,8%
Estabilidade	10	20,8%
Jornada de trabalho	7	14,6%
Remuneração	6	12,5%
Relacionamento com superiores	3	6,3%
Nenhum	3	6,3%
Pagamento em dia	3	6,3%
Outras respostas	6	12,5%
TOTAL	48	100,0%

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo

Na última pergunta do questionário, os Agentes de Segurança Penitenciária foram convidados a dar sugestões para proporcionar a melho-

ria do nível de QVT dentro da organização. As principais sugestões apresentadas estão expostas na Tabela 4.

Tabela 4 – Sugestões de Melhoria da QVT

SUGESTÕES DE MELHORIA DA QVT	FREQÜÊNCIA DAS RESPOSTAS	PERCENTUAIS
Melhoria da remuneração	10	15,6%
Disponibilização de equipamentos e materiais necessários	10	15,6%
Aumento de efetivo	7	10,9%
Melhoria da estrutura física das unidades	7	10,9%
Cursos de capacitação	5	7,8%
Valorização e respeito ao servidor	4	6,3%
Outras respostas	21	32,8%
TOTAL	64	100,0%

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo

As sugestões mais citadas pelos respondentes coincidem com os principais fatores negativos apresentados, como a falta de materiais e equipamentos e a precariedade da estrutura física das Unidades. Contudo, aspectos

relativos ao trabalho, desenvolvimento das competências dos servidores e sua valorização também foram citados, como vários autores citados anteriormente também salientam ser importante para a QVT.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Qualidade de Vida no Trabalho abrange um amplo dimensionamento na organização contemporânea, pois procura por um lado, melhorar a satisfação, desenvolvimento profissional e o bem-estar do trabalhador, e por outro, aumentar a produtividade, competitividade e o desempenho organizacional. Assim, o desempenho dos trabalhadores é visto como intimamente ligado ao nível de satisfação e realização que se encontra no ambiente de trabalho e o alcance dos objetivos organizacionais está diretamente relacionado ao alcance dos objetivos dos seus colaboradores, principalmente quando se fala em um mercado tão competitivo como o atual.

O objetivo principal deste trabalho foi analisar a percepção dos agentes de segurança penitenciária (ASPs) da Grande João Pessoa (PB) quanto à sua Qualidade de Vida no Trabalho. Em comparação com os resultados encontrados em outros trabalhos sobre QVT realizados com servidores públicos de outros estados e de outras áreas de atuação (GARCIA,

2007; ARAÚJO, 2010; SOUZA, 2009, LIMONGI-FRANÇA, 2009, AMORIM, 2010), percebe-se que a classe de servidores que contou com uma predominância de avaliações negativas foi a dos ASPs do Estado da Paraíba, visto que dos oito critérios estudados apenas um deles (trabalho e espaço total de vida), alcançou uma avaliação que possa ser considerada como positiva. Sendo este, inclusive, o critério (trabalho e espaço total de vida), que obteve ótima avaliação por parte de todos os profissionais estudados, enquanto que remuneração justa e adequada se mostra como um fator que gera insatisfação no funcionalismo público em geral.

As respostas dadas pelo ASPs também deixam transparecer a falta de investimentos no setor, seja por má gestão ou falta de prioridade na área de segurança pública. Salientando-se a importância da profissionalização da gestão das unidades prisionais, buscando-se valorizar os profissionais de carreira da Secretaria, pela experiência que possuem e pela oportunidade de crescimento profissional e salarial dos servidores, o que pode contribuir para aumentar sua motivação.

REFERÊNCIAS

- ALEXANDRE, J. W. C. et al. Análise do número de categorias da escala de Likert aplicada à gestão pela qualidade total através da teoria da resposta ao item. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 23., 2003, Ouro Preto. **Anais...** Ouro Preto: ABEPRO, 2003. 1 CD-ROM.
- AMORIM, T. N. G. F. Qualidade de vida no trabalho: preocupação também para servidores públicos? **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM)** v. 9, n. 1, p. 35-48, Maio 2010. Disponível em: <<http://revistas.facecla.com.br/index.php/recadm/>> Acesso em 26 fev. 2012.
- ARAÚJO, M. R. L. **A qualidade de vida no trabalho de professores de escolas públicas**. 101f. 2010. Dissertação (Mestrado). Pós-Graduação em Administração, Fundação Mineira de Educação e Cultura, Belo Horizonte, 2010.
- BRAGA, B. G. Capital Humano e o Diferencial de Salários Público-Privado no Brasil. ENCONTRO NACIONAL DE ECONOMIA, 35, 2007, Recife. **Anais Eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.anpec.org.br/encontro2007/artigos/A07A136.pdf>>. Acesso em 24 fev. 2012.
- CONTE, A. L. Qualidade de vida no trabalho. **Revista FAE business**, n. 7, p. 32-34, 2003. Disponível em: <http://www.pronest.com.br/upload/cartazes/qualidade_de_vida.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2011.
- CORREIA, A. P. **Uma análise dos fatores de risco da profissão do agente penitenciário: contribuições para uma política de segurança e saúde na gestão penitenciária**. 66f. 2006. Monografia (Especialização). Gestão Penitenciária, Departamento de Ciências Sociais, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2006.
- FALLER, B. C. **Motivação no serviço público: um estudo de caso na Secretaria de Administração da Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul**. 2004. 106 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

- FRANÇA JÚNIOR, N. R.; PILATTI, L. A. Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): modelos que os líderes e gestores podem utilizar para propiciar uma melhor qualidade de vida no trabalho. In: Simpósio De Engenharia De Produção, 9., 2004, Bauru. **Anais Eletrônicos...** Bauru: UNESP, 1996. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_11/copiar.php?arquivo=561-FRANCAJR_NR_gestaodequalidade.pdf> Acesso em 20 out. 2010.
- FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. B. Um modelo para avaliação de qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 4., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFF, 2008. 1 CD-ROM.
- GARCIA, E. O. P. **Qualidade de vida no trabalho:** com a palavra os funcionários públicos. 185f. 2007. Dissertação. (Mestrado). Pós Graduação em Administração, Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2007.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- LAU, R. S. M. Quality of work life and performance – An ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model. **International Journal of Service Industry Management**, v. 11, p. 422-437, 2000.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT:** conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009
- MAGRI, C.; KLUTHCOVSKY, A. Qualidade de vida no trabalho: uma revisão da produção científica. **Salus**, v.1, n.1, p. 87-94, 2007. Disponível em: <<http://www.irati.unicentro.br/ editora/revistas/salus/v1n1/14-p87-94.pdf>>. Acesso em: 24 fev. 2012.
- MARCONI, M.; LAKATOS, E. M.; A. **Fundamentos de metodologia científica.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- MARCONI, N. A Evolução do perfil da Força de Trabalho e das Remunerações nos Setores Público e Privado ao longo da Década de 1990. **Revista do Serviço Público**, ano 54, n. 1, p. 7- 43, Jan./Mar. 2003.
- MARTEL, J. P.; DUPUIS, G. Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. **Social Indicators Research**, v. 77, p. 333-368, 2006.
- MORETTI, S.; TREICHEL, A. Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana. **Revista Instituto Catarinense de Pós-Graduação**, Blumenau, v.1, n.3, p. 73-80, 2003. Disponível em: <<http://www.icpg.com.br/artigos/rev03-12.pdf>>. Acesso em: 24 fev. 2012.
- OLIVEIRA, T. M. V. Amostragem não Probabilística: Adequação de Situações para uso e Limitações de amostras por Conveniência, Julgamento e Quotas. **Revista Administração On Line**, São Paulo, v. 1, n. 3, 2001. Disponível em: <http://www.fecap.br/adm_online/art23/tania2.htm>. Acesso em: 15 set. 2010.
- PARANÁ (Estado). **Manual do agente penitenciário.** Curitiba, 2005. Disponível em: <http://www.pr.gov.br/depen/downloads/manual_agente_pen.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2009.
- REICHERT, F. F. et al. Atividade física e outros aspectos relacionados à saúde de agentes penitenciários de Londrina-PR. **Revista Brasileira de Atividade Física & Saúde.** v. 12, n. 3, 2007. Disponível em: <http://www.sbaafs.org.br/_artigos/52.pdf>. Acesso em: 17 jan. 2010.
- ROCHA, E. R. **A motivação do agente penitenciário para o trabalho.** 65f. 2003. Monografia (Especialização). Gestão Penitenciária, Departamento de Ciências Sociais, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2003.
- 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**, v. 12, n. 108, mai. 2007. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/efd108/qualidade-de-vida-no-trabalho.htm>>. Acesso em: 23 fev. 2012.
- SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação.** 3 ed. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.
- SIRGY, M. J. et al. A new measure of Quality of Work Life (QWL) based on Need Satisfaction and Spillover theories. **Journal Social Indicators Research**, v. 55, p. 241-302, 2001.

- SOUSA, E. M.; GONÇALVES, M. B. **Qualidade de vida no trabalho**: a importância do relacionamento interpessoal na percepção dos colaboradores da biblioteca central da Universidade de Brasília. 56f. 2007. Monografia (Pós-graduação). Departamento de Administração, Universidade de Brasília, Brasília, 2007.
- SOUZA, R. P. **Qualidade de vida no trabalho**: a percepção dos funcionários da Receita Federal da unidade João Pessoa/PB. 89f. 2009. Trabalho de Conclusão do Curso (Graduação). Curso de Administração, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2009.
- VASCONCELOS, A. F. Qualidade de Vida no Trabalho – origem, evolução e perspectivas. **Caderno de pesquisas em administração**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 23-35, 2001.
- VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 11 ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- WALTON, R. Quality of working life: what is it? **Sloan Management Review**, Cambridge, v. 5, n. 1, p. 11-21, 1973.
- YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

