

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO**

**ADRIANO BRITO GOES  
DALIANA LOBATO PINTO  
LIDIANE DE FÁTIMA ARAÚJO DA SILVA  
PAULO MORAIS BREYNNE**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: MOTIVAÇÃO COMO FATOR  
DE MELHORIA NO CURSO DE FORMAÇÃO DE ALUNOS  
SOLDADOS DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO AMAPÁ**

**MACAPÁ – AP  
2011**

**ADRIANO BRITO GOES  
DALIANA LOBATO PINTO  
LIDIANE DE FÁTIMA ARAÚJO DA SILVA  
PAULO MORAIS BREYNNE**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: MOTIVAÇÃO COMO FATOR  
DE MELHORIA NO CURSO DE FORMAÇÃO DE ALUNOS  
SOLDADOS DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO AMAPÁ**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Secretariado  
Executivo da Universidade Federal do  
Amapá, para obtenção do Título de Bacharel  
em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof.<sup>o</sup> MSc. Mário Teixeira  
Mendonça Neto.

Co-orientadora: Prof.<sup>a</sup> Esp. Cleide  
Nascimento Branch do Rosario.

**MACAPÁ – AP  
2011**

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**Biblioteca Central da Universidade Federal do Amapá**

Goes, Adriano Brito Et al

Qualidade de vida no trabalho: motivação como fator de melhoria no Curso de Formação de Alunos Soldados da Polícia Militar do Estado do Amapá / Adriano Brito Goes; Daliana Lobato Pinto; Lidiane de Fátima Araújo da Silva; Paulo Morais Breyne; orientador Mário Teixeira Mendonça Neto. Macapá, 2011.

71 f.

Trabalho de conclusão de curso (graduação) – Fundação Universidade Federal do Amapá, Pró-Reitoria de Ensino de Graduação, Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo.

1. Trabalho – Qualidade de vida. 2. Trabalho – Motivação – Produção – Integração. 3. Formação de soldados. 4. Polícia Militar – Amapá. I. Pinto, Daliana Lobato. II. Silva, Lidiane de Fátima Araújo da Silva. III. Breyne, Paulo Morais. IV. Mendonça Neto, Mário Teixeira, orient. V. Fundação Universidade Federal do Amapá. VI. Título.

CDD. 22.ed. 306.36

**ADRIANO BRITO GOES  
DALIANA LOBATO PINTO  
LIDIANE DE FÁTIMA ARAÚJO DA SILVA  
PAULO MORAIS BREYNNE**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: MOTIVAÇÃO COMO FATOR  
DE MELHORIA NO CURSO DE FORMAÇÃO DE ALUNOS  
SOLDADOS DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO AMAPÁ**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado, julgado adequado para a obtenção do Título de Bacharel em Secretariado Executivo e aprovado em sua forma final pela Comissão examinadora do Curso de Graduação em Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá.

---

Professor MSc Mário Teixeira de Mendonça Neto.  
Presidente

---

Profª Esp. Cleide Nascimento Branch do Rosario.  
Membro

---

Profº. Esp. José Antonio Pereira Soares  
Membro

Avaliado em: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**MACAPÁ  
2011**

Dedicamos a todos que contribuíram para a realização deste trabalho, em especial aos nossos pais, amigos e companheiros, por nos mostrarem sempre novos caminhos para progredir.

Agradecemos a Deus, que nos guia pelos caminhos difíceis e nos dá força quando queremos desistir.

Aos nossos pais por nos apoiarem, pelo companheirismo e compreensão das horas em que estivemos ausentes para nos dedicarmos aos estudos e principalmente por nos aceitarem errantes como somos.

Aos nossos irmãos que mesmo sem demonstrarem torcem por nossa vitória.

Pelo apoio dos nossos companheiros, que sempre estão ao nosso lado, mesmo cansados.

Aos amigos, sempre presentes em nossa memória.

Ao professor MSc. Mário Teixeira, que nos orientou e nos apoiou na realização do trabalho.

A professora Esp. Cleide Branch, em especial, pelo total incentivo e colaboração para que esse trabalho acontecesse.

E a todos que, direta ou indiretamente, colaboram na realização deste trabalho.

*O trabalho deve proporcionar uma oportunidade de crescimento espiritual e pessoal, assim como financeiro. Se não o fizer, estamos perdendo muito tempo.*

(James Autry)

## **RESUMO**

O tema Qualidade de Vida no Trabalho: Motivação como fator de melhoria no Curso de Formação de Alunos Soldados da Polícia Militar do Estado do Amapá ora apresentado visa identificar fatores que levam ao stress desses profissionais, e, deste modo, avaliar o convívio entre alunos soldados, sensibilizando-os da importância de cada um para a Polícia Militar e compreender de que forma o Centro de Formação e Aperfeiçoamento trabalha o “stress” com os principais aspectos que interferem e/ou influenciam no aproveitamento de suas ações. Tendo como referência os modelos de Herzberg e Maslow, a pesquisa caracteriza-se como um estudo experimental, quantitativo e qualitativo, podendo ser considerada também um estudo de caso. A amostra pesquisada foi de 48 (quarenta e oito) alunos soldados, extraído de uma população, aproximadamente, de 3.300 (três mil e trezentos) policiais, representando 1,45% do total do efetivo de policiais militares. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário de avaliação de satisfação estruturado. A análise de dados foi realizada a partir de comparação e qualificação. O resultado alcançado através da pesquisa de campo nos proporcionou evidenciar os principais fatores que levam a constituição do perfil do policial militar aceitável perante a sociedade. Portanto, demonstrando participação, integração e satisfação nas atividades realizadas durante a pesquisa, em que os alunos soldados compreenderam que qualidade de vida no trabalho pode-se adquirir a partir de estímulos motivacionais.

**PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de Vida. Motivação. Trabalho/Produção. Integração.**



## **ABSTRACT**

The theme of Quality of Working Life: Motivation as a factor in the improvement of Training Course for Students of Military Police Soldiers from the State of Amapá presented here aims to identify factors that lead to stress these professionals, and, thus assess the interaction between student soldiers making them aware of the importance of each to the military police and to understand how the Center for Development and Improvement works to "stress" with the main aspects that affect or influence the utilization of their actions. With reference to the model of Herzberg and Maslow, the research is characterized as an experimental study, quantitatively and qualitatively, can be considered also a case study. The original sample was 48 (forty eight) students soldiers, drawn from a population of approximately 3,300 (three thousand three hundred) police officers, representing 1.45% of total effective military police. Data collection was conducted through a questionnaire to evaluate satisfaction structured. Data analysis was carried out for comparison and classification. The result achieved by the field survey provided us with evidence of the crucial factors that lead to formation of the profile of the military police acceptable to society. Therefore, demonstrating participation, integration and satisfaction in the activities performed during the study, where students soldiers realized that quality of work life can be purchased from motivational stimuli.

**Keywords: Quality of Life.Motivation.Work/Production.Integration**

## SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>I CAPÍTULO</b>  |           |
| <b>1 TRABALHO: UMA NECESSIDADE DA SAÚDE MENTAL E CORPORAL –<br/>BREVE HISTÓRICO DA RELAÇÃO HOMEM/TRABALHO.....</b>   | <b>14</b> |
| <b>1.1 A EVOLUÇÃO DO TRABALHO .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>1.2 O TRABALHO E A GLOBALIZAÇÃO .....</b>   | <b>19</b> |
| <b>1.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO .....</b>   | <b>20</b> |
| <b>1.3.1 Qualidade de vida no trabalho e suas dimensões.....</b>   | <b>23</b> |
| <b>1.3.2 Encadeamento entre qualidade de vida e trabalho .....</b>   | <b>25</b> |
| <b>1.4 METODOLOGIAS DO TRABALHO .....</b>  | <b>28</b> |
| <b>1.4.1 Material e método.....</b>  | <b>28</b> |
| <b>II CAPÍTULO</b>   |           |
| <b>2 MOTIVAÇÃO .....</b>   | <b>30</b> |
| <b>2.1 TEORIAS DOS DOIS FATORES DE HERZBERG .....</b>  | <b>33</b> |
| <b>2.1.1 Fatores higiênicos ou extrínsecos.....</b>  | <b>34</b> |
| <b>2.1.2 Fatores motivacionais ou intrínsecos .....</b>  | <b>35</b> |
| <b>2.2 TEORIAS DAS NECESSIDADES DE MASLOW .....</b>  | <b>36</b> |
| <b>2.3 INFLUÊNCIAS DA MOTIVAÇÃO HUMANA NO TRABALHO .....</b>   | <b>38</b> |
| <b>III CAPÍTULO</b>  |           |
| <b>3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: MOTIVAÇÃO COMO FATOR DE<br/>MELHORIA NO CURSO DE FORMAÇÃO DE ALUNOS SOLDADOS DA POLÍCIA<br/>MILITAR DO ESTADO DO AMAPÁ</b> |           |
| <b>3.1 PERFIL DA ORGANIZAÇÃO PESQUISADA.....</b>   | <b>43</b> |
| <b>3.2 PESQUISA REALIZADA COM OS ALUNO SOLDADOS DA POLÍCIA MILITAR<br/>DO ESTADO DO AMAPÁ .....</b>  | <b>44</b> |
| <b>3.3 ANÁLISE DE RESULTADOS .....</b>   | <b>50</b> |
| <b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>  | <b>55</b> |
| <b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>   | <b>58</b> |
| <b>APÊNDICE A – Projeto qualidade de vida no trabalho e motivação.....</b>   | <b>62</b> |
| <b>APÊNDICE B – Questionário de avaliação de satisfação aplicado aos alunos<br/>soldados.....</b>  | <b>67</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ANEXO A – Questionários aplicados aos alunos soldados da polícia militar do Estado do Amapá .....</b> | <b>69</b> |
| <b>ANEXO B – Organograma do comando geral da polícia militar do Estado do Amapá .....</b>                | <b>70</b> |
| <b>ANEXO C – Certificado .....</b>   | <b>71</b> |

## INTRODUÇÃO

Hoje as grandes Organizações têm como meta a qualificação de seus colaboradores respeitando as diversidades intelectuais, individuais e ocupacionais, ou seja, traçando perfis profissionais, dando sentido às experiências vividas por eles, pois, as mesmas servem de base para a troca de conhecimentos, e isso, funciona como suporte na melhoria da qualidade de vida no trabalho, conseqüentemente, o aumento da produtividade.

O ambiente de trabalho contribui de maneira positiva a saúde física e o bem-estar emocional dos colaboradores. O impacto do ambiente de trabalho é geralmente direto, indireto e imediato. As condições de trabalho podem afetar o comportamento condescendente para saúde física, por um longo período, exemplo disso, o stress, que hoje vem afetando a vida profissional em alta escala. Considerando a relevância das influências exercidas pela percepção da qualidade de vida no trabalho e do nível de motivação dos indivíduos no ambiente de trabalho, há necessidade de estudos que contemplem essas duas variáveis conjuntamente, e o desenvolvimento do colaborador seja integral.

As organizações com base na qualidade de vida no trabalho têm como grande relevância a automotivação, pois constitui um processo, cujo objetivo é estabelecer um mesmo ritmo dentre os colaboradores. Ao se referir à motivação, percebe-se que um colaborador, a princípio, não pode ser motivado, mas sim, incentivado para motivar-se, ou seja, cada um desenvolve impulsos motivacionais distintos em momentos diferentes, reconhecendo que estas forças afetam diretamente e indiretamente a maneira de convívio no ambiente de trabalho e fora dele.

Qualidade de vida no trabalho é primar pelo bem estar, visar condições para que os mesmos possam desenvolver suas atividades profissionais e pessoais, assim como, demonstrar e despertar habilidades e competências de maneira positiva, contribuindo também para o crescimento organizacional.

Este estudo realizou-se no Comando Geral da Polícia Militar do Estado do Amapá, especificamente, no Centro de Formação e Aperfeiçoamento, com a participação do 1º Pelotão do curso de formação de soldado composto por 48 (quarenta e oito) alunos soldados. Os instrumentos aplicados buscam identificar fatores que levam ao stress desses profissionais, e deste modo, avaliar o convívio entre alunos soldados, sensibilizando-os da importância de cada um para a Polícia Militar e compreender de que forma o Centro de Formação e Aperfeiçoamento trabalha o “stress” com os principais aspectos que interferem e/ou influenciam no aproveitamento de suas ações.

Para uma compreensão abrangente deste estudo, foi subdividido em capítulos, os quais seguiram a ordem: O primeiro capítulo aborda os conceitos inerentes ao “trabalho”, contextualizando momentos históricos do trabalho, significados, evoluções e os conceitos sobre Qualidade de Vida, principais aspectos que podem colaborar ou interferir dentro das organizações.

No segundo capítulo, conceitos de motivação, teoria dos dois fatores de Herzberg, teoria das necessidades de Maslow e Influências da motivação humana que são fundamentais ao contexto da Qualidade de vida no trabalho.

No terceiro capítulo, será apresentado o perfil da Organização e os resultados relacionados à pesquisa, que levam a satisfação e insatisfação, bem como identificar o stress dos alunos soldados.

E com base nos resultados das avaliações intencionou-se demonstrar que a Qualidade Vida Trabalho é essencial para as organizações que tem o foco em metas, satisfação profissional e organizacional, motivação, produtividade e integração dos seus colaboradores no ambiente de trabalho.

## **I – CAPÍTULO**

### **1 – TRABALHO: BREVE HISTÓRICO DA RELAÇÃO HOMEM/TRABALHO**

A sociedade contemporânea, com suas pesquisas, descobertas científicas e tecnológicas, trazem imensas oportunidades no campo das organizações. Estas enriquecidas com os novos meios que complementam as experiências das organizações. Dessa forma, se faz necessário que o administrador amplie suas concepções sobre assunto - qualidade de vida no trabalho e motivação - para que possa desenvolver propostas inovadoras e criativas, levando em consideração seus objetivos.

Atualmente, os recursos humanos são mais valorizados devido ao valor do conhecimento. Existem inúmeras formas de uma organização estimular a satisfação com o trabalho, dando boas condições de trabalho, ou seja, que tenha uma boa estrutura, material, benefícios para que o colaborador possa desenvolver suas atividades, sabendo que ele tem um papel fundamental na produtividade.

Para a abordagem, Qualidade de Vida no Trabalho é indispensável a discussão histórica da relação homem/trabalho, pois, ao longo da trajetória humana o trabalho revela-se um processo evolutivo, indiscutivelmente, são elementos que definem as relações profissionais e pessoais.

Outro aspecto interessante é que a origem etimológica da palavra “trabalho” vem do radical romano labor, que é equivalente à palavra ponos, ou seja, pena. Na época de sua maior utilização (pois o período em que nasce uma palavra é muito difícil de precisar), no Império Romano as pessoas que precisavam trabalhar para sustentarem-se, consideravam a sua prestação de serviços a terceiros como uma pena imposta a eles em favor de seus senhores. Já na França, a palavra travail (trabalho) teve origem em tripaliare que significa pena, tortura, ou fazer sofrer, esta palavra, por sua vez é uma derivação de tripalium mais precisamente um instrumento de tortura com três paus, ou pontas de ferro, uma espécie de tridente como o associado ao deus Netuno e às gravuras do diabo. Além disto, a palavra travail designa também um tipo de dispositivo feito de várias traves às quais se prendiam os cavalos ou bois para serem ferrados. (ALBORNOZ, 1997, p. 09).

O autor refere-se ao trabalho, na era romana, onde os trabalhadores tinham que cumprir como serviços prestados aos seus senhores, sob uma pena imposta para que pudessem sobreviver.

Etimologicamente, a palavra trabalho, em latim é *labor*. A ideia de *tripalium* aparecerá dentro do latim vulgar como sendo, de fato, forma de castigo. Mas a gente tem de substituir isso pela ideia de obra, que os gregos chamavam e *poiesis*, que significa minha obra, aquilo que faço, que construo, em que me vejo. (CORTELLA, 2009, p. 21).

Cortella, ao tratar da palavra trabalho, refere-se ao empenho de um indivíduo numa coisa, consolida a ideia de fazer coisas físicas, sofrendo e suportando uma tarefa pesada, mas eventualmente fazendo cumprir este trabalho, porém, se identificando naquilo que fez.

Em sentido amplo, trabalho é toda atividade humana que transforma a natureza a partir de certa matéria dada, ou seja, o trabalho - são as tarefas desenvolvidas pelo homem, geralmente com auxílio de instrumentos, em vista da produção de bens (valores), sob a forma de objetos ou serviços.

O trabalho inclui três elementos fundamentais: o objeto de trabalho, matéria que o homem transforma para sua atividade; os meios de trabalho, conjunto de instrumentos que interpõe entre sua atividade e a natureza a ser transformada. Todo trabalho humano exige o dispêndio de certa quantidade de energia, não somente física, mas também psíquica. Seu conceito vem evoluindo na medida em que o cenário econômico e político modificam, e com ele a concepção que a sociedade tem dele.

Na sociedade industrial o trabalho será mais que nas sociedades anteriores, a mesma condição de existência e perpetuação do modo de produção social. Mas do que nunca o trabalho será socializado. Nos modos de produção pré-capitalista era possível e mesmo necessária a figura do trabalhador individual – caso típico do artesão. Nas sociedades atuais, o



trabalhador é necessariamente coletiva, devido à especialização nas tarefas, fruto da crescente divisão do trabalho. (ENCICLOPÉDIA MIRADOR, 1995, p. 10966).

Partindo desse pressuposto, pode se entender o trabalho tem como objetivo a produção dos próprios bens e serviços utilitários e necessários. E nos dias atuais o trabalho é interpretado como um conjunto de ações que levam à produção de bens coletivos e que promove o desenvolvimento pessoal, familiar e social.

O trabalho, por sua vez, transformou-se juntamente com os meios de trabalho. É certo que cada tipo de trabalho exige instrumentos adequados para uma produção satisfatória. Por outro lado, são esses instrumentos mesmos, os principais indicadores do estágio da técnica numa economia. A maneira como se produz os instrumentos de trabalho utilizados, são traços fundamentais para distinção dos tipos de economia. Em função da evolução das atividades de trabalho e dos meios de produção irão desenvolver-se a divisão e a organização do trabalho, aspectos da transformação das forças produtivas da sociedade, bem como as relações de trabalho, aspecto das relações sociais de produção. (ENCICLOPÉDIA MIRADOR, 1995, p. 10966).

Ao longo do processo de mudanças econômicas e sociais desenvolveram-se, ao mesmo tempo, as formas de comportamento e as ideologias que se traduzem nas manifestações culturais do grupo social. A cultura condicionou todas as atividades dos indivíduos e do grupo social - habitação, hábitos de convivência, ritos religiosos, alimentação, trabalho, legislação e outras áreas. Essas mesmas atividades exerceram sobre a cultura uma ação recíproca.

## **1.1 A EVOLUÇÃO DO TRABALHO**

Neste contexto, para os nômades o trabalho representou a possibilidade de ter acesso ao consumo organizado de uma série de bens que melhoravam sua vida, trabalhando por conta própria no princípio e vivendo basicamente da caça, pesca e da coleta de frutos e vegetais. Quando se transformaram em sedentários, precisou de ajuda para executar algumas atividades, que não podiam realizar sozinhos, principalmente a agricultura e a pecuária. Formaram-se então, as tribos, onde as pessoas dividiam suas tarefas em um regime de cooperação. (ENCICLOPÉDIA MIRADOR, 1995, p. 10967).

Durante esse período, permitiu o aperfeiçoamento dos utensílios e sua transformação em armas para a caça, junto à extração de alimentos vegetais, como fonte de alimentação. A utilização de animais domesticados marcou uma etapa importante da evolução da sociedade primitiva; o momento da transição de um estado nômade para uma forma de vida sedentária. Com o surgimento das tribos os indivíduos realizavam suas tarefas por meio de cooperação. A necessidade de ampliar os estoques alimentares levou à atividade agrícola e mais uma etapa foi alcançada.

Já com a vida urbana, surge uma nova classe social, a burguesia, derivada da palavra burgo *cidade*, e que nada mais era do que, pessoas que desenvolviam atividades artesanais, aliadas com a acumulação de capital através do comércio de suas produções. Dentre este, podemos citar:

Nas cidades, desenvolvem-se as corporações artesanais, com dezenas de ofícios e divisão de trabalho interna acentuada, embora a forma de cooperação seja, em cada ofício, geralmente do tipo cooperação simples, isto é, cada artífice se ocupa de todas as fases de produção de um objeto. No campo, a agricultura é do tipo extensivo, mas trabalha-se a terra por tempos alternados, para não esgotar o solo (rotatividade na plantação). Os camponeses, produtores diretos da riqueza social, fabricam suas próprias vestimentas. As mulheres têm cada choupana seu fuso ou roca, fiam e tecem as roupas necessárias ao consumo da casa. Os utensílios são tocos e, muitas vezes, fabricados pelos próprios camponeses. Há, portanto, artesanato familiar, visando a atender as necessidades do camponês. (ENCICLOPÉDIA MIRADOR, 1995, p. 10968).

O trabalho era dividido pelos camponeses, mas dentro da própria família, cada membro tinha sua tarefa e a produção social era feita pelos termos da economia doméstica, de maneira pela qual os agentes de produção se relacionavam enquanto proprietários.

Sendo o trabalho atividade social, sempre existiu cooperação entre os trabalhadores, isto é um mínimo de distribuição de tarefas. Isso não impede naturalmente, que certas atividades, como a caça, a arco e flecha e

algumas formas de artesanatos, sejam individuais. (ENCICLOPÉDIA MIRADOR, 1995, p. 10667).

Pode-se dizer que as atividades sociais sempre foram desenvolvidas em conjunto, mesmo sendo distribuídas em pequenas tarefas, não impedindo à individualização de atividades.

Com o êxodo rural e o rápido crescimento das cidades, houve o aparecimento da era do maquinismo e as grandes indústrias fizeram com que houvesse um excedente de mão-de-obra. Já na sociedade capitalista, não é o *trabalho* humano em si que interessa ao capitalismo, mas a mercadoria, mas não pelo seu valor de uso, mas por seu valor de troca. Para isso, só lhe resta uma saída: diminuir o custo do trabalho. Isso pode ser conseguido pela diminuição de salários, aumentando a produtividade, ou, ainda, substituindo o trabalho humano pela máquina, cada vez mais aperfeiçoada.

As máquinas não deixam de ser trabalho humano acumulado. No entanto, procura ir mais longe e descobrir no capital, fruto do lucro, um trabalho humano não pago. O salário é o preço pago ao trabalhador por um número determinado de horas. Nesse grupo está calculado quanto é necessário ao trabalhador para vestir-se, abrigar-se, matar a fome, para continuar produzir. Ora, tal trabalhador consegue esse objetivo em, por exemplo, seis horas de trabalho, sobre as oito horas diárias. As duas restantes, ele trabalha para manter o capital e garantir que este reproduza [...]. (ENCICLOPÉDIA MIRADOR, 1995, p. 10969).

Na Revolução Industrial, a indústria fabril sobrepôs-se a indústria caseira, necessitando-se organizar e planejar as operações produtivas de forma autoritária, sobre um exército de trabalhadores que tinha de ser obrigado a cumprir seus deveres, isso fez com que, o trabalhador fosse perdendo a identidade com o seu trabalho.

Nas revoluções científicas, a primeira teve como berço a Inglaterra com vínculo na industrialização em substituição à produção artesanal, com proletariado e

do saber global pelo trabalhador, tendo sido desapropriado da sua relação com o produto de seu trabalho, o que muito influenciou em sua subjetividade.

[...] atribui capital importância ao problema da satisfação pessoal na empresa, como maneira mais eficaz de obter esse aumento e produtividade. Para isso desenvolve política, de salários altos e prêmios (pagamento por horas extras, produção maior, etc.). (ENCICLOPÉDIA MIRADOR, 1995, p. 10969).

No entanto, o salário é um dos benefícios que o colaborador adquire por meio do seu trabalho, tendo uma satisfação pelo valor recebido, assim a organização tem uma alta produtividade, gerando uma produção em grande série, conseqüentemente, os lucros provem de grandes vendas com pequenos lucros, por unidade produzida.

## **1.2 O TRABALHO E A GLOBALIZAÇÃO**

Consideremos inicialmente as principais mudanças que estão transformando a economia: a globalização; as evoluções tecnológicas, especialmente nas áreas de computação, telecomunicações e informação; crescimento de alguns setores de trabalho e declínio de outros; diversidade cultural; mudanças às expectativas da sociedade; aumento do espírito empreendedor e clientes mais exigentes. (ROBBINS, 2003, p.05).

A globalização não significa apenas fazer negócios além das fronteiras nacionais, significa também aumento da competição para quase todo tipo de organização. Deste modo, as duas principais forças matrizes da globalização foram à procura de novos mercados e os esforços para redução de custos. É uma estratégia lógica que organizações desejam crescer, expandindo além de suas fronteiras nacionais.

Muitas organizações também foram motivadas a expandir-se para além de suas fronteiras nacionais a fim de obterem vantagens de custo sobre as concorrentes. O fato de que muitas empresas fabricam no sudeste asiático produtos como semicondutores e tecidos que podem ser em grandes partes

explicadas em termos menores custos de mão-de-obra. Recentemente, companhias ocidentais têm-se transferidos para Europa Central para ter acesso à sua força de trabalho de baixo custo e elevada qualificação. (ROBBINS, 2003, p. 05).

A Globalização é o apêndice da internacionalização do capital. É o outro nome dado ao sistema capitalista internacional, com paradigma econômico financeiro transformou as sociedades nacionais em sociedades globais, que facilitou o surgimento das multinacionais, devido à liberalização do comércio exterior, provocando transformações no modo de produção e nas relações de trabalho.

Na sua nova etapa, a globalização definitivamente consolida com o avanço tecnológico, diminuindo a importância da matéria-prima e da mão-de-obra, ampliando as desigualdades sociais, trazendo como resultado o desemprego.

No entanto, hoje há um desafio em responder os problemas encontrados diante dessa evolução. Pode-se afirmar que o colaborador constrói sua identidade também a partir de seu trabalho, afetando seus valores, representações e sua visão de mundo, superando obstáculos, tais como: doenças físicas e mentais advindas do trabalho. Neste momento da história do trabalho revela-se um período em que as organizações vêm se preocupando com a qualidade de vida no trabalho, transpondo a valorização do bem estar do colaborador e elevando a produtividade organizacional.

### **1.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Um dos meios para que a organização atinja seus objetivos é trabalhar sobre qualidade de vida no trabalho junto com os colaboradores. E para que possamos compreender o que é a qualidade de vida no trabalho, conceituaremos como a filosofia que visa bem-estar ao colaborador e maior produtividade à organização. As organizações estão adotando práticas que lhe permitem atrair, motivar, preparar e reter os melhores profissionais possíveis.

Qualidade de Vida no Trabalho pode ser definida como “um constructo multidimensional geralmente referente à satisfação geral com a vida no trabalho e com o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, um sentimento de pertencimento ao grupo de trabalho, uma sensação de tornar-se si mesmo e de ser valorizado e respeitado.” (MORIN & MORIN, s.d., apud MEDEIROS e DANTAS, 2005, p. 2425).

A Qualidade de vida no trabalho vem se tornando um elemento propício, devido à ligação que existe entre condições adequadas para realização de um bom trabalho, pode-se dizer que é um conjunto de ações que levam a produção de bens individuais e coletivos. E que promove o desenvolvimento pessoal, familiar e organizacional.

A Qualidade de Vida no Trabalho pode se destacar por vários itens que formam um conjunto de fatores que interferem no desempenho dos colaboradores, que é fundamental para a valorização no trabalho, que compreende em uma visão integrada.

A Qualidade de Vida no Trabalho tem o seguinte significado:

A escolha da profissão, as características da cultura organizacional configurada pelos valores e práticas predominantes na empresa, a infraestrutura familiar constituem fatores relevantes para a Qualidade de Vida no Trabalho. Além disso, as relações interpessoais, os conflitos e em especial a maneira como a pessoa se relaciona na equipe afetam a satisfação no trabalho, à autoestima e a forma como se sente em relação a si mesma. A história de vida e os fatores relativos às variáveis organizacionais resultam em atitudes que dificultam e facilitam nas relações de trabalho, intensificando a preocupação e a responsabilidade pela promoção da QVT. (BOM SUCESSO, 1998, p. 29).

Portanto, constatamos que uma organização deve satisfazer as necessidades físicas, psicológicas e financeiras dos seus colaboradores, devendo preocupar-se com várias questões, tais como: ambiente de trabalho, relações interpessoais, recursos e equipamentos disponíveis, alimentação, saúde, segurança, remuneração, reconhecimento e nível de stress. Englobando além dos serviços, produtos e pessoas, um planejamento pré-estabelecido não se limitando apenas aos

avanços tecnológicos, mas a recursos humanos capacitados, treinados, liderados, motivados e conscientes de suas responsabilidades.

Enfim, a organização deve estar atenta às necessidades as questões descritas, e também deve estar sempre buscando receber um feedback dos colaboradores, para identificar as falhas e buscar soluções e melhorias.

A satisfação com o trabalho executado; as possibilidades de futuro na organização; o reconhecimento pelos resultados alcançados; o salário recebido; os benefícios auferidos; o relacionamento humano dentro do grupo e da organização; o ambiente psicológico e físico do trabalho; a liberdade e responsabilidade de decidir e as possibilidades de participar. (CHIAVENATO, 1999, p. 391).

A satisfação do colaborador em executar seu trabalho, permite melhores resultados, tendo reconhecimento e melhores benefícios, como um ambiente de trabalho adequado e maior participação na organização. Segundo Rodrigues (apud VASCONCELOS, 2001, p. 24) “[...] trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas, a qualidade de vida sempre foi objeto de preocupação da raça humana [...].”

Maslow, também se destaca, concedendo a hierarquia das necessidades, composta de cinco necessidades fundamentais: fisiológicas, segurança, social, estima e auto-realização. Vale também mencionar Frederick Herzberg, que destacou, em uma pesquisa realizada com engenheiros e contadores, a associação da insatisfação com o trabalho ao ambiente de trabalho e satisfação com o trabalho ao conteúdo. Assim, os fatores higiênicos – capazes de produzir insatisfação – os fatores motivacionais – geradores de satisfação.

Faz-se necessário, avaliar de forma sistemática a satisfação dos profissionais da organização, pois, nesse processo de autoconhecimento, as sondagens de opinião interna são uma importante ferramenta para detectar a

percepção dos colaboradores sobre os fatores intervenientes na qualidade de vida e na organização. Mas integrando indivíduos à organização de forma harmoniosa, mantendo sua integridade física e mental, valorizando-o literalmente como pessoa, considerando fatores psicológicos, políticos, econômicos e sociais.

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implementação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa. (FRANÇA, 1997, p. 80).

Neste contexto pode ser associada à ética da condição humana. Esta ética procura desde a identificação, eliminação, neutralização ou controle de riscos ocupacionais observáveis no ambiente físico; padrões de relações de trabalho; carga física e mental; o relacionamento; e satisfação requerida para cada atividade.

Cada pessoa possui uma personalidade própria e diferenciada que influi no comportamento e atitudes das outras com quem mantém contatos e é, por outro lado, igualmente influenciada pelas outras. Cada pessoa procura ajustar-se às demais pessoas e grupos, pretendendo ser compreendida, aceita e participar, no intuito de atender aos seus interesses e aspirações.

O colaborador motivado pelos seus objetivos, se ele deseja alcançá-los então produzirá mais e assim as organizações também passam a produzir mais e cumprir suas metas.

### **1.3.1 Qualidade de vida no trabalho e suas dimensões**

Diz José Tolovi Jr, presidente mundial do Great Place to Work: “As organizações estão descobrindo que não adianta contratar um gênio que só trabalha dentro de um casulo e ignora o coletivo. Um dos fatores que geram



mais resultados positivos é o trabalho em equipe, e isso só é possível quando você tem pessoas com valores, princípios e características pessoais parecidos.” (REVISTA ÉPOCA, 2010, p. 74).

Hoje as organizações têm uma visão de desenvolver trabalhos em equipe, onde os colaboradores tendem a utilizar suas características pessoais e princípios semelhantes com os outros para gerar resultados mais rápidos e positivos.

Segundo Bom Sucesso (1998, p. 29), pode-se dizer, de maneira geral, que a qualidade de vida no trabalho abrange:

- Renda capaz de satisfazer as expectativas pessoais e sociais;
- Orgulho pelo trabalho realizado;
- Vida emocional satisfatória;
- Autoestima;
- Imagem da empresa/instituição junto à opinião pública;
- Equilíbrio entre trabalho e lazer;
- Horário de trabalhos sensatos;
- Oportunidades e perspectivas de carreira;
- Possibilidade de uso do potencial;
- Respeito aos direitos; e
- Justiça nas recompensas.

Ter as condições básicas de trabalho satisfeitas: bom ambiente, limpeza, iluminação, equipamentos adequados, salário condizente, possibilidade de inovar, perspectiva de carreira, a organização propõe o equilíbrio nas atividades desenvolvidas, ao colaborador, aspectos detentores de merecida importância, que geram motivação e aumenta os diversos níveis de qualidade de vida no trabalho.

Desenvolvimento de uma cultura organizacional do bem-estar coletivo ancorada na prevenção de riscos para a saúde, segurança e conforto dos colaboradores, no desenvolvimento profissional e na valorização da função social da organização.

### **1.3.2 Encadeamentos entre qualidade de vida e trabalho**

A qualidade de Vida no Trabalho atinge todos os níveis, direcionados aos esforços para a canalização da energia disponível para o comprometimento humano. Pesquisas recentes demonstram a importância de promover atualizações para contornar as prováveis deficiências de um colaborador:

Investir em cursos e treinamentos para os colaboradores também é uma tendência destacada entre as 100 melhores. O curso geralmente é definido com base nas deficiências profissionais do colaborador identificadas na avaliação anual. Muitas vão além e ajudam o colaborador a estudar qualquer tema de seu interesse, por apostar que esse estímulo intelectual melhora a disciplina, a criatividade e a qualidade de vida do beneficiado. (REVISTA ÉPOCA, 2010, p. 74).

O trabalho passa a exercer influência plena sobre o indivíduo e sua relação com meio em que vive: a relação de compra e venda da força de trabalho é a responsável pela estruturação do nível sócio pessoal do trabalhador, determinando seus ganhos, estilos de diversão, horários de trabalhos, local onde executa suas atividades, círculos de amizade, sua satisfação com as atividades que desenvolve recompensas, direitos e deveres.

Para muitos autores distinguem as atividades humanas em lazer e trabalho, sem, contudo, estabelecer uma divisão entre elas, relacionando-as diretamente com as condições de vida desse colaborador.

“A mudança rápida e inesperada torna a vida mais interessante, mas também provoca stress. Por isso, devemos ficar surpresos ao descobrir que stress, estafa, esgotamento e coisas parecidas estejam entre as questões mais candentes no novo mundo do trabalho.” (ROBBINS, 2003, p. 22).

O stress no trabalho é o resultado de uma reação que o nosso organismo que tem quando estimulado por fatores externos desfavoráveis que propiciam inúmeras situações favoráveis ao stress. Como por exemplo, aumento da ansiedade, agitação ou tristeza.

Alguns autores, como Cooper (apud SPECTOR, 2003, p. 292) acreditam que as condições de trabalho desfavoráveis podem afetar a saúde e o bem estar de uma pessoa. E que o processo do stress no trabalho é uma condição ou situação que exige a adaptação de uma pessoa no meio ambiente.

Jex e Beehr (apud SPECTOR, 2003, p. 292), comentam que o desgaste no trabalho proporciona uma reação negativa e está dividida em três categorias:

*Reações Psicológicas*: envolvem respostas emocionais, tais como ansiedade ou frustrações; *Reações Físicas*: incluem sintomas como dores de cabeça, problemas digestivos e doenças, como câncer; *Reações Comportamentais*: são respostas a fatores estressantes e incluem a utilização de substâncias, do fumo e a ocorrência de acidentes.

Em seu sentido mais amplo, estresse é uma sobrecarga dos recursos do corpo a fim de responder a alguma circunstância ambiental. Clinicamente, o estudo do estresse baseia-se nos casos mais extremos dessa resposta. Na essência, a reação de estresse é uma mobilização das defesas do corpo, um antiquado mecanismo bioquímico de sobrevivência que foi aperfeiçoado do decurso do processo evolutivo, permitindo aos seres humanos adaptar-se a fatos hostis ou ameaçadores. (GOLDBERG, 1980, p. 68).

No mundo do trabalho ocorrem inúmeras mudanças, não só no processo produtivo, mas no impacto causado na saúde do colaborador, o organismo passa a enfrentar situações que considere ameaçadoras a sua vida e o seu equilíbrio interno. Atualmente a palavra stress tem um sentido somente a desgaste e pode-se afirmar que o stress é uma 'epidemia global', pois as pessoas vivem um tempo de grandes exigências, por lidar com novas informações, se veem diante de situações, às quais

precisam adaptar-se, sejam às pressões externas (famílias, meio social, trabalho, escola ou meio ambiente) ou internas (responsabilidades, obrigações, autocrítica, dificuldades fisiológicas e psicológicas).

Existe o chamado stress benéfico, ou seja, certa quantidade de stress é um elemento necessário e até benéfico na vida das pessoas.

Quando é registrada pelo cérebro a existência de uma situação potencialmente estressante, o corpo recebe um fluxo de adrenalina que representa um aumento no desempenho, ou seja, esse fluxo de adrenalina pode dar à pessoa o impulso de ser inovador e pensar, ou encontrar a melhor solução para um problema. Por isso não seria vantajoso eliminar por completo, inteiro o estresse e todas as suas implicações. O melhor e o ideal a fazer é eliminar e anular os efeitos prejudiciais sobre a saúde física e mental. (GOLDBERG, 1980, p.108).

Enfrentar as exigências mais sérias do que as comuns não devem ser uma fonte de stress, e sim um desafio às habilidades de fato capaz de aceitar e vencer desafios, em consistir em um ganho em termos de conhecimento e confiança.

O stress pessoal e da vida no trabalho pode ser conduzido por planejamento. Para planejar objetivos pessoais e de carreira, o colaborador deve está ligado ao retorno material (dinheiro, bens e serviços), está intimamente relacionado com as condições de vida, envolvendo, entre outras coisas, habitação, o transporte, a educação, a saúde e o trabalho.

A lealdade pela segurança no emprego foi irrevogavelmente quebrada. Os empregadores precisam hoje de flexibilidade, e a segurança de longo prazo no emprego é incompatível com esse objetivo. Em consequência disso, os funcionários estão cada vez mais colocando a lealdade para seu grupo de trabalho e com sua profissão na frente da lealdade para com seu empregador. (ROBBINS, 2003, p. 22).

Hoje a flexibilidade e segurança no trabalho são atividades que necessitam de reconhecimento e o consenso, pois o colaborador tem que ser leal ao

seu trabalho e ao seu empregador, produzindo bens através do trabalho e mostrando resultados eficazes.

## **1.4 METODOLOGIAS DO TRABALHO**

### **1.4.1 Material e método**

A metodologia aplicada no trabalho foi experimental, qualitativa e quantitativa. Também foi fundamentada através de livros, artigos científicos, pesquisas na internet. Para melhor embasamento a pesquisa de campo realizou-se no Comando Geral da Polícia Militar do Estado do Amapá, com autorização do Diretor de Ensino o senhor Josevaldo Fé do Nascimento – Coronel da Polícia Militar do Estado do Amapá, para que a pesquisa de campo pudesse ser concretizada, no Centro de Formação e Aperfeiçoamento, com 48 (quarenta e oito) alunos soldados, com a palestra sobre *Qualidade de Vida no Trabalho e motivação* (grifo nosso). Também foram abordados os temas: trabalho; saúde física e mental e stress no ambiente de trabalho. Explorando atividades massoterapêuticas, ginástica laboral com profissionais da área, como também dinâmicas, como **Caixa surpresa**, que teve duração de 10 minutos, o material utilizado foi uma caixa de papelão contendo chocolate e a dinâmica dos **Embolados**, que teve duração de 20 minutos, os próprios colaboradores foram instrumento para desenvolvimento da dinâmica no ambiente.

Usou-se o método experimental através da aplicação de questionários estruturado e individuais para avaliação da pesquisa de campo, com abordagem quantitativa numa população amostral de 48 (quarenta e oito) colaboradores da Polícia Militar do Estado do Amapá. O questionário consistia em avaliar o desenvolvimento da pesquisa em itens relacionados ao instrutor, a metodologia,

quanto ao conteúdo programático, auto avaliação do participante, coordenação da pesquisa e quanto à infra-estrutura.

Para cada item avaliado atribuiu-se os seguintes qualificações: excelente representado por (E) cuja nota equivalente era 10 (dez); muito bom (MB) para notas 9 (nove); bom (B) para notas entre 7 (sete) e 8 (oito) e; regular (R) equivalente a notas 6 (seis) ou menores.

Os colaboradores foram divididos em dois grupos: “**A**”, com vinte e dois participantes, que se deslocaram para uma sala em que se desenvolvia a atividade de massoterapia, para posteriormente responderem a avaliação escrita; O grupo “**B**”, composto de vinte seis participantes, permaneceu na sala 01, participando da atividade de ginástica laboral e uma dinâmica que visavam estimular o convívio social entre os colaboradores com práticas de lazer. Ressaltando a intenção de verificar diferença motivacional para responderem o questionário, buscando identificar nos dois grupos se a diferenciação nas atividades propostas encadearia em disparidades nos resultados.

## II CAPÍTULO

### 2. MOTIVAÇÃO

A motivação constitui um importante campo do conhecimento da natureza humana e da explicação do comportamento humano. Para compreender o conhecimento e a motivação das pessoas é preciso conhecer sua motivação.

A motivação é geralmente expressa como estado interior que induz uma pessoa a assumir determinados tipos de comportamentos, ou seja, é um estado interno resultante de uma necessidade que desperta certo comportamento, com objetivo de suprir essa necessidade.

Definem motivo como “tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou, pelo menos, que dá origem a um comportamento específico”. Sendo assim os motivos variam de acordo com valores, expectativas e anseios de cada pessoa, pois estas realizam atividades, trabalhos por interesses distintos e possuem comportamentos específicos. (KATZ E ROSENZWERG, apud CHIAVENATO, 1994, p. 99).

Os autores explanam sobre a motivação como uma sequência de situações que buscam atender às necessidades intrínsecas do ser humano. Segundo Chiavenato (1994, p.100) salienta ainda que esse impulso à ação possa ser provocado por um estímulo externo (provindo do ambiente) e pode também ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo.

São muitos os aspectos da vida que fazem com que as necessidades ou motivos pelos quais as pessoas têm determinado comportamento variem ao longo da sua existência.

Segundo Chiavenato (1994, p.101) "as necessidades ou motivos não são estáticos; ao contrário são forças dinâmicas e persistentes que provocam comportamentos". Para o autor, por ser a motivação humana orientada pelas

diferentes necessidades, sendo ela cíclica, pois a satisfação de algumas necessidades é temporal e efêmera.

Como a motivação está ligada ao processo de compreensão do comportamento humano e por serem as pessoas diferentes, a motivação varia de indivíduo para indivíduo, as necessidades e expectativas variam, produzindo diferentes padrões de comportamento.

[...] a noção de necessidades permeia a maior parte dos conceitos no campo da motivação. Sendo considerada como ponto de partida do comportamento motivacional, a necessidade, usada com o sentido de estado de carência, está presente em um bom número de teorias. (BERGAMINI, 1997, p. 71).

As teorias mais conhecidas sobre a motivação estão relacionadas com as necessidades humanas. É o caso da teoria de Maslow sobre a hierarquia das necessidades humanas.

Os indivíduos são motivados a satisfazer uma hierarquia de necessidades, à medida que o homem satisfaz suas necessidades básicas, outras mais elevadas tomam o predomínio do seu comportamento, estando à necessidade de auto-realização no nível mais alto e a satisfação das necessidades fisiológicas no nível mais baixo da pirâmide representativa da hierarquia das necessidades humanas. Na realidade, os principais estudiosos salientam que as necessidades do homem são distintas e escalonadas desde as mais básicas até as mais complexas. (MASLOW, apud CHIAVENATO, 1994, p. 103).

O ser humano procura satisfazer primeiramente as necessidades de sobrevivência como comida, sexo, sono e à medida que estas estão satisfeitas, busca a satisfação das necessidades sociais ligadas à afiliação, associação, isto é, deseja construir relações duradouras e sólidas com outras pessoas e somente então parte para o alcance das necessidades mais complexas relacionadas à realização.

Outra teoria de importância sobre motivação, relacionada com a satisfação das necessidades humanas, foi a de Herzberg (apud CHIAVENATO, 1994, p. 104) que verificou a existência de dois fatores distintos na satisfação do



cargo: fatores higiênicos e fatores motivacionais. Os fatores higiênicos seriam aqueles relacionados ao ambiente externo, ao contexto do trabalho, por exemplo, condições de trabalho e segurança dentre outros, e os fatores motivacionais seriam aqueles relacionados ao conteúdo do trabalho e que correspondem às necessidades mais elevadas da hierarquia de Maslow, são eles: realização, reconhecimento, responsabilidade, crescimento, o trabalho em si e etc.

Cabe apontar, ainda para Chiavenato, (2004, p. 63), a motivação funciona nos indivíduos como desejo e receio, tendo cada pessoa necessidades, valores sociais e objetivos diferentes, sendo que o resultado alcançado gera um comportamento diferenciado em cada ser humano.

[...] a motivação é geralmente descrita como um estado interior que induz uma pessoa a assumir determinados tipos de comportamento. Visto por outra perspectiva, a motivação refere-se ao desejo de adquirir ou alcançar algum objetivo, ou seja, a motivação resulta dos desejos, necessidades ou vontades'. Isso justifica o fato pelo qual algumas pessoas são altamente motivadas a ganhar dinheiro, e presume-se que esse alto grau de motivação pode afetar o comportamento para tal aquisição. (SPECTOR, 2002, p. 198).

O sistema motivacional é um estimulador de nossos propósitos na vida pessoal ou profissional, significa que para o indivíduo manter-se motivado ele precisa de entusiasmo, otimismo e confiança, e também de um grau ideal de ansiedade para impulsionar na sua realização.

Assim, conclui-se que a motivação está diretamente relacionada com os anseios individuais, sendo uma força que se encontra no interior de cada pessoa, tendo em vista que as iniciativas somente serão realizadas se houver iniciativa do indivíduo, o que ela pode fazer é estimular a outra pessoa.

Herzberg alicerça sua teoria no ambiente externo e no trabalho do indivíduo, tendo a teoria dos dois fatores: higiênicos e motivacionais que serve para explicar o comportamento das pessoas em situação de trabalho.

## 2.1 TEORIA DOS DOIS FATORES DE HERZBERG

Em face dessa teoria a motivação no trabalho é explicada por várias teorias, não existindo uma única teoria correta. Cada uma apresenta uma forma positiva e negativa. Segundo a teoria dos dois fatores, somente a presença dos fatores motivacionais leva a um comportamento energético mais positivo.

Herzberg desenvolveu pesquisas entre engenheiros e contadores de indústrias de metais localizadas em Pittsburgh (Estados Unidos) e após análises e revisões dos resultados, sugeriu dois grupos de fatores que orientavam o comportamento das pessoas.

A teoria dos dois fatores afirma que a motivação deriva de duas categorias de necessidades que são enfocadas pelo trabalho, são fatores higiênicos e motivacionais, que servem para explicar o comportamento das pessoas em situação de trabalho (esta alicerçada no ambiente externo e no trabalho do indivíduo). Os fatores higiênicos são aqueles voltados para atender as necessidades básicas de natureza material e fisiológica da mão-de-obra, isto é, são aqueles relacionados ao ambiente externo, ao contexto do trabalho, por exemplo, condições de trabalho e segurança, supervisão, salário, companheiros de trabalho, dentre outros; fatores motivacionais estão relacionados ao conteúdo do trabalho, que correspondem às necessidades mais elevadas, que são: realização, reconhecimento, responsabilidades, crescimento, trabalho em si, relacionados com as tarefas e os cargos exercidos por um indivíduo.

Visto que, para motivar uma pessoa é necessário oferecer níveis apropriados de fatores de motivação. Através da pesquisa de Herzberg, concluiu que os fatores motivacionais podem levar a satisfação, mas a sua ausência leva apenas a falta de satisfação e não a insatisfação. Enquanto que os fatores

higiênicos levam a insatisfação, mas de um ponto de vista mais elevado, eles podem produzir apenas a falta de insatisfação e não a satisfação.

Portanto, esta teoria apenas serve para aumentar as perspectivas dos administradores, por mostrar um poderoso papel de recompensas intrínsecas oriundas do trabalho em si mesmo, ou seja, os colaboradores dentro das organizações se encontram motivados ou não, dependendo do nível de atendimento de suas necessidades, assim como, da satisfação ou insatisfação dos fatores higiênicos e motivacionais.

### **2.1.1 Fatores Higiênicos ou extrínsecos**

Estão localizados no ambiente que abrangem as condições dentro das quais elas desempenham seu trabalho. Como essas condições são decididas e controladas pela organização, *os fatores higiênicos* estão fora do controle das pessoas. Os principais fatores higiênicos são: salário, benefícios sociais, tipo de chefia ou supervisão que as pessoas recebem de seus superiores, condições físicas e ambientais de trabalho, políticas e diretrizes da empresa, clima de relacionamento entre a empresa e os funcionários, regulamentos internos, etc. São fatores de contexto e se situam no ambiente externo que circunda o indivíduo. Tradicionalmente apenas os fatores higiênicos eram utilizados na motivação dos empregados, isto é, incentivos situados externamente ao indivíduo em troca do seu trabalho. As pesquisas de Herzberg revelaram que quantos os fatores higiênicos são ótimos, eles apenas evitam a insatisfação dos empregados e se elevarem o nível de satisfação não conseguiriam sustentá-la por muito tempo. Seu efeito é similar a certos remédios higiênicos, por estarem relacionados ao não melhoramento da saúde e com a insatisfação, Herzberg também os chama de *fatores insatisfacientes*.

Os fatores higiênicos são aqueles voltados para atender as necessidades básicas de natureza material e fisiológica da mão-de-obra, isto é, são aqueles relacionados ao ambiente externo, ao contexto do trabalho, por exemplo, condições de trabalho e segurança, supervisão, salário, companheiros de trabalho, dentre outros que eram utilizados para a motivação dos colaboradores.

### **2.1.2 Fatores motivacionais ou intrínsecos**

Estes fatores estão relacionados com o conteúdo do cargo e com a natureza das tarefas que a pessoa executa. Os *fatores motivacionais* estão sobre controle do indivíduo, pois estão relacionados com aquilo que ele faz e desempenha. Envolve sentimentos de crescimento individual, reconhecimento profissional e auto realização. Tradicionalmente, as tarefas e os cargos eram obtidos e definidos com a preocupação de atender aos princípios da eficiência e economia, eliminando o desafio, o desenvolvimento da criatividade e o reconhecimento da competência do trabalho individual. Quando os fatores motivacionais são ótimos, eles provocam a satisfação nas pessoas, porém, quando precários, eles evitam a satisfação, por estar relacionado com a satisfação dos indivíduos, Herzberg também os chama de *fatores satisfacientes*.

Isso se refere à crença das pessoas sobre a extensão pela qual uma atividade pode satisfazer suas necessidades de competência e autodeterminação. Os valores contribuem para a motivação intrínseca. As pessoas que valorizam altamente seu trabalho tendem a ser motivada intrinsecamente, ao passo que pessoas que pouco valorizam suas atividades têm baixa motivação intrínseca. (DUBRIN, 2003, p. 128).

A motivação está baseada nessa idéia, além disso, tentar motivar as pessoas com recompensas extrínsecas talvez não seja suficiente. Motivar as pessoas por meio do trabalho é interessante e está baseado no princípio da motivação intrínseca.

Os fatores higiênicos e motivacionais são independentes e não se vinculam, uma vez que esses fatores sejam favoráveis, dão a entender que nossas necessidades são os elementos motivadores ou geradores de nossa atividade.

## **2.2 TEORIAS DAS NECESSIDADES DE MASLOW**

A teoria da hierarquia das necessidades estão organizadas e dispostas em níveis: necessidades físicas, sociais e psicológicas, ou seja, necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, de auto estima e auto-realização.

A teoria de Maslow revela que os indivíduos estão num estado contínuo de motivação, mas que a natureza é instável e os seres humanos raramente atingem um grau de satisfação total. Ele desenvolveu uma pirâmide mostrando a seguinte ordem de prioridade: necessidades fisiológicas e de segurança e as necessidades secundárias que são as sociais, estima e por fim a auto-realização, estas estão no topo da pirâmide.

As necessidades fisiológicas possuem características básicas como moradia, alimentação, conforto físico, descanso. Essas necessidades podem se tornar insatisfeitas quando, por exemplo, o salário não atende às necessidades básicas da pessoa e da família, condições ambientais desfavoráveis, stress.

As necessidades de segurança precisam basicamente de um amparo legal, orientação precisa, segurança no trabalho e estabilidade no emprego para que as necessidades fisiológicas básicas sejam atendidas de forma eficiente. As necessidades de segurança se tornam ineficientes quando, por exemplo, acontecem mudanças organizacionais, surgimento de boatos, falta de objetivos claros, falta de confiança na administração.

As necessidades sociais atendem basicamente ao desejo do trabalhador, de pertencer a grupos e fazer as coisas em boa companhia, como por exemplo, um

bom clima, respeito, aceitação, integração com colegas, superiores e clientes. As necessidades sociais podem se tornar insatisfeitas quando não existe integração entre as áreas, a natureza das normas e o procedimento que prejudique o relacionamento interpessoal, quando o trabalhador não pode conviver em grupos em função do trabalho, divergências entre administradores.

As necessidades de auto-estima trazem o desejo de reconhecimento, valorização, orgulho, status, poder, prestígio. Necessidade de ser gostado, ser respeitado, ser responsável por resultados. Essas necessidades podem se tornar insatisfeitas quando a empresa não reconhece o trabalho realizado pelo colaborador ou até mesmo quando não são lhe atribuídas tarefas desafiantes.

As necessidades de auto-realização colocam a competência do profissional à prova, com desafios mais complexos, trabalho criativo, autonomia, participação nas decisões mais importantes. As necessidades de auto-realização podem se tornar insatisfeitas quando, por exemplo, o potencial do indivíduo não esteja sendo aproveitado de forma eficaz, quando o trabalho deixa de ser um desafio.

É preciso aceitar o caráter individual da motivação, e tendo a consciência que jamais será possível estar completamente satisfeito, existirá sempre uma necessidade não atendida que apontará novas condutas motivacionais.

As teorias de motivação de Maslow e Herzberg apresentam pontos de concordância. Aos fatores higiênicos de Herzberg se aproximam das necessidades primárias de Maslow (necessidades fisiológicas e segurança, incluindo algumas necessidades sociais), enquanto os fatores motivacionais se relacionam com as necessidades secundárias (necessidade de estima e de auto-realização).

A figura abaixo dá uma ideia dessa correspondência (CHIAVENATO, 2002, p.121).

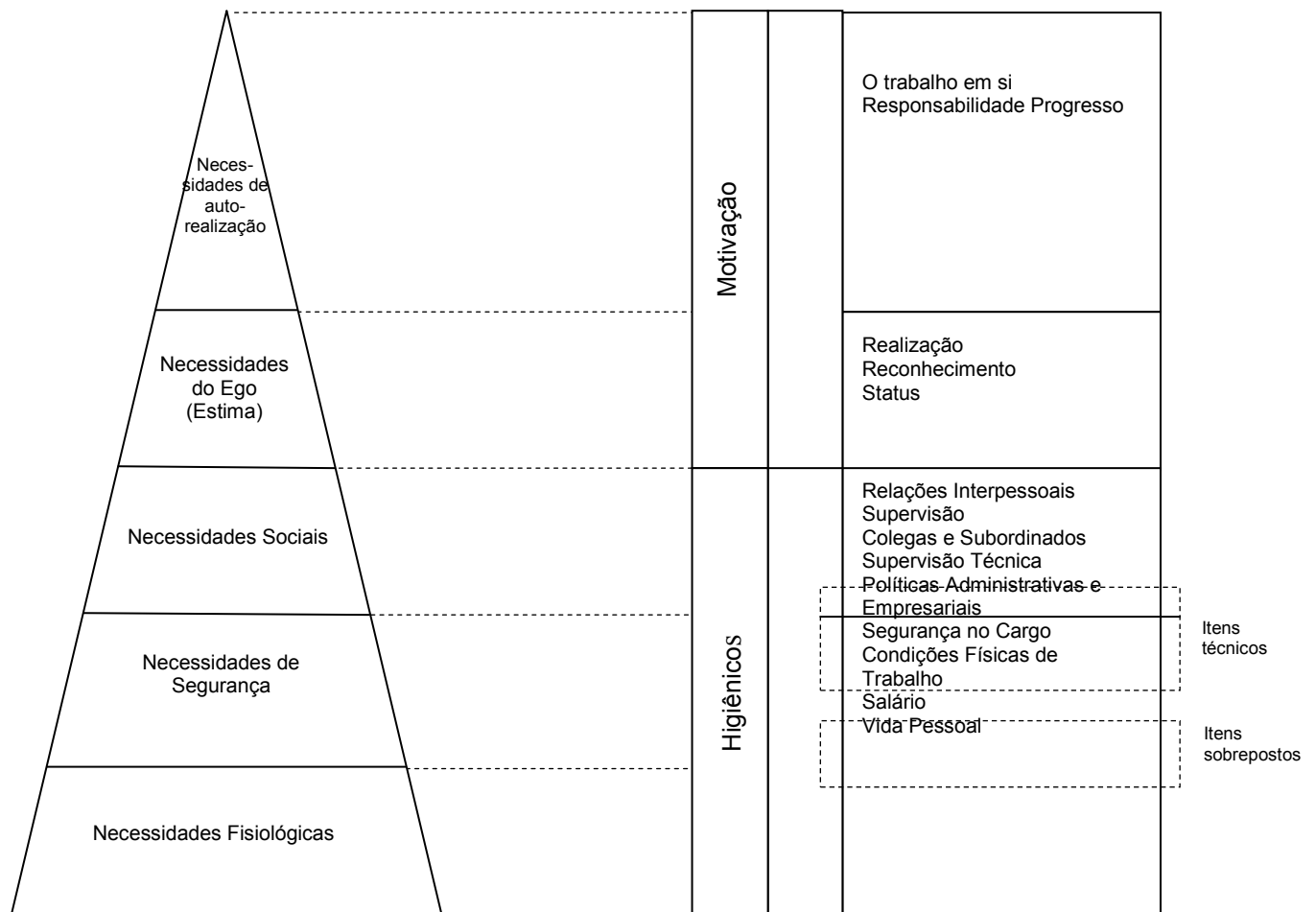


FIGURA 15.10 COMPENSAÇÃO DOS MODELOS DE MOTIVAÇÃO DE MASLOW E DE HERZBERG.

### 2.3 INFLUÊNCIAS DA MOTIVAÇÃO HUMANA NO TRABALHO

O ser humano pode ser compreendido em diversos níveis: físico, mental, emocional e espiritual, o que acontece num desses níveis tem relação com os outros.

Maslow revela que os indivíduos estão num estado contínuo de motivação, mas que a natureza é instável e os seres humanos raramente atingem um grau de satisfação total.

Uma das formas de encontrarmos a motivação e a mantermos ativa é aprofundando o conhecimento e a consciência de si mesmo. O autoconhecimento também permite que as pessoas entendam melhor os outros, o que, sem dúvida, facilita o relacionamento pessoal. Podem ser definidos ainda como impulsos interiores, de natureza fisiológica e psicológica, afetados por fatores sociológicos: necessidades, frustração, aptidão, habilidades, atitudes e interesses.

São os estímulos ou incentivos que o ambiente oferece ou objetivos que a pessoa persegue porque satisfazem a uma necessidade, despertam um sentimento de interesse porque representam a recompensa a ser alcançada. Os motivos externos podem ser divididos em duas categorias principais – o trabalho e as condições de trabalho – segundo uma classificação feita numa teoria proposta por Frederick Herzberg, que exerceu grande influência nos estudos sobre a motivação (MAXIMIANO, 1995, p. 318; 326).

A motivação e estímulo são condições importantes para que os colaboradores possam desempenhar suas atividades de forma satisfatória, e para que isso aconteça à organização deve oferecer meios para que as condições sejam atendidas, oferecendo, por exemplo, promoções, reconhecimento, um ambiente adequado, dentre outros.

O elogio como incentivo funciona bem e aumenta a auto-estima das pessoas; se o administrador usa o elogio como forma de reconhecimento, dá um passo importante, porque nem todos usam do mesmo jeito o mesmo tipo de elogio. Então se estabelece uma boa relação interpessoal em um ambiente de trabalho, tornando-se mais saudável.

Pesquisas desenvolvidas por Machado (2002, pag. 15), revelam que o colaborador pode buscar, além do salário, a estabilidade, o desafio, a possibilidade de crescimento e de aprendizagem. Por sua vez a organização procura manter aqueles que, além de assíduos e pontuais, mostrem lealdade, empenho na redução



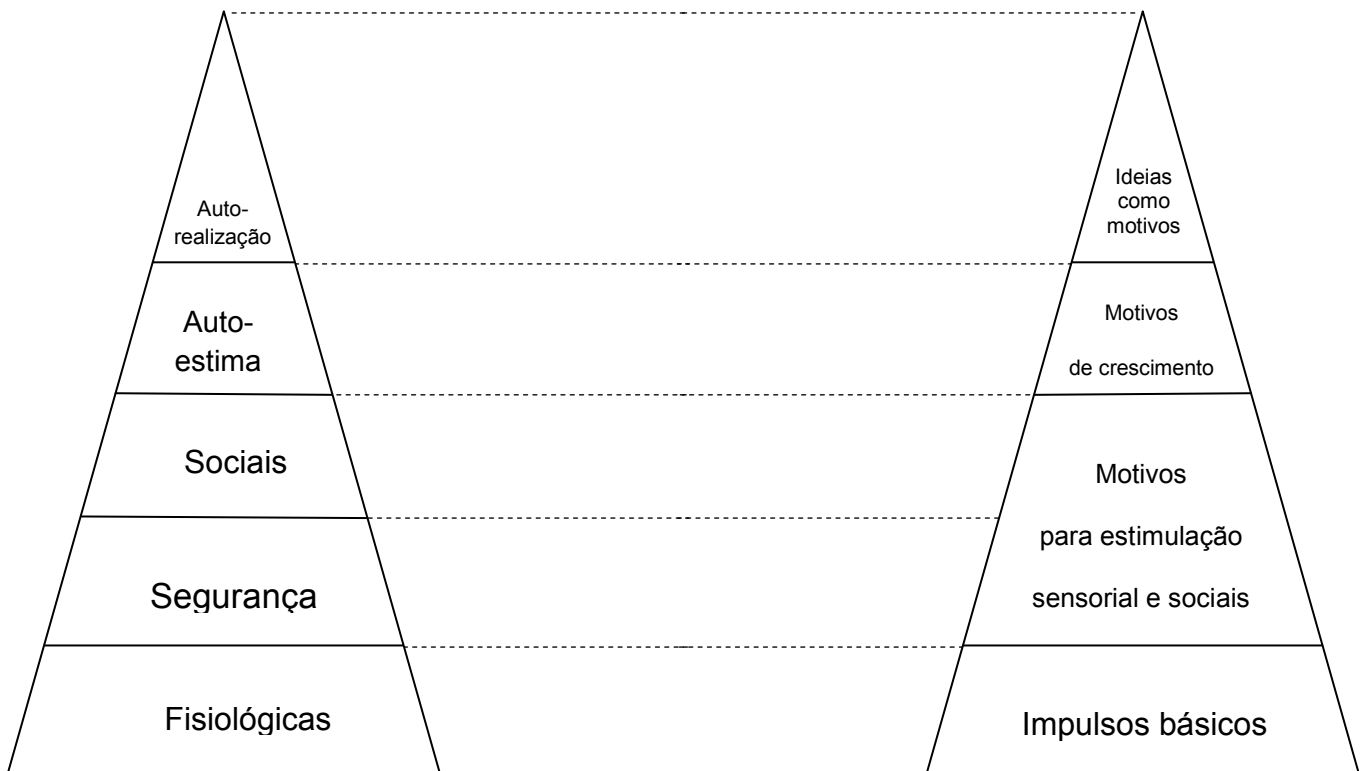
de custos, capacidade produtiva e compromissos com seus objetivos. Para tanto, faz-se necessário conhecermos algumas necessidades inovadoras.

- **Impulsos Básicos:** Estimulam comportamentos que visam satisfazer necessidades básicas, baseadas na fisiologia.
- **Motivos sociais:** Surgem para satisfazer as necessidades de sentir-se amado.
- **Motivos para estimulação sensorial:** As pessoas e outros animais precisam desta estimulação, que pode ser um estímulo externo ou interno, auto-estimulação, como cantar de boca fechada.
- **Motivos de crescimento:** São os que levam os indivíduos ao aperfeiçoamento pessoal, sem se importarem com o reconhecimento.
- **Ideias como motivo:** As ideias podem ser intensamente motivadoras, proporcionando comportamentos motivados por sugestões, que podem até mesmo comprometer a integridade física do indivíduo.

A base para a motivação é o reconhecimento e o exercício dos fatores humanos relacionados com o conteúdo do trabalho, particularmente a criatividade e a sociabilidade.

Programas de reconhecimento e recompensas são práticas padrões em organizações de negócio e sem fins lucrativos. Um programa de recompensas e reconhecimento focaliza-se essencialmente nas recompensas, bem como na forma de reconhecimento. O reconhecimento é um forte motivador, porque a sua busca é uma necessidade humana normal. Ao mesmo tempo, o reconhecimento é eficaz porque a maioria dos colaboradores sente que não é suficientemente reconhecida. (DUBRIN, 2003, p.154).

O reconhecimento das forças motivacionais ajuda os administradores a compreenderem as atitudes de seus colaboradores no trabalho. Podendo lidar com cada colaborador de maneira particular, levando em consideração o impulso motivacional mais forte em cada caso.



Fonte: Relação das necessidades de Maslow e necessidades inovadoras de Machado.

A melhor forma de valorizar o colaborador consiste em lhe oferecer oportunidades para que, por meio do seu trabalho, ele possa atingir as suas metas pessoais. Por natureza, o trabalho é uma estratégia de realização pessoal e profissional.

A motivação é um elemento permanente na vida profissional, que envolve várias atividades que as levam a algum objetivo, quando uma pessoa está motivada ela certamente tende a trabalhar mais arduamente, pode se estimular por meios de necessidades internas e externas, consideradas primárias e secundárias, respectivamente, de acordo com Maslow, através da valorização do trabalho é que a organização oferece oportunidades, para que os colaboradores possam se sentir motivado e atingir suas metas pessoais e profissionais. Dessa forma, a organização torna-se ferramenta de gestão, pois garante ao gestor controlar a equipe, mantendo-

a próxima da liderança, aumentando o comprometimento e a produtividade das pessoas, que por sua vez trabalham mais satisfeitas.

### **III CAPÍTULO**

## **3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: MOTIVAÇÃO COMO FATOR DE MELHORIA NO CURSO DE FORMAÇÃO DE ALUNOS SOLDADOS DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO AMAPÁ**

### **3.1 PERFIL DA ORGANIZAÇÃO**

A pesquisa realizou-se, in loco, no Comando Geral da Polícia Militar do Estado do Amapá, especificamente, no Centro de Formação e Aperfeiçoamento, está localizado, na cidade de Macapá, cito a Rua Jovino Dinoá, s/n, no bairro Beiril, com um Pelotão de Alunos Soldados, onde os mesmos aprendem a executar diversas técnicas necessárias para que o policial possa exercer suas atividades fins, como técnicas de abordagens, patrulhamento, tiros e outras.

O Decreto Lei nº 5.839 de 21 de setembro de 1943, estabelece a criação de uma Guarda Territorial, de caráter civil, para os Territórios onde a mão-de-obra fosse escassa. Abrigava jovens que mesclavam suas missões de segurança pública e de construção civil.

O Território crescia na razão direta em que surgia a necessidade de aprimoramento da Guarda Territorial. Daí a criação do plano de Organização do Departamento de Segurança Pública e Guarda Territorial que tinha como principais finalidades: proteger a vida e a propriedade dos habitantes do Território, prevenir qualquer atividade contrária à ordem pública e às leis do país, policiar os costumes, cooperar na execução de obras públicas, manterem a vigilância e defender os bens do território e suas autoridades. A partir da implantação deste plano, a Guarda Territorial ganhou definitivamente contornos de um Órgão de Segurança Pública.

O serviço de policiamento passou a ser realizado pela Guarda Territorial, apoiando as delegacias, com armamento e pessoal de apoio. Os delegados eram

Oficiais, enquanto que os comissários eram inspetores da Guarda. Em 1945, todas as sedes dos municípios foram dotadas de um Delegado, um Escrivão e guardas.

Os guardas territoriais souberam demonstrar ao longo dos anos, o valor do pioneirismo, diante das dificuldades apresentadas ao advento da criação do Amapá, através da união, destemor, ordem e galhardia, marcando sobremaneira, as tradições da organização policial que eles serviram e muito dignificaram. Com a Lei nº 6.270 de 26 de novembro de 1975 de criação da Polícia Militar do Território Federal do Amapá, a Guarda Territorial, foi gradativamente extinta. Seus componentes tiveram como opção o aproveitamento na Polícia Militar, mediante seleção ou lotados em outros órgãos da administração territorial.

Atualmente, o Comando Geral da Polícia Militar do Estado Amapá é um Órgão auxiliar de assessoramento do Governo do Estado, de acordo com o Decreto nº 0147, de 23 de Janeiro de 1998, que aprovou o Regulamento de Lei de Organização Básica da Polícia Militar do Estado do Amapá. Recentemente conta com um efetivo aproximado de 3.300 (três mil e trezentos) policiais, de diferentes patentes e distribuídos nas mais diversas áreas do Estado do Amapá. Tem como principal característica a manutenção da ordem pública em toda área do Estado, é uma instituição permanente, é força auxiliar e reserva do Exército, organizada com base na hierarquia e disciplina militar, segundo o prescrito em regulamentação específica.

### **3.2 PESQUISA REALIZADA COM OS ALUNOS SOLDADOS DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO AMAPÁ**

As atividades da Polícia Militar iniciaram com palestra sobre o tema “Trabalho”, expondo o significado literal da palavra de acordo com o Latim e o sentido figurado com suas diversas variações, em seguida fez uma retrospectiva histórica dos motivos que justificaram a origem do trabalho, definindo pontos

importantes, acerca do processo evolutivo do homem no ambiente de trabalho e na globalização, relacionando os acontecimentos históricos com os ocorridos atualmente na organização.

Durante o período compreendido da extinta guarda territorial até a criação da Polícia Militar do Estado do Amapá, não havia claramente uma preocupação por parte da organização com seus colaboradores que apresentavam um perfil e o grau de instrução dos futuros policiais, e, sim o quantitativo de policiais efetivo em seu quadro de pessoal. Uma vez que, surge nesse momento a necessidade de se preocupar não somente com quantidade, mas também com qualidade dos serviços prestados. A organização hoje está atualizando seus conceitos a respeito.

Com a preocupação na qualidade dos serviços prestados é que a Organização investe em policiais que apresentem um perfil adequado, para atender as necessidades da sociedade de forma confiável e segura. Há também que considerar a importância do curso de formação de soldado, o qual os alunos soldados passaram, sendo um dos processos transitório da vida civil para a vida militar, uma das portas para se renovarem ideologicamente e conseguirem alcançar a excelência no trabalho e a relevância em incorporar novas ferramentas pedagógicas em sua vida, sem desmerecer a trajetória seguida até aqui.

É importante lembrar, que há uma diferença entre a condição de aluno soldado para o soldado, que os fatores que levam ao stress durante um curso de formação ou treinamento, são diferentes dos fatores oriundos da realidade das atividades exercidas profissionalmente.

Durante a pesquisa realizada com os alunos soldados da Polícia Militar do Estado do Amapá almejou-se citar aspectos para que os alunos soldados pudessem discutir e dar sugestões para o aperfeiçoamento de como atingir a excelência do

atendimento junto à sociedade. Abordando-se os aspectos relacionados à saúde física e mental, partindo do pressuposto de que a saúde integral do ser humano está proporcionalmente relacionada à saúde física, mental, social e emocional de cada indivíduo e a fatores condicionantes e determinantes ao bem estar dos alunos soldados.

Percebeu-se que os alunos soldados estavam tensos e curiosos para saber o que estava havendo no momento de suas atividades do Curso de Formação e Aperfeiçoamento. Para que eles pudessem entender o que estava acontecendo, enfatizou-se a respeito do relacionamento dos hábitos saudáveis no trabalho, qualidade de vida no trabalho e o stress do dia a dia no trabalho. Conceituando-os e expondo aos alunos soldados de que maneira podemos identificar o stress no trabalho e quais as consequências que ele pode causar na vida do trabalhador. Sempre exemplificando situações voltadas ao ambiente de trabalho dos alunos soldados. Foi comentado que na visão de alguns autores como Cooper e Cartwright (apud SPECTOR, 2003), que acreditam que as condições de trabalho desfavoráveis podem afetar a saúde e o bem estar de uma pessoa.

Manter o equilíbrio emocional e físico no momento da execução de suas tarefas tende a ser trabalhada e estimulada, pois estão destinadas a induzir ao stress. Observou-se também que os fatores que levam os alunos soldados ao stress, são provenientes da rigidez do curso de formação, da fadiga mental e do excesso de atividades físicas, era evidente, principalmente, naqueles que não tinham o hábito de se exercitarem intensamente. Que por consequência das reações apresentadas, sua produtividade, sua saúde e desempenho estariam afetados e sujeitos a doenças.

É constante e perceptível o stress físico e mental nos alunos soldados, por mais que os mesmos tenham a consciência, de que tudo faz parte de uma das etapas do Curso de Formação de Soldados, por conseguinte, alguns ainda sofreram transformações comportamentais, na saúde e no seu bem estar, que devido às condições desfavoráveis do ambiente de trabalho, onde essas transformações são suportadas por razão dos estímulos motivacionais, oferecidos tanto pela organização, quanto pela própria profissão, como: salário, estabilidade, importância na sociedade e outros.

No caso dos alunos soldados, a transição da vida civil para a vida militar é um dos principais aspectos que interferem no desenvolvimento do perfil do futuro Policial Militar, para alguns as atividades físicas constantes, o novo estilo de alimentação, a hierarquia militar e/ou o simples fato de acordar cedo todos os dias, são barreiras a serem ultrapassadas por eles. Uma vez que, para se adaptar-se ao regime militar há necessidade de modificar hábitos, tipos comportamentais e rotinas para se alcançar a satisfação das necessidades básicas e fatores higiênicos.

Para os alunos soldados as necessidades fisiológicas e de segurança estão sendo satisfeitas, apenas pelo fato de estarem sendo incluídos na Polícia Militar do Estado do Amapá, em virtude da natureza das atividades desenvolvidas pelos Policiais Militares, já as necessidades de auto-estima, nem sempre resulta em satisfação, visto que a responsabilidade e o risco aumentam; um soldado a ser promovido a Sargento, por exemplo, passa a ter responsabilidade de proteger não somente a sociedade, mas também policiais que compõe sua guarnição, pois este sai do papel de comandado e passa a comandar outros Policiais Militares.

Dentro do grupo de alunos soldados, percebemos que não há individualismo e que o grupo funciona como um único ser, profissionalmente pensa a



mesma ideia, com propósito de conseguir o mesmo objetivo. Algo justificado pelo regime militar e até mesmo pela própria pressão psicológica (essencial para a identificação e construção do perfil do Policial Militar), os quais passam durante o curso de formação de soldado, momento este, em que é pregado o respeito hierárquico, o trabalho em equipe e a cooperação. O conhecimento adquirido por um profissional vale muito pouco se ele não é colocado em prática e compartilhado com os colegas.

O regime militar, ao qual estão se adequando, para satisfazer algumas necessidades básicas (MASLOW) ou fatores higiênicos e motivacionais (HERZBERG), os alunos soldados, servem de barreira limítrofe para ponderar seu comportamento. O ideal para a organização seria que todos os alunos soldados absorvessem de forma igualitária, os estímulos motivacionais, para que dessa forma houvesse um equilíbrio da Qualidade de Vida no Trabalho entre os Policiais Militares, sendo que não é fácil manter uma equipe de profissionais focada, comprometida e motivada, diferente disso, a organização tende a se preocupar e atender as necessidades coletivas, estimulando o maior percentual da tropa que atendam aos anseios da organização. A tendência de conviver mais com a equipe do mesmo perfil, pode avaliar seus problemas e entender a posição de cada um, apresentando uma maior chance de trabalhar em harmonia.

Nesse momento os alunos soldados são capazes de decidir o modo de pensar, agir, na postura e compostura do militar, no engajamento, na adesão de valores, nas alterações do comportamento e na construção do perfil do futuro Policial Militar.

Para complementar a pesquisa de campo, houve a participação de especialista em Psicopedagogia, a qual fez esclarecimentos sobre como lidarmos

atualmente com os desafios que surgem diariamente, tendo que manter postura e compostura diante das adversidades e acima de tudo o equilíbrio emocional. Incentivou a praticar mais e buscar constantemente esse equilíbrio de forma a manter um padrão de excelência no atendimento junto à sociedade. Portanto, os alunos soldados devem saber trabalhar sozinho e em equipe, coordenar e ser coordenado. Houve também a participação de especialistas no campo de massoterapia, os quais explicitaram sobre doenças advindas do esforço repetitivo, ensinando alguns exercícios, tais como: para o punho, joelho, membros superiores para se evitar e diminuir as tensões do dia a dia do trabalho. Expondo a importância de um policial ter firmeza, saber o que está fazendo e ter responsabilidades, pois, o seu trabalho implica manter sempre a salva guarda dos cidadãos. E, com o importante avanço na dinamicidade do ser humano hoje, deve-se procurar sempre outros benefícios para a vida, abandonando o comodismo e atraindo para si o bem estar social.

Durante a prática da pesquisa com os alunos soldados que permaneceram na sala 01, foram realizadas duas dinâmicas, sendo: **Caixa surpresa**, que teve duração de 10 minutos, o material utilizado foi uma caixa de papelão contendo chocolate. O objetivo de estimular o relacionamento interpessoal, promovendo o relaxamento físico e mental e avaliando o nível de segurança na tomada de decisão. A outra dinâmica chamada de **os embolados**, que teve duração de 20 minutos, o objetivo era estimular o trabalho em equipe, desenvolvendo noções de estratégias. O resultado das dinâmicas, podemos dizer que foram concretizados, pois no momento das dinâmicas os alunos soldados ficaram envolvidos, demonstrando-se sempre estimulados até o término da pesquisa. Obtivemos um resultado positivo.

Nas sessões de massoterapia realizadas com 22 (vinte e dois) alunos soldados, com o apoio dos acadêmicos da Faculdade SEAMA, o ambiente que foi oferecido não era tão propício, porém, foi possível adequar o ambiente, com música, cadeiras fisioterápicas, macas para massagem e produtos para massoterapia. Os alunos soldados que participaram da massoterapia apresentaram também uma estimulação e sentiram mais relaxados e envolvidos, sendo que obtivemos também um resultado positivo, permitindo a identificação de fatores motivacionais e oportunidades nas ações na própria atividade dos alunos soldados.

### 3.3 ANÁLISE DE RESULTADOS

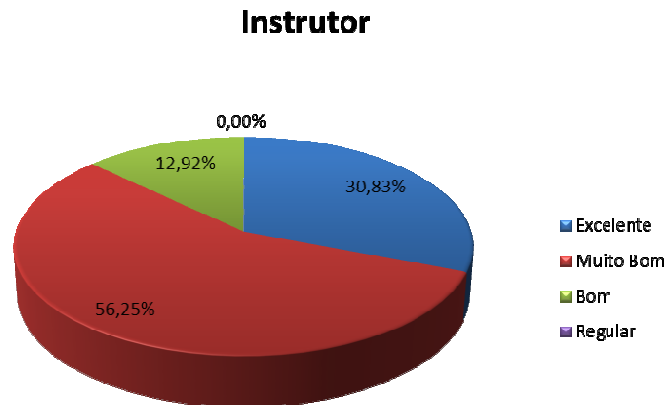
Os resultados apresentados em seguida foram obtidos a partir de uma avaliação de satisfação, aplicada a 48 (quarenta e oito) alunos do Curso de Formação de Soldados 2010, equivalente a 1,45% dos colaboradores, aproximadamente, dos 3.300 (três mil e trezentos) pertencentes ao quadro efetivo da Polícia Militar do Estado do Amapá, identificando a satisfação dos participantes em relação ao conteúdo abordado.

Os participantes foram divididos em dois grupos: “**A**” e “**B**”, responderam o mesmo questionário de avaliação, porém, em momentos diferentes. A avaliação foi dividida em seis qualificações e cada qualificação contendo em média de três a quatro perguntas. Os participantes escolheram entre excelente (E), muito bom (MB), bom (B) e regular (R), que valeriam dez, nove, oito ou sete, seis ou cinco, respectivamente. Valores estes que foram utilizados estatisticamente e convertidos em percentagem.

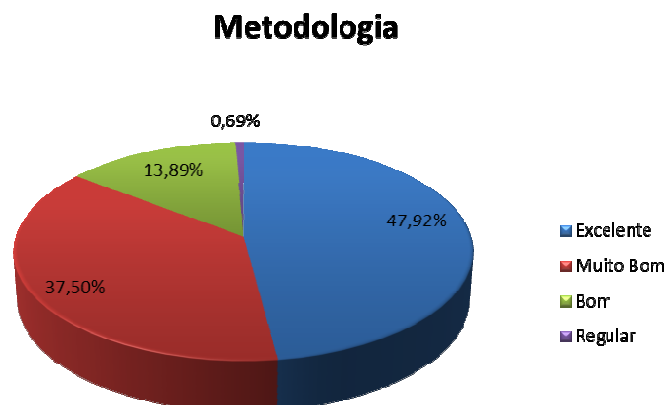
O percentual de cada tópico conforme tabela abaixo:

| TÓPICO RELACIONADO              | E      | MB     | B      | R     |
|---------------------------------|--------|--------|--------|-------|
| Quanto ao instrutor             | 30,83% | 56,25% | 12,92% | 0,00% |
| Quanto à metodologia            | 47,92% | 37,50% | 13,89% | 0,69% |
| Quanto ao conteúdo programático | 59,03% | 32,64% | 8,33%  | 0,00% |
| Auto avaliação do participante  | 37,50% | 50,69% | 11,11% | 0,69% |
| Quanto à coordenação da oficina | 50,00% | 47,22% | 2,78%  | 0,00% |
| Quanto à infraestrutura         | 51,04% | 39,58% | 7,81%  | 1,56% |

De acordo com a estatística, a média da pesquisa obteve os seguintes resultados.

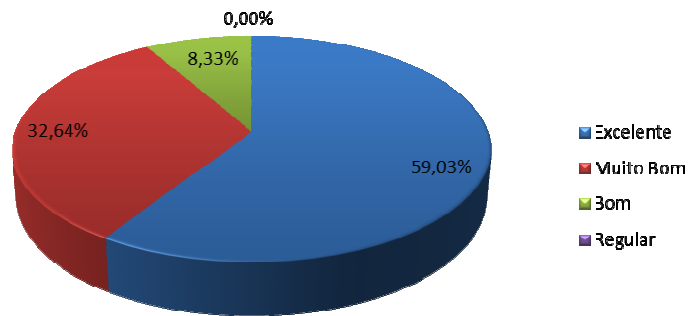


Na análise do questionário de avaliação, referente ao instrutor, considerando as qualificações excelente e muito bom, como satisfatória, cerca de 85% no total, sendo que os alunos soldados se sentiram satisfeitos com o desempenho dos instrutores durante a apresentação sobre qualidade de vida e motivação.



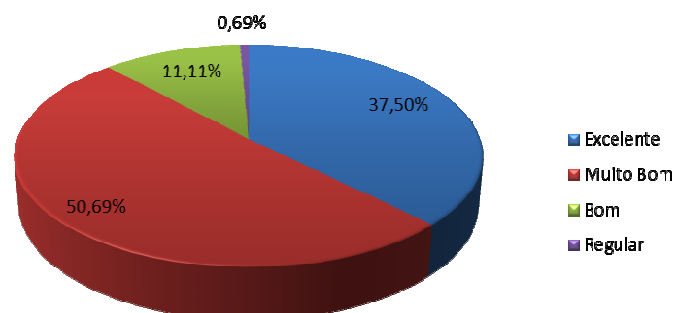
Os recursos utilizados e os assuntos abordados foram satisfatórios para o desenvolvimento da pesquisa e para compreensão do conteúdo apresentado, considerando na qualificação excelente, um percentual de 47,92% por parte dos grupos “A” e “B”.

### Conteúdo Programático



Pode-se mostrar que o conteúdo programático foi bem explorado e explicitado, com um percentual de 59,03%, os grupos “A” e “B” concentraram os conteúdos da parte teóricas à práticas, demonstrando interesse ao assunto qualidade de vida e motivação, notando a importância de estar bem tanto na vida pessoal, quanto na vida profissional, a qual influencia no aproveitamento de suas ações.

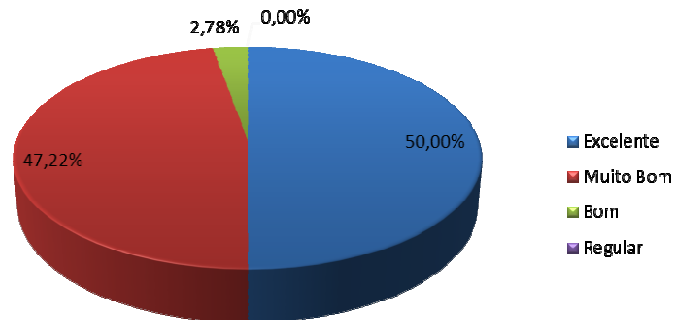
### Auto Avaliação do Participante



Analisando as qualificações: excelentes e muito bom, verificou-se um aproveitamento de mais de 88,19%, no tópico de auto avaliação do participante, pois registramos o envolvimento dos alunos soldados com as atividades desenvolvidas. E observou-se que o grupo “A”, o qual participou da massoterapia, demonstrando um percentual de 37,50%, encontrava-se mais satisfeito e motivado, que o momento da massagem, proporcionou a eles o relaxamento e bem estar. Já o grupo “B” que

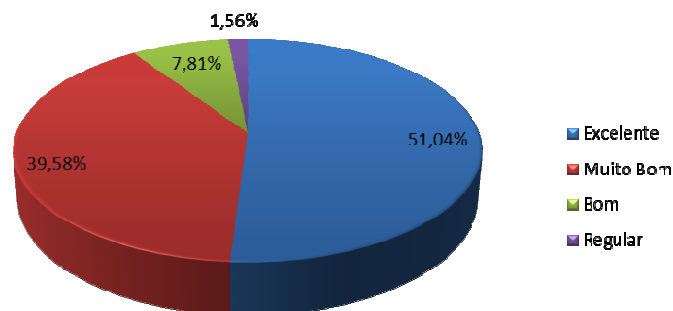
participou das dinâmicas, demonstrando um percentual de 50,69%, sendo que o grupo era maior, porém, não ficaram insatisfeitos, apenas satisfeitos.

### Coordenação da Pesquisa de Campo



As qualificações, excelentes e muito bom, com percentual de 97,22%, podemos mostrar o êxito das atividades desenvolvidas pela coordenação da pesquisa, que foi obtido através das parcerias da Universidade SEAMA, com Profissionais de Massoterapia, com a orientação de especialista na área de psicopedagogia e com a Polícia Militar do Estado do Amapá.

### Infraestrutura



O local onde foram desenvolvidas as atividades proporcionou aos grupos “A” e “B” um ambiente diferente, adequando-se as esferas, facilitando o acesso dos alunos soldados a vivenciar um momento de bem-estar e sentir os benefícios da pesquisa durante suas atividades no Centro de Formação e Aperfeiçoamento, fato este registrado com a porcentagem de aproximadamente 91%, no total.

Avaliando a média da soma das qualificações: excelente e muito bom, temos um percentual de 90,04%, pode-se considerar que foram alcançados os objetivos da pesquisa.

A pesquisa qualidade de vida no trabalho: a motivação como fator de melhoria, com a finalidade de identificar fatores que levam aos stress, avaliar o convívio social dos alunos soldados e compreender como o centro de formação e aperfeiçoamento trabalha os fatores de stress, utilizando os aspectos motivacionais nas atividades dos alunos soldados, tem apresentado melhores condições para os alunos soldados, especificando as práticas e apoio de suas decisões no momento da execução das atividades externas.

Verificou-se que os alunos soldados tiveram momento de satisfação durante o desenvolvimento das suas atividades, apresentando habilidades de relacionamentos interpessoais, com respeito mútuo no ambiente de trabalho, tendo a consciência que o trabalho é vital para eles, que as condições de trabalho adequado, possam torná-los mais participativos, despertando potencialidades e talentos, como resultado no aumento da saúde física e mental, mantendo sempre o equilíbrio emocional e conscientizando que não só o trabalho lhe trará qualidade de vida, a qual busca humanizar as relações de trabalho na organização, mas utilizando outros meios, como lazer, valorizando seu conhecimento tácito e incentivando a motivação intrínseca, para permanecer motivado e melhorando a qualidade de vida.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Observa-se que hoje as organizações estão oferecendo um bom ambiente de trabalho, onde as pessoas põem em prática as suas melhores técnicas de trabalho, criando um ambiente de confiança, buscando soluções para melhor servir a sociedade, através do comportamento, dos serviços prestados, os quais hoje refletem a imagem da organização.

Esse trabalho buscou identificar fatores que levam ao stress dos alunos soldados da Polícia Militar do Estado do Amapá, avaliar o convívio entre os alunos soldados, mostrando a importância de cada um para organização e compreender na visão dos alunos soldados de que forma o Centro de Formação e Aperfeiçoamento da Polícia do Estado do Amapá trabalha, o stress, com os principais aspectos que influenciam no aproveitamento de suas ações.

O objetivo da metodologia utilizada não foi o de realizar um prognóstico definitivamente correto, mas fornecer orientações gerais sobre qualidade de vida no trabalho e motivação, que delimitam a prática e apoiem as decisões daqueles que vivem o cotidiano da organização. Como principal conclusão de uma amostra dos alunos soldados da Polícia Militar do Estado do Amapá, pode-se dizer que existe uma relação entre a estabilidade no emprego e a satisfação no trabalho, pois a maioria revelou “excelência” no trabalho, que foi constatado também que havia um clima propício de confiança, confirmando que as relações interpessoais eram agradáveis. Daí a importância de dar ênfase ao comportamento social dos alunos soldados, dando-lhes oportunidades de se sentirem úteis e importantes para a organização. Dessa forma, percebe-se que a motivação está ligada a um desejo, a uma força que se encontra no interior de cada colaborador. É importante perceber que existem as peculiaridades individuais, que constitui um impulso interno que



levará o colaborador a canalizar esforços para satisfazer o desejo, a necessidade ou uma meta estabelecida.

Justifica-se, o fato de considerar relevantes os aspectos internos e externos, seja individual ou coletivo. Oferecer aos alunos soldados oportunidade de ascensão profissional, planos de carreira, momentos de lazer, no intuito de estimular de forma positiva a melhoria da qualidade vida no trabalho e produtividade respeitando suas individualidades, no aspecto importante no contexto motivacional.

Na Polícia Militar do Estado Amapá ao oferecer algo diferente aos alunos soldados em suas rotinas de trabalho, neste caso, o envolvimento e integração permaneceram, percebendo-se também que ficou limitada pela presença do medo e insegurança de inovar.

Verificou-se que a pesquisa mostrou uma importante etapa para identificar alguns pontos críticos do desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho, tendo como ferramenta primordial a motivação. No entanto, o interessante é perceber que a força do trabalho coletivo, integrado em harmonia, que faz ecoar em uma denotação rítmica de acordo com motivação e desafios. Pois, compete a cada colaborador compreender e valorizar a diversidade humana.

As Organizações preocupadas com índice de produtividade, hoje buscam novos mecanismos, para continuar com o bom índice de produtividade, mas também com o bem-estar dos colaboradores, o que de certo ponto de vista, vem contribuindo para o crescimento da organização.

A Qualidade de Vida no Trabalho é importante, a todos, pois envolve bom relacionamento no ambiente de trabalho, reconhecimento, auto-estima. Um colaborador satisfeito e motivado no trabalho avança no desejo de inovar e desistir de rotinas improdutivas, uma vez que a vontade de aprender, participar de

processos de qualificações, treinamentos e outros meios, ressaltam a constante atualização e investindo na melhoria da qualidade de vida no trabalho.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, Ana Lidia Dias; VILHENA, Catarina Moutinho de. **Manual Prático para elaboração de trabalhos acadêmicos**, Macapá: SEAMA, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: AGO 2002 - Informação e documentação – Citações em documentos – Apresentação.

\_\_\_\_\_. **NBR 5892**: Norma para datar. Rio de Janeiro, 1989.

\_\_\_\_\_. **NBR 6024**: Informação e documentação: numeração progressiva das seções de um documento escrito: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

\_\_\_\_\_. **NBR 6023**: Informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

\_\_\_\_\_. **NBR 6028**: Informação e documentação: resumo: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

\_\_\_\_\_. **NBR 6027**: Informação e documentação: sumário: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

\_\_\_\_\_. **NBR 14724**: Informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro: 2002.

ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho**, 6ª ed., São Paulo: Brasiliense, 1997.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas organizações**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Trabalho e qualidade de vida**. 1.ed. Rio de Janeiro: Dunya, 1998.

CORTELLA, Mario Sergio. **Qual é a tua obra?: Inquietações prepositivas sobre gestão, liderança e ética**, 7ª Ed.-Petropolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**, 8ª reimpressão, 2ª edição, editora campus, Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

\_\_\_\_\_, Idalberto. **Teoria da Administração**, Vol.II, 6ª Edição Revista e Atualizada, Ed. Campus, Rio de Janeiro, 2002.

\_\_\_\_\_, Idalberto. **Gestão de Pessoas**- Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1999.

\_\_\_\_\_, Idalberto. **Administração de empresas: uma abordagem contingencial** - São Paulo: Makron Books, 1994.

DUBRIN, Andrew J. **Fundamentos do comportamento organizacional**, Ed. Pioneira Thomson Learning, São Paulo, 2003.

ENCICLOPÉDIA MIRADOR. Livro nº 20 - Trabalho II, São Paulo: 1995.

FRANÇA, A. C. Limongi. **Qualidade de vida no trabalho: Conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras**, *Revista Brasileira de Medicina Psicossomática*. Rio de Janeiro, vol. I, nº 2, pag. 80, abr/mar/jun. 1997.

FRAGA, Marcelo Loyola. **Manual para elaboração de trabalhos acadêmicos dos cursos da faculdade PIO XII** - Organizador, 4ª Edição – Revisada e Atualizada, Cariacica-ES: 2010.

GOLDBERG, Philip. **A saúde dos executivos: como identificar sinais de perigo para a saúde e levar o melhor contra o estresse**. 1.ed. Rio de Janeiro: Zohar, 1980.

MACHADO, Cleide de Lourdes Barbosa. Dissertação de Mestrado: **Motivação, Qualidade de Vida e Participação no Trabalho**, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis: 2002. [www.svn.assembla.com/Sun/...motivação-e-qualidade-de-vida-no-trabalho.pdf](http://www.svn.assembla.com/Sun/...motivação-e-qualidade-de-vida-no-trabalho.pdf). Acesso em 06.04.2009.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Introdução à Administração**, 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

MEDEIROS e DANTAS. Sandro Alves de e Anderson de Barros. **Adaptação de um Instrumento de Avaliação da Satisfação no Trabalho a partir de uma Pequena Amostra** - XXV Encontro Nac. de Eng. de Produção – Porto Alegre – RS: 2005.

NETO, Mário Teixeira Mendonça. **Normas para organização, redação e apresentação de trabalhos científicos**, Fortaleza: 2002.

NORMAS PARA ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS/ Organizadores: Maria Julia Ferreira e Xavier Ribeiro...[et al] Taubaté: 2005.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS. Pró-Reitoria de Graduação. Sistema de Bibliotecas. Padrão PUC Minas de normalização: **normas da ABNT para apresentação de trabalhos científicos, teses, dissertações e monografias/** **Elaboração Helenice Rêgo dos Santos Cunha**. Belo Horizonte: PUC Minas, ago. 2008. [www.buscacerta.com/site/1202.php](http://www.buscacerta.com/site/1202.php). Acesso em 11.12.2008.

REVISTA ÉPOCA, edição especial – **Guia essencial para sua carreira – as 100 melhores empresas para trabalhar... e as lições da campeã Google** – publicada no dia 23.agosto.2010, edição nº 640, editora Globo, São Paulo.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**, 8ª edição, Rio de Janeiro: LTC, 2003.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**, tradução da 2ª edição americana, Ed. Saraiva, São Paulo, 2003.

\_\_\_\_\_, Paul E. **Psicologia nas organizações**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas** – artigo (Bacharel em Comunicação Social pela ESPM – Escola Superior de Propaganda e Marketing). Consultor de Empresas e Pesquisador: 2001, <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf> - acesso 14.08.2010.

Site pesquisado:

[www.pm.ap.gov.br](http://www.pm.ap.gov.br)

## **APÊNDICES**

**APÊNDICE A – Projeto qualidade de vida no trabalho e motivação**

**ACADÊMICOS DO CURSO  
BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO**

**ADRIANO BRITO GÓES  
DALIANA LOBATO PINTO  
LIDIANE DE FÁTIMA ARAÚJO DA SILVA**

***PROJETO QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E MOTIVAÇÃO***

**MACAPÁ – 2010**

**ACADÊMICOS DO CURSO  
BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO**

**ADRIANO BRITO GÓES  
DALIANA LOBATO PINTO  
LIDIANE DE FÁTIMA ARAÚJO DA SILVA**

***PROJETO QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E MOTIVAÇÃO***

Trabalho apresentado como pré-requisito avaliativo da Tese de Conclusão de Curso, para obtenção do Título de Bacharel em Secretariado Executivo, da Universidade Federal do Amapá (UNIFAP).

Co-orientadora: Professora Esp. Cleide Nascimento Branch do Rosario.



## **1. JUSTIFICATIVA**

Hoje, busca-se estimular meta competências nos colaboradores. A Qualidade de Vida no Trabalho, por sua vez, pode ser visto como um indicador da qualidade da experiência humana no ambiente de trabalho. Trata-se de um conceito estreitamente relacionado à satisfação dos colaboradores quanto à sua capacidade produtiva em um ambiente de trabalho seguro, de respeito mútuo, com oportunidades de treinamento e aprendizagem e com o equipamento e facilidades adequadas para o desempenho de suas funções. Pois, administrar essas relações de modo equilibrado, determina o sucesso ou o fracasso pessoal e profissional e a capacidade de liderar, desenvolver habilidades para auto motivar-se e de incentivar outras pessoas a sua volta.

## **2. OBJETIVO**

Estimular o convívio social entre os colaboradores através da prática de atividades físicas e de lazer, aumentar a produtividade, o desempenho, a Qualidade de Vida no Trabalho e a satisfação desenvolvendo a auto-estima e promovendo relacionamentos interpessoais.

## **3. EMENTA**

Postura e compostura pessoal e profissional. Ações e reações do comportamento emocional e profissional nas organizações. Planejamento e desenvolvimento pessoal e profissional.

## **4. PÚBLICO ALVO**

Servidores públicos da Polícia Militar.

## **5. LOCAL/PERÍODO DE REALIZAÇÃO**

Comando Geral da Polícia Militar –17 /08/2010 – 8h às 12h

## **6. CARGA HORÁRIA**

4h/a

## 7. METODOLOGIA

Perpassar por uma vertente atrativa, inovadora e criativa com intuito de favorecer a participação dos colaboradores envolvidos no processo de modificação de comportamentos diante de si e dos outros, para melhorar a qualidade de vida, através de dinâmicas, vivências e apresentação em data show.

## 8. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Saúde física e mental
- Stress do dia-a-dia no trabalho
- Trabalho e produtividade

## 9. BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO, Idalberto. Teoria da Administração, Vol. I 6ª Edição Revista e Atualizada, Ed. Campus, Rio de Janeiro, 2001.

\_\_\_\_\_. Teoria da Administração, Vol.II, 6ª Edição Revista e Atualizada, Ed. Campus, Rio de Janeiro, 2002.

CORTELLA, Mario Sergio. Qual é a tua obra?: Inquietações propositivas sobre gestão, liderança e ética, 7. Ed. –Petrópolis – RJ, Vozes, 2009.

SPECTOR, Paul E. Psicologia nas organizações, tradução da 2ª edição americana, Ed. Saraiva, São Paulo, 2003.

## 10. RECURSOS METODOLÓGICOS

| MATERIAL                   | CUSTO            |
|----------------------------|------------------|
| PRODUTOS PARA MASSOTERAPIA | R\$ 40,00        |
| CAIXA DE CHOCOLATE         | R\$ 12,00        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>R\$ 52,00</b> |

## 11. CURRÍCULO RESUMIDO

**ADRIANO BRITO GÓES:** Graduando do Curso de Secretariado Executivo 2002, pela Universidade Federal do Amapá (UNIFAP). Cursos complementares: Língua

Estrangeira: Inglês – nível I, II, III, IV, versão e Tradução e Redação Técnica. Informática Básica e Avançada em manutenção de hardware. Participação no XIV Congresso Nacional e IV Simpósio Internacional de Secretariado Executivo no período de 26 a 29/05/2004.

**DALIANA LOBATO PINTO: Graduando** do Curso de Secretariado Executivo 2002, pela Universidade Federal do Amapá (UNIFAP). **Cursos complementares:** Básico de Programação Neurolinguística, pela ACC Consultoria e Capacitação, no período de 23 a 25/04/2010 e 28 a 30/05/2010, carga horária de 48h/a. Língua Estrangeira: Inglês – nível I, II, III, IV, versão e Tradução e Redação Técnica. Informática Básica e Avançada. Motivação e inteligência emocional, realizado no período de 26 e 27 de abril de 2010, com duração de 08h. Palestra sobre “O poder mágico da motivação”, ministrado por Dalmir Sant’ana, realizado em 11/11/2009, carga horária de 04h/a. Participação no XIV Congresso Nacional e IV Simpósio Internacional de Secretariado Executivo no período de 26 a 29/05/2004. Oratória - Falando em Público com Auto-estima, carga horária 20h/a, 2003.

**LIDIANE DE FÁTIMA ARAÚJO DA SILVA: Graduando** do Curso de Secretariado Executivo 2002, pela Universidade Federal do Amapá (UNIFAP). **Cursos complementares:** Língua Estrangeira: Inglês – nível I, II, III, IV, versão e Tradução e Redação Técnica. Informática Básica e Avançada. Palestra sobre “O poder mágico da motivação”, ministrado por Dalmir Sant’ana, realizado em 11/11/2009, carga horária de 04h/a. Participação no XIV Congresso Nacional e IV Simpósio Internacional de Secretariado Executivo, no período de 26 a 29/05/2004. Oratória - Falando em Público com Auto-estima, carga horária 20h/a, 2003.

## APÊNDICE B – Questionário de avaliação de satisfação aplicado aos alunos soldados

### QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

#### EVENTO: PESQUISA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E MOTIVAÇÃO

**FACILITADORES:** Adriano Brito Góes; Daliana Lobato Pinto; Lidiane de Fátima Araújo da Silva.

**DIA:** 17/08/2010

**LOCAL:** Comando Geral da Polícia Militar – Centro de Formação e Aperfeiçoamento.

**HORÁRIO:** 08h às 12h

**Ao Participante:**

Para a garantia da qualidade da ação de formação, está sendo realizada a avaliação da oficina, objetivando identificar o grau de satisfação dos participantes em relação aos conteúdos trabalhados. O resultado das avaliações contribuirá para analisar a continuidade do processo em outras ações. Participe respondendo as questões abaixo.

I – Registre sua avaliação do curso, classificando através dos seguintes conceitos: Excelente (E= nota 10), Muito Bom (MB = nota 9), Bom (B = nota 8-7) e Regular (R = nota 6-5).

| ITENS DE AVALIAÇÃO  |          |           |          |          |
|---|----------|-----------|----------|----------|
| <b>1. Quanto ao Instrutor</b>   | <b>E</b> | <b>MB</b> | <b>B</b> | <b>R</b> |
| 1.1. Forma como o Instrutor apresentou o assunto.                           |          |           |          |          |
| 1.2. Conhecimento e domínio do assunto.                                     |          |           |          |          |
| 1.3. Capacidade de incentivar a troca de experiências e conhecimentos.      |          |           |          |          |
| 1.4. Facilidade de comunicação e relacionamento com o grupo.                |          |           |          |          |
| 1.5. Atendimento e esclarecimento de dúvidas individuais.                   |          |           |          |          |
| <b>2. Quanto à Metodologia</b>  | <b>E</b> | <b>MB</b> | <b>B</b> | <b>R</b> |
| 2.1. Qualidade do material didático, recursos instrucionais e audiovisuais. |          |           |          |          |
| 2.2. Dinâmicas e técnicas de trabalho utilizadas                            |          |           |          |          |
| 2.3. Carga horária disponível para a oficina                                |          |           |          |          |
| <b>3. Quanto ao Conteúdo Programático</b>                                   | <b>E</b> | <b>MB</b> | <b>B</b> | <b>R</b> |
| 3.1. Aplicabilidade do conteúdo no seu cotidiano                            |          |           |          |          |
| 3.2. Nível de satisfação do conteúdo às suas necessidades profissionais     |          |           |          |          |
| 3.3. Compreensão do objetivo do curso                                       |          |           |          |          |
| <b>4. Auto Avaliação do participante</b>                                    | <b>E</b> | <b>MB</b> | <b>B</b> | <b>R</b> |
| 4.1. Compreensão do assunto apresentado                                     |          |           |          |          |
| 4.2. Integração com os demais participantes                                 |          |           |          |          |
| 4.3. Interesse e participação no decorrer da oficina                        |          |           |          |          |
| <b>5. Quanto à coordenação da oficina</b>                                   | <b>E</b> | <b>MB</b> | <b>B</b> | <b>R</b> |
| 5.1. Nível de relacionamento com as pessoas                                 |          |           |          |          |
| 5.2. Habilidade em dar informações  |          |           |          |          |
| 5.3. Presteza no atendimento ao participante                                |          |           |          |          |
| <b>6. Quanto a Infra-estrutura</b>  | <b>E</b> | <b>MB</b> | <b>B</b> | <b>R</b> |
| <b>6.1. Organização Geral da oficina</b>                                    |          |           |          |          |
| 6.2. Condições gerais do local (iluminação e ventilação)                    |          |           |          |          |
| 6.3. Qualidade dos equipamentos utilizados                                  |          |           |          |          |
| 6.5. Horário de realização da oficina                                       |          |           |          |          |

II - Comentários e sugestões:

.....  
.....

## **ANEXOS**

**ANEXO A – Questionários aplicados aos alunos soldados da polícia militar do Estado do Amapá**

**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO**

**EVENTO: OFICINA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

**FACILITADORES:** Adriano Brito Góes; Daliana Lobato Pinto; Lidiane de Fátima Araújo da Silva.

**DIA:** 17/08/2010

**LOCAL:** Comando Geral da Polícia Militar

**HORÁRIO:** 08h30min. as 12h30min.

**Ao Participante:**

*Para a garantia da qualidade da ação de formação, está sendo realizada a avaliação da oficina, objetivando identificar o grau de satisfação dos participantes em relação aos conteúdos trabalhados. O resultado das avaliações contribuirá para analisar a continuidade do processo em outras ações. Participe respondendo as questões abaixo.*

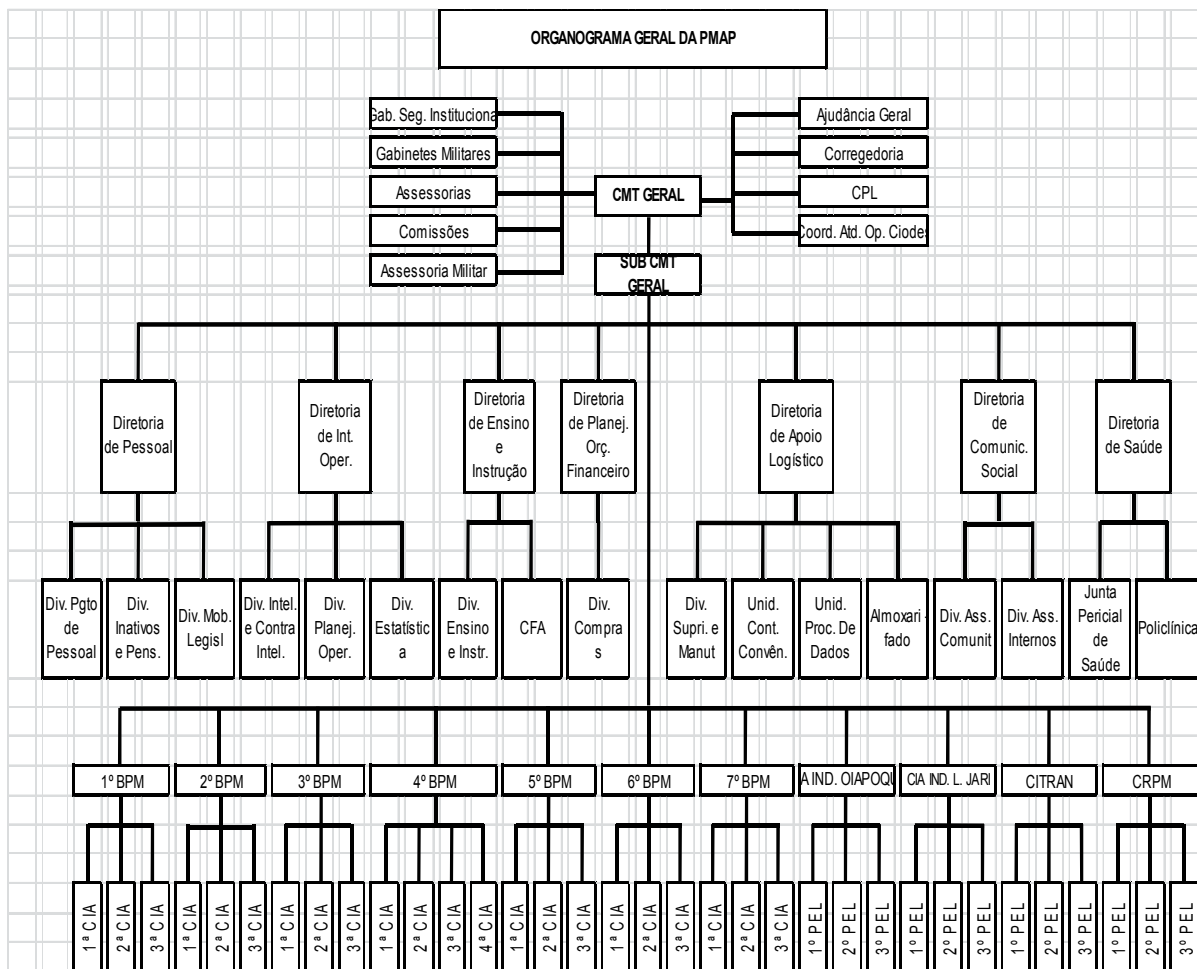
**I – Registre sua avaliação do curso, classificando através dos seguintes conceitos: Excelente (E= nota 10), Muito Bom (MB = nota 9), Bom (B = nota 8-7) e Regular (R = nota 6-5).**

| <b>ITENS DE AVALIAÇÃO</b>   |          |           |          |          |
|---|----------|-----------|----------|----------|
|   | <b>E</b> | <b>MB</b> | <b>B</b> | <b>R</b> |
| <b>1. Quanto ao Instrutor</b>   |          |           |          |          |
| 1.1. Forma como o Instrutor apresentou o assunto.                           | X        |           |          |          |
| 1.2. Conhecimento e domínio do assunto.                                     | X        |           |          |          |
| 1.3. Capacidade de incentivar a troca de experiências e conhecimentos.      | X        |           |          |          |
| 1.4. Facilidade de comunicação e relacionamento com o grupo.                | X        |           |          |          |
| 1.5. Atendimento e esclarecimento de dúvidas individuais.                   | X        |           |          |          |
| <b>2. Quanto à Metodologia</b>  |          |           |          |          |
| 2.1. Qualidade do material didático, recursos instrucionais e audiovisuais. | X        |           |          |          |
| 2.2. Dinâmicas e técnicas de trabalho utilizadas                            | X        |           |          |          |
| 2.3. Carga horária disponível para a oficina                                | X        |           |          |          |
| <b>3. Quanto ao Conteúdo Programático</b>                                   |          |           |          |          |
| 3.1. Aplicabilidade do conteúdo no seu cotidiano                            | X        |           |          |          |
| 3.2. Nível de satisfação do conteúdo às suas necessidades profissionais     | X        |           |          |          |
| 3.3. Compreensão do objetivo do curso                                       | X        |           |          |          |
| <b>4. Auto-Avaliação do participante</b>                                    |          |           |          |          |
| 4.1. Compreensão do assunto apresentado                                     | X        |           |          |          |
| 4.2. Integração com os demais participantes                                 | X        |           |          |          |
| 4.3. Interesse e participação no decorrer da oficina                        | X        |           |          |          |
| <b>5. Quanto à coordenação da oficina</b>                                   |          |           |          |          |
| 5.1. Nível de relacionamento com as pessoas                                 | X        |           |          |          |
| 5.2. Habilidade em dar informações  | X        |           |          |          |
| 5.3. Presteza no atendimento ao participante                                | X        |           |          |          |
| <b>6. Quanto a Infra-estrutura</b>  |          |           |          |          |
| 6.1. Organização Geral da oficina   | X        |           |          |          |
| 6.2. Condições gerais do local (iluminação e ventilação)                    | X        |           |          |          |
| 6.3. Qualidade dos equipamentos utilizados                                  | X        |           |          |          |
| 6.5. Horário de realização da oficina                                       | X        |           |          |          |

**II - Comentários e sugestões:**

.....EXCELENTE DESEMPENHO DA EQUIPE.....

## ANEXO B – Organograma do comando geral da polícia militar do Estado do Amapá



## ANEXO C – Certificado



### Universidade Federal do Amapá Curso Bacharelado em Secretariado Executivo

Certificamos que \_\_\_\_\_,  
participou da Oficina de Qualidade de Vida no Trabalho ministrada pelos graduandos do Curso Bacharelado em Secretariado Executivo, realizada no dia 17 de agosto de 2010, no auditório do Comando Geral da Polícia Militar, totalizando uma carga horária de 04 horas.

*Apoio: PM, SEAMA e UNIFAP*

**Macapá-AP, 17 de agosto de 2010.**

MSc. MÁRIO TEIXEIRA MENDONÇA NETO  
Coordenação Geral

Esp. CLEIDE NASCIMENTO BLANCH DO ROSARIO  
Coordenação Orientadora

---

| Carga Horária                                   | Total de horas |
|---|----------------|
| <b>Oficina de Qualidade de Vida no Trabalho</b> |                |
| ➤ Massoterapia – Grupo SEAMA                    | -              |
| ➤ Oficina sobre Qualidade de vida               | -              |
| ➤ Ginástica laboral – Alex/Aline                | -              |
| <b>Total Geral</b>                              | <b>04</b>      |