

Qualidade de Vida no Trabalho: o caso dos agentes penitenciários em um Centro de Detenção Provisória do Rio Grande do Norte
Quality of Life at Work: the case of penitentiary agents in a Temporary Detention Center in Rio Grande do Norte

Emerson de França Fagundes

Faculdade Estácio de Natal, Brasil
E-mail: emersonffranca@gmail.com

Juliherme Carlos da Costa

Faculdade Estácio de Natal, Brasil
E-mail: emersonffranca@gmail.com

Tabita Aija Silva Moreira

Faculdade Estácio de Natal, Brasil
E-mail: tabita.smoreira@gmail.com

Recebido: 28/06/2016 – Aceito: 25/04/2017

Resumo

Os agentes penitenciários, devido a natureza da sua profissão, estão sujeitos a vários fatores de riscos, tensão, desgaste físico e mental. Esse estudo trata-se de uma pesquisa realizada em um Centro de Detenção Provisória (CDP) do Rio Grande do Norte (RN), com o objetivo de analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), tal como percebida pelos agentes penitenciários, segundo o modelo de Walton (1973). O método adotado foi uma pesquisa de campo, de caráter exploratória e descritiva onde foram coletados os dados através de um questionário com perguntas estruturadas e fechadas. Aliado a "Escala de avaliação da qualidade de vida no trabalho" de acordo com o modelo de Walton, adaptada e proposta por Timossi et al (2009). A população-alvo foram os agentes penitenciários servidores de um CDP do RN. Para esta coleta, foram adotados os cuidados éticos, através da carta de anuência da instituição e termo de consentimento dos participantes. Os pressupostos teóricos desse trabalho, se baseiam nos estudos de Walton (1973) que pode ser considerado um dos precursores de uma abordagem científica de QVT. Para Walton, a QVT depende estreitamente do equilíbrio entre trabalho e outras esferas da vida, do papel social da organização e da importância de se conciliar produtividade com QVT. Na análise dos resultados constatou-se uma divisão por partes dos participantes da pesquisa, na qual dentre as

dimensões consideradas satisfatórias, temos: o uso e desenvolvimento de capacidades; a integração social na organização e o constitucionalismo. Por outro lado houve insatisfação em relação a compensação justa e adequada; condições de trabalho; oportunidade de crescimento e segurança e a relevância social da vida no trabalho. Observa-se que a QVT é afetada pela subjetividade da percepção que cada pessoa possui em relação a cada dimensão apresentada sobre suas aspirações pessoais e profissionais diante dos objetivos organizacionais. Sugerem-se algumas ações para a melhoria da percepção da QVT no trabalho, como a implantação de um Plano de cargos, carreira e salários e a melhoraria do ambiente físico e da segurança dos trabalhadores.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho; satisfação; agentes penitenciários; modelo de Walton.

Abstract

Prison officers, due to the nature of their profession, are subject to various factors of risk, tension, physical and mental exhaustion. This study is a research carried out at a Provisional Detention Center (CDP) in Rio Grande do Norte (RN), with the objective of analyzing Quality of Life at Work (QWL), as perceived by prison The model of Walton (1973). The method adopted was a field research, of an exploratory and descriptive character where the data were collected through a questionnaire with structured and closed questions. Allied to the "Quality of Life at Work Scale" according to the Walton model, adapted and proposed by Timossi et al (2009). The target population were the penitentiary agents servants of a RN's CDP. For this collection, the ethical care was adopted, through the letter of agreement of the institution and endorsement of the participants. The theoretical assumptions of this work are based on the studies of Walton (1973) that can be considered as the precursor of a scientific approach to QVT. For Walton, QVT depends closely on the balance between work and other spheres of life, the social role of the organization and the importance of reconciling productivity with QWL. In the analysis of the results it was observed a division by parts of the participants of the research, in which among the dimensions considered satisfactory, we have: the use and development of capacities; The social integration in the organization and the constitutionalism. On the other hand there was dissatisfaction with fair and adequate compensation; work conditions; Opportunity for growth and safety and the social relevance of life at work. It is observed that the QVT is affected by the subjectivity of the perception that each person has in relation to each dimension presented on their personal and professional aspirations in front of the organizational objectives. Some actions are suggested to improve

the perception of QWL at work, such as the implementation of a Career Plan, career and salaries and the improvement of the physical environment and the safety of workers.

Keywords: Quality of life at work; satisfaction; Penitentiary agents; Model of Walton.

1. Introdução

Os problemas enfrentados pelo sistema prisional do estado do Rio Grande do Norte não são novidades. Os veículos de comunicações frequentemente noticiam a difícil realidade tais como superlotação, ausência de assistência médica, estrutura física debilitada, caos organizacional, falta de equipamentos essenciais e pessoal são alguns dos mais variados problemas que os servidores enfrentam no seu cotidiano. Problemas esses citados no relatório final do mutirão carcerário realizado no estado no período de 2 de abril a 3 de maio de 2013 pelo Conselho Nacional Justiça (VASCONCELLOS, 2017).

A função desempenhada pelos agentes penitenciários não é uma tarefa fácil, pois os mesmos são responsáveis pela custódia nos centros prisionais, pela escolta em audiências e tratamento médico, pela revista pessoal dentre outras atribuições. É uma profissão que envolve vários fatores de riscos, tensão, desgaste físico e mental por terem uma longa jornada de trabalho e manterem contato direto com pessoas que cometeram diferentes crimes tipificados no Código Penal Brasileiro (BRASIL, 2017).

De acordo com Limongi-França (2007) esses desafios não são apenas por situações de risco ocupacional, são inúmeros fatores perturbadores da saúde que trazem desconforto, restringe à participação do servidor nas atividades sócio familiares e são potencializadoras de doenças diminuindo a qualidade de vida.

O acúmulo de problemas enfrentados ao longo dos anos pode causar danos a sua saúde física, psíquica e social do servidor, levando ao baixo rendimento e até o absenteísmo (CHIAVENATO, 2008). Manter uma qualidade de vida mínima é o grande desafio dos servidores que durante sua rotina diária estão expostos a várias situações de stress. O trabalho ocupa o maior tempo de uma pessoa durante o seu dia e sua vida, com isso manter uma qualidade de vida dentro e fora da organização é uma questão de saúde física e mental. As instituições devem se preocupar em oferecer um ambiente favorável ao desenvolvimento do ser humano para torná-los motivados e comprometidos para o bom desempenho da função e manter uma boa produtividade.

Uma política de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é fundamental para manter o equilíbrio entre os interesses da organização e seus funcionários, onde Chiavenato (2008, p.

487) afirma que "QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem estar e satisfação no trabalho e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e a qualidade". Diante do exposto, o objetivo geral deste trabalho consistiu em identificar qual o nível de qualidade de vida no trabalho percebido pelos agentes penitenciários do Centro de Detenção Provisória (CDP) de acordo com o modelo de Walton (1973) e caracterizar o perfil dos agentes que trabalham na referida unidade. No intuito de gerar informações relevantes sobre a percepção dos servidores em relação a QVT. Com isso os gestores poderão tomar decisões de melhorias e implantação de programas de QVT na instituição para os servidores.

2 Origem da Qualidade de Vida no Trabalho

O trabalho ocupa boa parte da vida de uma pessoa e ao longo de sua história vários desdobramentos em sua atividade laboral são desenvolvidos (GOMES et al 2016). A partir da revolução industrial surge o atual conceito de trabalho com sua configuração atual. Nesse período caracterizado por grandes mudanças e transformações nas organizações, na administração e seu comportamento (CHIAVENATO, 2008). Houve uma mudança no processo de produção onde a atividade artesanal desaparece e surgem as fábricas utilizando uma grande quantidade de pessoas na fabricação em massa, na divisão do trabalho e simplificação das operações, nas tarefas automatizadas e repetitivas podendo ser executadas por operários sem qualificações trabalhando em jornadas de trabalho de 12 (doze) horas em ambientes insalubres e perigosos (CHIAVENATO, 2008).

A busca pelo bem-estar foi motivo de preocupação do homem, desde sua existência até os dias atuais. A invenção e o aprimoramento de novas técnicas para melhorar suas atividades diminuindo seu esforço físico e aumentando a produtividade foram uma constante em sua vida. A qualidade de vida no trabalho tem sido discutida há vários anos com outros títulos e em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

Somente na década de 60 o conceito de qualidade de vida tomou impulso, quando a conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais da empresa contribuíram decisivamente que cientistas e dirigentes organizacionais pesquisassem melhores formas de realizar o trabalho. A primeira fase teve início em meados da década de 60 e estendeu-se até 1974, marcada pela preocupação dos cientistas, líderes sindicais, empresários e governantes de como influenciar as qualidades das experiências do trabalhador

num determinado emprego. Nesse mesmo período, nos Estados Unidos, ocorreram alguns fatos significativos. Dentre os mais importantes, destaca-se: A criação da “National Commission on Productivity”, que tinha como finalidade analisar as baixas da produtividade das empresas norte americanas; A criação do congresso “National Center for Productivity and Quality of Working Life” que tinha como finalidade realizar estudos e servir de laboratório sobre produtividade e qualidade de vida do trabalhador nas linhas de produção; A criação de grupos de estudos da Qualidade de Vida no Trabalho, onde se destacaram o “Quality of Working of Life Program” na Universidade da Califórnia, o “American Center for the Quality of Work Life” e o “Center for Productivity” da Texas Tech University. Com a “crise energética” e a alta inflação no início da década de 70 que acometeram as potências do Ocidente o movimento de QVT desacelera e só volta em nova fase em 1979 com um fascínio de técnicas de administrar usadas pelo Japão, país que superou a crise. Algumas dessas técnicas, por exemplo, é a CCQ – Ciclo de Controle de Qualidade (RODRIGUES, 2008).

Por volta dos anos 80, a abordagem da QVT passa a se caracterizar também como um movimento de contexto ideológico, no qual os termos gerenciamento participativo e democracia industrial foram evocados frequentemente como ideais, e por fim adquire contornos de um conceito globalizante no anseio de enfrentar questões ligadas à produtividade e à qualidade (RODRIGUES, 2008). É nesse período que no Brasil surgem algumas pesquisas no intuito de readaptar os modelos estrangeiros e encontrar um modelo próprio a partir das características culturais locais.

No atual momento, a QVT está ganhando espaço dentro das organizações a partir da reestruturação do trabalho, uma vez que solicita cada vez mais que o trabalhador se identifique com a organização e trabalhe em equipe. Ao mesmo tempo, percebe-se que têm sido incorporados novos conceitos e perspectivas aos estudos de QVT, ampliando a forma como o indivíduo, a organização e o trabalho são vistos sob esta corrente teórica.

Nota-se que os estudos apontam que os programas de QVT caminham em duas direções: uma que tange ao indivíduo que trabalha, as concepções buscam compreender o ser biopsicossocial (saúde mental), sociais (saúde social). Na segunda direção observa-se que as preocupações sobre qualidade de vida no trabalho têm extrapolado uma preocupação puramente legalista, no sentido de cumprir o que a legislação determina de uma forma eminentemente burocrática e adentrado na esfera estratégica, delineando a QVT como parte de uma estratégia geral da organização com ênfase em resultados (LIMONGI-FRANÇA, 2007). Como visto anteriormente um programa de QVT é bem complexo, para satisfazer os anseios dos trabalhadores por uma melhor qualidade de vida e os objetivos da organização

sejam atingidos de forma harmônica.

3 Qualidade de Vida no Trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é a ciência comportamental que trata os aspectos ligados ao bem-estar das pessoas em situação de trabalho. As pesquisas de QVT possuem foco na investigação responder os questionamentos de como os cargos se mostrem mais produtivos, onde organização e funcionários sintam-se satisfeitos. O conceito de QVT é bem abrangente. Mesmo obtendo-se vários enfoques diferentes sobre a expressão QVT existe em comum o foco principal da abordagem: a conciliação dos interesses das pessoas e das organizações (FERNANDES, 1996).

Neste contexto, infere-se a complexidade de implantar e gerenciar um programa de QVT em uma organização diante de os objetivos distintos de ambos os lados. Como citado por Chiavenato (2008, p. 487) "a QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e a qualidade".

De acordo com Walton (1973) o termo QVT é o resgate dos valores humanos e ambientais que foram negligenciado pelo avanço tecnológico, da produtividade e crescimento econômico. O modelo de propõe oito categorias que afetam diretamente a QVT definidos a seguir (CHIAVENATO, 2008): **Compensação justa e adequada:** busca a adequação de compensação justa pelo trabalho realizado, o equilíbrio entre as remunerações dentro da empresa e fora da empresa em relação ao mercado; **Condições de segurança e saúde no trabalho:** fatores como a jornada de trabalho e o ambiente físico do ambiente visando proporcionar saúde e bem-estar das pessoas; **Utilização e desenvolvimento de capacidades:** satisfaz as necessidades de utilização de habilidades e conhecimento do trabalhador, desenvolver autonomia e auto controle para obter informações do processo total e o retorno de quanto ao seu desempenho; **Oportunidades de crescimento contínuo e segurança:** possibilidade de carreira na organização, crescimento e desenvolvimento pessoal e sua estabilidade no emprego; **Integração social na organização:** ausência de preconceito, diferenças hierárquicas marcantes, apoio mútuo entre os funcionários; **Constitucionalismo:** respeito de normas e regras, direitos e deveres do funcionário, recursos contra decisões arbitrárias e um clima democrático; **Trabalho e espaço total de vida:** busca o equilíbrio entre o trabalho e a vida particular em detrimento das atividades de lazer e familiar; **Relevância**

social da vida no trabalho: seu trabalho traga orgulho para a pessoa, a imagem da empresa perante a sociedade, responsabilidade social, regras bem definidas e administração eficiente.

4 Procedimentos Metodológicos

O presente artigo foi elaborado através de uma consulta bibliográfica sobre qualidade de vida no trabalho e de uma pesquisa de campo com agentes penitenciários de um Centro de Detenção Provisória do Rio Grande do Norte (RN). Foram aplicados dois questionários, o primeiro teve por objetivo traçar o perfil dos servidores com questões sobre idade, sexo, escolaridade, tempo de serviço e o estado civil. No segundo, foi utilizada a "Escala de avaliação da qualidade de vida no trabalho" elaborada de acordo com o modelo de Walton, adaptada e proposta por Timossi et al (2009). A escala consta de 35 questões sobre QVT segundo o modelo de Walton (1973) com foco na pesquisa. As questões foram divididas em oito critérios de acordo com esse modelo: compensação justa e adequada; condições de segurança e saúde no trabalho; utilização e desenvolvimento de capacidades; oportunidades de crescimento contínuo e segurança; integração social na organização; constitucionalismo; trabalho e espaço total de vida e a relevância social da vida no trabalho.

Trata-se de uma pesquisa exploratória descritiva, aquela que expõe características de determinada população podendo-se estabelecer correlações entre as variáveis apresentadas. Sendo também uma pesquisa de campo analisada no ambiente de trabalho dos servidores as dimensões da QVT. A pesquisa de caráter exploratório são aquelas realizadas em uma área que se pretende trazer mais conhecimento e proporcionar uma visão mais explícita sobre determinado assunto (VERGARA, 2007).

O universo da pesquisa foi o CDP e a amostra utilizada foram os agentes penitenciários da instituição no total de 14 (catorze) servidores. O diretor da unidade emitiu uma carta de anuência autorizando a pesquisa e todos os membros participantes da pesquisa tiveram conhecimento do objetivo da pesquisa verbalmente e através do termo de consentimento livre e esclarecido onde foram reconhecidos e assinados. Os questionários foram deixados com cada participante da pesquisa no dia em que se encontravam no trabalho e no dia seguinte eram recolhidos.

5 Descrição e análise dos resultados

Após a coleta dos dados obtidos através dos questionários aplicados, as informações

foram organizadas em uma planilha do Microsoft Excel 2007 e analisados de forma quantitativa. A partir dos dados coletados verificou-se os seguintes resultados sobre o perfil dos servidores e as dimensões da qualidade de vida no trabalho.

Como visto na tabela 1, a maioria dos servidores estão concentrados na faixa dos 36 a 45 anos, logo em seguida dos 26 a 35. Mostra-se um certo grau maturidade dos servidores do CDP, onde todos eles possuem mais de 25 anos de idade.

Tabela 1 - Perfil dos colaboradores

IDADE	RESPOSTAS
26 a 35	5
36 a 45	6
Acima de 45	3
Total	14
FORMAÇÃO	RESPOSTAS
Ensino Médio	3
Superior Incompleto	4
Superior Completo	5
Pós-graduado	2
Total	14

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Nos dados da pesquisa observou-se apenas 2 (duas) agentes femininas que trabalham no CDP e o restante são agentes do sexo masculino. Justifica-se pelo fato de ser um centro de detenção onde apenas ficam detidos pessoas do sexo masculino, com isso as agentes são responsáveis pela revista íntima nas mulheres nos dias de visitação aos detentos.

Em relação ao tempo de serviço metade possuem entre 1 (um) e 5 (cinco) anos e a outra metade acima de 10 anos. Quanto a opção do estado civil 6 (seis) agentes consideram-se solteiros, 3 (três) casados e 3 (três) divorciados. Ainda 2 (dois) deles responderam "outros", entende-se no caso que não se enquadram nas alternativas apresentadas pelo pesquisador.

A metade dos servidores do CDP possui nível de formação superior. Observa-se que apenas 3 (três) possuem o ensino médio, 4 (quatro) estão com superior incompleto, 5 (cinco) já são graduados e 2 (dois) deles possuem pós-graduação. Como visto na tabela 1.

Pode-se afirmar que os agentes penitenciários do CDP possuem idades entre 25 a 45 anos, o seu efetivo constitui-se na grande maioria do sexo masculino, o tempo de serviço dos servidores estão bem equilibrado, onde metade trabalham entre 1 (um) e 5 (cinco) anos e o restante acima de 10 anos, considerando que esse tempo relacionado é o de instituição

governamental e não, necessariamente, o tempo que está lotado no CDP. Apesar de ser exigido o nível médio completo para assumir o cargo de agente penitenciário, a maioria estão buscando um nível de formação superior. Pode-se refletir que estariam buscando qualificações para outras profissões. Em relação ao estado civil 6 (seis) consideram-se solteiros, 3 (três) casados, 3 (três) divorciados e 2 (dois) não se enquadram em nenhuma das alternativas propostas.

Os dados foram analisados conforme o questionário de avaliação da qualidade de vida no trabalho segundo o modelo de Walton (1973). Foram separados em 8 (oito) dimensões e entre cada dimensão alguns itens específicos em relação a alguns aspectos de cada dimensão proposta como visto a seguir.

Tabela 2 - Indicadores de QVT, segundo o modelo de Walton

Indicadores	Muito insatisfeito	Insat.	Nem satisf./ insatisfeito	Satisf.	Muito satisf.	Total
Salário justo e adequado						
Salário	-	6	5	3	-	14
Salário, comparado ao dos colegas	1	5	5	3	-	14
Recompensas na empresa	5	5	2	2	-	14
Benefícios extras	7	5	-	1	-	13
Total	13	21	12	9	-	55
Condições de Trabalho						
Jornada de trabalho	2	5	3	4	-	14
Carga horária	1	4	3	6	-	14
Tecnologia	5	9	-	-	-	14
Salubridade	8	5	1	-	-	14
Equipamentos segurança	5	8	-	1	-	14
Cansaço	2	6	3	3	-	14
Total	23	37	10	14	-	84
Capacidade humana						
Autonomia no trabalho	1	2	5	6	-	14
Importancia da tarefa	-	2	2	10	-	14
Polivalência	-	4	2	8	-	14
Avaliação/desempenho	1	3	3	5	2	14
Responsabilidade conferida	-	3	3	7	1	14
Total	2	14	15	36	3	70
Oportunidades futuras						
Oportunidade de crescimento	4	6	3	1	-	14
Treinamentos	4	5	3	2	-	14
Demissões	-	4	5	4	1	14
Incentivo para os estudos	2	8	2	2	-	14
Total	10	23	13	9	1	56

Indicadores	Muito insatisfeito	Insat.	Nem satisf./ insatisfeito	Satisf.	Muito satisf.	Total
Integração social						
Discriminação	-	3	4	7	-	14
Relacionamento colegas/chefe	-	1	-	11	2	14
Comprometimento da equipe	1	1	1	8	3	14
Valorização das ideias	-	1	5	8	-	14
Total	1	5	10	34	5	56
Constitucionalismo						
Respeito ao direito do trabalhador		1	-	4	2	14
Liberdade de expressão	-	-	1	5	1	14
Normas e regras do trabalho	-	1	2	3	1	14
Respeito a individualidade	-	-	-	6	1	14
Total	-	2	3	18	5	56
Trabalho e espaço total da vida						
Influência do trabalho sobre a família		-	1	6	-	14
Influência do trabalho sobre o lazer	1	-	2	4	-	14
Horário de trabalho e descanso	-	-	2	4	1	14
Total	1	-	5	14	1	42
Relevância social						
Orgulho do seu trabalho	-	-	-	4	3	14
Imagem da empresa diante da sociedade	-	-	-	5	2	14
Integração. Comunidade e Empresa	-	4	1	1	1	14
Qualidade dos produtos/serviços	-	-	1	5	1	14
Recursos Humanos	-	-	4	1	2	14
Total	-	4	6	16	9	70

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Sobre a compensação justa e adequada conclui-se que os agentes estão insatisfeitos com a remuneração recebida, pois a área satisfação com as recompensas e resultados e os benefícios oferecidos pela instituição apresentou alto índice de rejeição. Justifica-se o alto índice pois não existe nenhuma política de recompensa ou benefício para esta categoria. Com relação ao salário recebido e o salário em relação aos seus colegas também houve uma insatisfação, onde apenas 3 (três), respectivamente, sentiam-se satisfeitos.

A remuneração total segundo Chiavenato (2008) é o pacote de recompensas que o funcionário recebe pelo seu trabalho, composta pela remuneração básica, incentivos salariais e benefícios. Observa-se nos resultados, que os servidores do CDP sentem-se insatisfeitos com a remuneração recebida, embora o salário atual seja o décimo colocado no Brasil como mais alto. Ressalta-se que quando pessoas não estão satisfeitas com sua remuneração isso pode gerar uma baixa produtividade e resultados inesperados. Considerando que a remuneração

segundo Fernandes (1996), é muito importante para que o trabalhador possa viver dignamente atendendo suas necessidades pessoais dentro de uma sociedade em que ele está inserido.

Na dimensão condições de trabalho foram analisadas as condições de trabalho quanto a carga horária, ambiente e suas necessidades nas atividades diárias de acordo com algumas questões. Os itens sobre a jornada e a carga de trabalho apresentaram respostas positivas, contudo, houve grande insatisfação entre as demais respostas. De acordo com os dados, conclui-se que as condições e saúde no trabalho foram avaliadas negativamente pelos agentes. Os itens do uso da tecnologia no trabalho, condições do local de trabalho e equipamentos de segurança preocupam pelo alto índice de rejeição, onde são quesitos essenciais para a segurança dos servidores que trabalham em constante perigo.

Na utilização e desenvolvimento de capacidades foi avaliada a utilização das habilidades e conhecimentos do trabalhador. Para Fernandes (1996), a autonomia na execução de suas tarefas é um dos critérios utilizados para medir a qualidade de vida no trabalho. Conclui-se com os dados apresentados que em todos os itens questionados, a grande maioria dos servidores sentem-se satisfeitos com a autonomia, a importância da tarefa realizada, a polivalência no trabalho, o retorno sobre seu desempenho e a responsabilidade conferida na realização do seu trabalho.

Na oportunidade de crescimento e segurança foram avaliados quais as possibilidades de crescimento que a instituição oferece para o desenvolvimento e o crescimento pessoal para a segurança no emprego. Todos os itens foram avaliados negativamente. Segundo Fernandes (1996), esse é um critério de grande importância para a satisfação no trabalho com a possibilidade de ser promovido na organização. Conclui-se a insatisfação dos agentes penitenciários em relação aos treinamentos oferecidos, a falta de incentivo a educação e a impossibilidade de carreira na instituição, pois desde sua criação até os dias atuais não existe nenhum plano de ascensão funcional. Para Martins, Ribeiro e Carvalho (2017) e Chiavenato (2008), o treinamento é um meio de desenvolver competências nas pessoas para gerar produção, criatividade e inovação, a fim de que se tornarem cada vez mais valiosas. É muito importante políticas de incentivos aos servidores para motiva-los para melhorar a satisfação no trabalho refletindo na produtividade de suas tarefas.

Na dimensão integração social na organização buscou-se medir o grau de integração social que existe na instituição, a relação entre os colegas de trabalho e seus chefes. Nos itens questionados observa-se que os servidores estão satisfeitos com a socialização entre seus companheiros de trabalho conforme vistos nos dados obtidos. A satisfação do relacionamento com os colegas e chefes, comprometimento da equipe, a discriminação e a valorização das

ideias alcançaram um bom nível de satisfação. Considerando assim um ambiente agradável e amistoso entre seus pares, que segundo Turrioni e Silva (2016) e Chiavenato (2008), o clima organizacional é a qualidade do ambiente da organização percebida pelos seus integrantes no qual os seus comportamentos são influenciados, percebendo assim um local onde nos faz sentir mais ou menos à vontade para permanecer e interagir. São fatores determinantes para a motivação das pessoas o local ao qual elas irão conviver por um longo período.

O constitucionalismo é caracterizado pelo cumprimento das leis trabalhistas dos servidores. No caso dos agentes penitenciários, os mesmos são regidos pela Lei Complementar Nº 122, de 30 de Junho de 1994, que dispõe sobre Regime Jurídico Único dos Servidores do Estado e das Autarquias e Fundações Públicas do Estado do RN. O constitucionalismo é a dimensão que analisa os direitos dos empregados estão sendo cumpridos pela instituição. Para Gama et al (2016) e Fernandes (1996), é fundamental a oportunidade de expressão para a melhorias dos métodos de trabalho, mas acima de tudo como forma de reconhecimento da inteligência do funcionário. Conclui-se que em relação as normas e regras, a liberdade de expressão e o respeito as individualidades de cada um apresentou-se um nível de satisfação. Com relação ao respeito aos seus direitos enquanto trabalhadores pela instituição, grande parte dos servidores sentem-se insatisfeitos.

A dimensão trabalho e espaço total de vida buscou analisar o equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal do agente penitenciário. Nesta dimensão apresentou-se uma discordância de opiniões, nos itens sobre a influencia na vida familiar, influencia do trabalho na possibilidade de lazer e o horário do trabalho e descanso verificou-se que metade sente-se satisfeita, enquanto os demais, apontam insatisfação. Supõe-se devido a grande maioria dos pesquisados serem solteiros e provavelmente não possuem filhos, exigindo menos atenção familiar no seu período de folga. Com o regime de trabalho em escala de 24 horas de serviço por 72 horas de descanso.

Na dimensão relevância social da vida no trabalho verificou-se a importância que o trabalho traz para a vida do servidor e qual a satisfação em fazer parte da instituição ao qual está inserido. A relevância social da vida no trabalho buscou mensurar qual a percepção do servidor em relação a responsabilidade social, a satisfação em realizar seu trabalho e a imagem da instituição perante a sociedade. Os itens apresentados como a imagem da instituição, integração comunitária, qualidade dos serviços prestados e a políticas de recursos humanos apresentou insatisfação dos servidores. Vale ressaltar que não existe nenhuma política de Recursos Humanos existente para a instituição. Somente em relação ao orgulho de realizar seu trabalho obteve-se alto nível de satisfação.

6 Considerações finais

O presente estudo procurou analisar o grau de satisfação dos agentes penitenciários lotados em um Centro de Detenção Provisória do RN em relação a qualidade de vida no trabalho segundo o modelo de Walton (1973). Após conclusão dos estudos constatou-se que foi atingido o objetivo do trabalho, onde foi traçado o perfil dos servidores e verificou-se o nível de QVT dos agentes penitenciários do CDP. Verificou-se que a qualidade de vida no trabalho está relacionada com diversas variáveis como remuneração, condições de trabalho, uso da capacidade e desenvolvimento das pessoas, oportunidade de crescimento, integração social, os direitos respeitados, a ocupação do trabalho na vida social e a importância do trabalho em sua vida. Fatores esses que influenciam diretamente na saúde física, psíquica e social gerando certo grau de satisfação ou insatisfação nas pessoas como afirma Fernandes (1996, p. 28), "é preciso atentar-se para uma gama de fatores que, quando presentes numa situação de trabalho, refletem-se na satisfação e participação do indivíduo, mobilizando suas energias e atualizando seu potencial". Os resultados são apresentados a seguir.

O quadro funcional é composto por sua grande maioria por servidores do sexo masculino, onde justifica-se por tratar-se de uma unidade prisional masculina, no qual as agentes femininas são responsáveis apenas pela revista pessoal nas esposas, mães, filhas e irmãs dos presos nos dias de visita. Possuem idades entre 25 a 45 anos e o tempo de serviço na instituição encontra-se bem equilibrado, onde metade estão há mais de 10 anos e o restante entre 1 a 5 anos. Segundos os dados da pesquisa, a maioria são graduados, 2 (dois) pós-graduados e 4 (quatro) com a graduação incompleta. Enquanto a maior parte dos servidores do CDP consideram-se solteiros.

No geral, conclui-se que entre as 8 (oito) dimensões apresentadas por Walton (1973), os agentes penitenciários do Centro de Detenção sentem um certo grau de insatisfação em 4 (quatro) dimensões, são elas: compensação justa e adequada; condições de trabalho; oportunidade de crescimento e segurança e a relevância social da vida no trabalho. Os servidores sentem-se satisfeitos em 3 (três) dimensões: o uso e desenvolvimento de capacidades; a integração social na organização e o constitucionalismo. Enquanto a dimensão do trabalho e o espaço total de vida os dados apresentaram um equilíbrio nas respostas, mostrando uma satisfação em boa parte dos servidores e outra parte uma insatisfação.

Com a insatisfação dos servidores em algumas dimensões, este trabalho propõe algumas ações para a melhoria da percepção da QVT no trabalho: desenvolvimento e implantação do Plano de cargos, carreira e salários; melhoraria do ambiente físico, instalações

e segurança; realização de treinamentos periódicos das técnicas utilizadas no trabalho; Política de incentivo ao servidor ter acesso a educação; aumento do efetivo durante os plantões.

Essas são algumas sugestões que caso sejam implantadas, possivelmente surtirão efeitos positivos na qualidade de vida no trabalho dos agentes penitenciários do referido CDP. A gestão da QVT é bem complexa, onde o gestor tem que saber administrar às necessidades individuais das pessoas com relação ao bem-estar e a qualidade de vida e os interesses da organização.

Referências

BRASIL. **Código penal**. Decreto-lei n° 2.848, de 7 de dezembro de 1940. Disponível em: <<http://legis.senado.gov.br/legislacao/ListaPublicacoes.action?id=102343>> Acesso em: 10 mar. 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 5. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GAMA, Mayara Xavier Bastos, et al. A Liderança na Era da Informação e do Conhecimento nas empresas. **Research, Society and Development**, v. 3, n. 1, p. 02-18, nov. 2016.

GOMES, Anna Cecília Chaves, et al. Aposentado que permanece no mercado de trabalho. **Research, Society and Development**, v. 2, n. 1, p. 35-56, set. 2016.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARTINS, Priscila Bernardo; RIBEIRO, Gisele de Lima Fernandes; CARVALHO, Jane Garcia de. Contribuições das Comunidades de Prática para o Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas. **Research, Society and Development**, v. 4, n. 4, p. 239-250, abr. 2017.

OMS. **The World Health Organization Quality of Life Assessment (WHOQOL)**: position

paper from the World Health Organization. Social science and medicine. v.41, n.10, 1995, p.403-409.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 11. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

TIMOSSI, L. S. et al. Adaptação do modelo de Walton para avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista da Educação Física/UEM**, Maringá, v. 20, p. 395-405, 3º trim. 2009.

TURRIONI, João Batista; SILVA, Patricia Gomes da. Psicopatas corporativos: Eles existem e deterioram o clima organizacional. **Research, Society and Development**, v. 1, n. 1, p. 20-42, 2016.

VASCONCELLOS, Jorge. CNJ entrega relatório a autoridades do RN com recomendações para sistema carcerário. Cnj.jus.br. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/26673:cnj-entrega-relatorio-a-autoridades-do-rn-com-recomendacoes-para-sistema-carcerario/>>. Acesso em: 05 mar. 2017.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

WALTON, Richard E. Quality of Working Life: What is it? **Sloan Management Review**, 15, 1, pp. 11-21, 1973.