

DIAGNÓSTICO DA SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) DOS POLICIAIS MILITARES DA ÁREA OPERACIONAL DO CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES AÉREAS DE MATO GROSSO (CIOPAER - MT), SEGUNDO O MODELO DE WALTON

Ernesto Xavier de Lima Junior¹.

RESUMO

Este artigo teve o objetivo de diagnosticar a satisfação da QVT dos policiais militares da área operacional do CIOPAER-MT para se ter conhecimento do nível desta satisfação. Foi utilizada a ferramenta de Walton, que avalia o nível de satisfação da QVT em oito categorias, incluindo fatores internos e externos à empresa. Foi realizada pesquisa de campo de caráter quantitativo e pesquisa exploratória no que diz respeito a estudo de trabalhos de outros autores sobre o tema. A amostra foi composta por 17 policiais militares que exercem funções operacionais no CIOPAER-MT dentre um grupo de 40 policiais nesta situação, alcançando 43% da população apta a ser pesquisada. O resultado do trabalho revelou de maneira geral que há 60% de satisfações quando analisadas em conjunto, mas também foi observado que em pontos específicos há grande nível de insatisfação, principalmente no que envolve compensação justa e adequada, condições de trabalho e oportunidade, podendo a unidade promover políticas que atuem de maneira direta sobre os pontos que apresentaram problemas e promover o fortalecimento dos pontos satisfatórios.

Palavras Chave: *Qualidade de Vida no Trabalho - Satisfação - CIOPAER-MT.*

ABSTRACT

This article aimed to diagnose the satisfaction of QWL of the military police of CIOPAER-MT operating area to be aware of the level of this satisfaction. It used the Walton tool, which evaluates the level of satisfaction of QWL in eight categories, including internal and external factors to the company. Quantitative character of field research and exploratory research was conducted with regard to study works of other authors on the subject. The sample consisted of 17 military police officers performing operational functions in CIOPAER-MT among a group of 40 police officers in this situation, reaching 43% of the population able to be searched. The result of the work showed in general that there is a 60% satisfaction when analyzed together, but it was also observed that at specific points there is a great level of dissatisfaction, especially when it involves fair and adequate compensation, working conditions and opportunity, may the drive to promote policies that act in a direct way about the points that presented problems and promote the strengthening of satisfactory points.

Keywords: *Quality of Work Life - Satisfaction - CIOPAER-MT.*

¹ Major da Polícia Militar do Estado de Mato Grosso, bacharel em Segurança Pública pela Academia de Polícia Militar Costa Verde e Especialista em Gestão em Segurança Pública.

INTRODUÇÃO

A satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho tem sido a grande preocupação da administração pública e privada nos últimos anos, pois ela está ligada diretamente à qualidade do serviço prestado e a satisfação dos funcionários no ambiente de trabalho. Os funcionários cada vez mais são valorizados na busca pela excelência no serviço prestado, pois eles são o diferencial para a prestação de um serviço de qualidade e com baixo índice de erros em suas ações, fatores estes que são vitais para a aviação de Segurança Pública.

Para o CIOPAER - MT a busca pela excelência em suas ações e a otimização dos recursos humanos faz parte de sua "Visão e de seus Objetivos"², desta maneira a satisfação com a QVT deve ser diagnosticada e acompanhada de perto para que se alcance os objetivos citados acima. "Uma das formas de manter os funcionários comprometidos e envolvidos com a organização, é através de Programas de Qualidade de Vida do Trabalhador" (SILVA, 2001, pag. 178).

Os policiais militares que atuam nas funções operacionais do CIOPAER - MT estão diretamente ligados com o voo, vivem sob constante necessidade de tomada de decisões em pouco tempo com a finalidade de atender as diversas demandas da Segurança Pública e da Defesa Civil em prol da sociedade mato-grossense. Sabe-se que o aumento da violência tem proporcionado grande pressão sobre os órgãos da Segurança Pública e essa pressão tem exigido melhorias nas atividades dos órgãos responsáveis pela Segurança Pública. A pressão é transmitida ao servidor, pois é ele quem está em contato direto com a sociedade durante suas ações em favor da ordem pública e ele é o responsável por entregar uma segurança pública de qualidade à sociedade.

A segurança de voo para aviação está intimamente ligada ao fator humano, pois é o maior causador de acidentes aéreos conforme relatório do Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos - CENIPA³, e para minimizar estes riscos a Qualidade de Vida no Trabalho deve ser diagnosticada no CIOPAER-

² Visão e Objetivos do CIOPAER - MT constam na página na internet no endereço eletrônico <<http://www.seguranca.mt.gov.br/ciopaer2.php?IDCategoria=1098>>, acessada em 23 de outubro de 2014.

³ Ministério da Defesa, Comando da Aeronáutica, Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos, FCA 58-1 Panorama estatístico da aviação civil brasileira, 2014.

MT com a finalidade de saber o nível de satisfação dos policiais militares que ocupam funções ligadas diretamente ao voo para posteriormente se estabelecer políticas que influenciem na QVT, conforme cita Moura:

A pesquisa é relevante para a empresa pesquisada em virtude de poder ter acesso à percepção de seus colaboradores a respeito da QVT, tendo possibilidade de adotar medidas administrativas que possam corrigir possíveis desvios não identificados no dia-a-dia de trabalho, como também intensificar os aspectos positivos porventura evidenciados por meio da investigação (MOURA,2011, Pág. 14).

Para o diagnóstico da satisfação da QVT do CIOPAER - MT foi utilizado a ferramenta de diagnóstico de Walton, por se tratar de uma ferramenta completa e reconhecida na literatura, por abranger várias categorias da qualidade de vida no trabalho sob a perspectiva do funcionário. “O modelo de QVT mais difundido entre os pesquisadores foi proposto por Walton (1973). Por ser bastante completo e amplo este modelo serviu como norteador para diversas pesquisas e implantação em empresas” (MOURA, 2011, pag. 21).

Para coleta dos dados foi realizado pesquisa de campo de caráter quantitativa, pois permite quantificar dados e opiniões e para a fundamentação teórica foi realizado pesquisa exploratória em livros, monografias e artigos.

O público alvo foram os policiais militares que ocupam funções operacionais ligadas diretamente ao voo. Atualmente são quarenta (40) policiais militares nesta situação, para efeito de amostra foi aplicado questionário a dezessete (17) policiais militares entre pilotos e tripulantes operacionais, dos quais sete (7) são oficiais e dez (10) são praças. Toda a amostra foi do sexo masculino uma vez que não tem policias militares femininas em funções operacionais ligadas ao voo atualmente no CIOPAER-MT.

Diante do exposto será iniciada a busca pelo problema deste artigo que é saber qual o nível de satisfação com a QVT dos policiais militares em funções operacionais do CIOPAER-MT? Pois de posse desta resposta poderá ser tomada medidas pontuais, pelo gestor da unidade, nos problemas relacionados à QVT, sem a necessidade de gastos desnecessários de energia em categorias sem problemas.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ORIGEM E CONCEITO

A origem do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho com este nome foi no ano de 1950 por meio de luta de trabalhadores e estudantes contra alguns modelos de organização do trabalho; na década de 1960 o conceito tomou impulso através de empresários, governantes, líderes sindicais e cientistas sociais que buscavam uma forma melhor de organizar o trabalho e minimizar os efeitos negativos, causado por ele sobre o trabalhador; já no ano de 1970 a expressão QVT foi introduzida publicamente, surgindo assim o movimento por sua busca, destacando-se nos Estados Unidos, devido à corrida pela competitividade internacional e pelo grande sucesso dos modelos gerenciais de produtividade dos japoneses, que era centrado nos trabalhadores, a partir deste momento o movimento sempre esteve em evidência, conforme diz Rodrigues:

A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos, em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa. (RODRIGUES, 1994, p.76).

Conceituado a QVT pode-se dizer que é o nível de satisfação ou insatisfação com a própria carreira. Argumenta-se muito que aqueles que estão satisfeitos com suas carreiras, têm uma alta QVT, por outro lado àqueles que estão insatisfeitos ou que suas necessidades não são preenchidas, de alguma forma, são considerados com uma baixa QVT. O termo Qualidade de Vida no Trabalho não se resume apenas em um único sentido, mas sim em diferentes sentidos; um dos sentidos mais claro é o de “facilitar e satisfazer as necessidades dos trabalhadores no desenvolvimento de suas atividades profissionais” (Rodrigues, 1994).

A Qualidade de Vida no Trabalho tem se tornado uma grande preocupação para a Administração pública e privada, uma vez que está ligada diretamente à produtividade, destacando-se uma série de itens que formam um conjunto de fatores que interferem grandemente no desempenho do funcionário. Cada funcionário tem suas necessidades quando se fala em carreira, salário, benefícios e etc. O nível de QVT é medido pelo atendimento a essas necessidades, ou seja, ele varia de pessoa para pessoa, mas pode-se dizer que aqueles com uma alta QVT, fazem o suficiente para viver confortavelmente, consideram o seu trabalho interessante e atingem um nível elevado de satisfação pessoal e com o trabalho.

A incessante busca pela QVT tem procurado atender as necessidades dos trabalhadores e as melhorias dos locais de trabalho, mas essa busca “é uma tentativa séria de humanizar, com o intuito de tornar a empresa mais produtiva, eficazes e eficientes” (MERINO, 2004).

MODELOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Diante da importância do assunto, Qualidade de Vida no Trabalho, surgiram vários modelos para sua avaliação, este artigo tratará sucintamente de alguns deles e detalhará o modelo de Walton que foi utilizado para diagnosticar o nível de QVT dos policiais militares que atuam na aérea operacional do CIOPAer-MT.

O modelo de Westley é um modelo que propõe quatro problemas que interferem diretamente na QVT, são os problemas de ordens políticas, econômicas, psicológicas e sociológicas. Já Lippitt estabelece o modelo em que quatro fatores-chaves interferem diretamente, são eles: o trabalho, o indivíduo, a produção e a estrutura da organização. No modelo de Werther & Davis, defende-se que o projeto de cargos está profundamente relacionado com a qualidade de vida no trabalho, envolvendo fatores organizacionais, ambientais e comportamentais.

Existem vários modelos que são utilizados na avaliação da QVT, mas isso não quer dizer que não tenham ao menos alguma linha em comum, todos mostram que o impacto do trabalho sobre o indivíduo advém de vários fatores que interagem entre si, além de se sobreporem em relação a muitos aspectos relativos à definição da Qualidade de Vida no Trabalho.

O Modelo Walton de Avaliação da Satisfação da Qualidade de Vida no Trabalho

Richard Walton foi um dos pesquisadores pioneiros na sistematização dos critérios e conceitos de QVT, e a definiu além dos objetivos da legislação trabalhista. Walton Propõe oito categorias conceituais em sua avaliação. Mônaco e Guimarães (2000, pag. 75) diz que “O modelo de Walton é um dos mais amplos, contemplando processos de diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho, levando em

consideração os fatores intra e extra empresa”. O modelo de Walton busca uma empresa mais humanizada, com desempenho do trabalho com mais responsabilidade e autonomia, o trabalhador realiza tarefas adequadas ao seu cargo, tem conhecimento do seu desempenho e é valorizado juntamente com seu desenvolvimento pessoal.

As categorias conceituais para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho proposta por Walton podem ser entendidas através do quadro da próxima página:

CATEGORIAS DE QVT	OBJETIVO	INDICADORES DE QVT
1. Compensação justa e Adequada.	Avaliar a percepção dos trabalhadores em relação ao sistema de remuneração da empresa.	- Remuneração adequada - Equidade interna - Equidade externa
2. Condições de Trabalho	Medir a QVT em relação às condições existentes no local de trabalho.	- Jornada de trabalho razoável - Ambiente físico seguro e saudável - Carga de trabalho adequada à capacidade física do trabalhador
3. Oportunidades para uso e desenvolvimento das capacidades	Mensurar as possibilidades que os trabalhadores têm em aplicar, no dia-a-dia, seus conhecimentos e aptidões profissionais.	- Autonomia e Uso de múltiplas capacidades e habilidades - Informações sobre o processo total de trabalho; - Significado da tarefa - Identidade da tarefa - Retro informação
4. Oportunidades de crescimento e segurança	Avaliar as oportunidades que a organização oferece para o desenvolvimento de seus colaboradores e para a estabilidade no emprego.	- Desenvolvimento das potencialidades e aquisição de novos conhecimentos, habilidades. - Possibilidade de carreira - Segurança no emprego
5. Integração social na organização	Medir o grau de integração social e o clima existente na organização.	- Ausência de preconceitos - Igualdade de oportunidades - Relacionamento interpessoal - Senso comunitário - Clima do ambiente de trabalho
6. Constitucionalismo na organização	Aferir o grau com que a organização respeita os direitos do empregado.	- Direitos trabalhistas - Privacidade pessoal - Liberdade de expressão - Tratamento impessoal e igual
7. Trabalho e espaço total de vida	Mensurar o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do empregado.	- Equilíbrio entre horários de trabalho, exigências da carreira, viagens, convívio familiar e lazer. - Poucas mudanças geográficas
8. A relevância social do trabalho na vida	Avaliar a percepção dos trabalhadores quanto à responsabilidade social da organização, relacionamento com os empregados, ética e qualidade de seus produtos e serviços.	- Imagem da organização; - Responsabilidade social da organização; - Responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos; - Práticas de recursos humanos; - Administração eficiente; - Valorização do trabalho e da Profissão.

Fonte: Adaptado de Walton (1973)

Quadro 1 - Explicação do Modelo QVT de Walton.

HISTÓRICO DA AVIAÇÃO DE SEGURANÇA PÚBLICA EM MT ATÉ A CRIAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DO CIOPAER -MT

O relato deste breve histórico foi baseado no histórico constante no artigo científico⁴ do Tenente Cel PM Juliano Chirolí⁵.

A História da aviação de segurança pública no Estado de Mato Grosso teve início na década de 1980 com a aquisição de dois ultraleves pela Companhia Independente de Polícia Florestal para realizar o policiamento aerotransportado em fiscalização ambiental.

No dia 31 de julho de 1998 o Estado de Mato Grosso adquiriu sua primeira aeronave de asa rotativa, um helicóptero do modelo Esquilo AS350 B2, este equipamento foi operado pela Polícia Militar, através do Grupamento Aéreo do Estado de Mato Grosso (GRA - MT), seus profissionais foram capacitados em outros Estados da Federação e nos Estados Unidos. O GRA foi extinto no dia 24 de setembro de 1999 pela portaria 030/PM-1/EMG - PMMT e através da mesma portaria foi criado o Grupamento de Rádio patrulhamento Aéreo Polícia Militar de Mato Grosso (GRAER - PMMT), esta modificação foi devido a uma tendência nacional no que se referia a Aviação de Segurança Pública nas Policias Militares do Brasil.

No dia 04 de abril de 2005 o helicóptero do GRAER-MT sofreu um grave acidente quando se deslocava para atendimento à um resgate na Serra de São Vicente, neste acidente três vidas foram perdidas (um piloto e dois tripulantes) além da perda total da única aeronave. Para continuar operando o GRAER recorreu a Força Aérea Brasileira que cedeu um Helicóptero através do Termo de Cessão de Uso nº 01/DI RMAB/2005.

O GRAER-MT foi extinto no dia 19 de julho de 2006 com o objetivo do Governo do Estado em centralizar em um único órgão as operações Aéreas do Estado de Mato Grosso, a Centralização buscada foi concretizada no dia 17 de novembro de 2006 com o Decreto nº 8.304 que criou o Centro Integrado de Operações Aéreas do Estado de Mato Grosso (CIOPAER - MT), composto por servidores da Polícia Militar, do Corpo de Bombeiros Militares e da Polícia Judiciária Civil.

⁴ O acidente do “Águia Uno” da PMMT, publicado na Revista científica Homens do Mato da Polícia Militar do Estado de Mato Grosso, edição nº 04 JUL/DEZ no ano de 2009, nas páginas de número 71 à 90.

⁵ Piloto Comandante do CIOPAER-MT, Instrutor de Voo, checador credenciado e líder da equipe de segurança de voo.

No ano de 2007 houve a implantação da aviação de Asa Fixa com a chegada de dois pilotos formados como piloto de avião e logo em seguida foi adquirido através de Justiça Federal um avião apreendido no interior de MS.

Em dezembro de 2010 a estrutura da Unidade passa a contar com Três Helicópteros e Três Aviões e atende aos mais diversos tipos de demanda, destacando-se entre elas as missões de polícia, resgate, busca e salvamento, defesa civil, apoio a órgãos do governo, transporte de tropo a locais de difícil acesso e fiscalização ambiental.

O SERVIDOR E O SERVIÇO OPERACIONAL DO CIOPAER - MT

Os servidores operacionais do CIOPAER são profissionais que passam por dois processos seletivos; um é o concurso público para se torna um servidor público e o outro é o processo seletivo⁶ para integrar a equipe operacional; Após essa seleção os profissionais são submetidos ao curso de Tripulante Operacional Multi Missão ou ao Curso de Piloto dependendo a função que ocupará. Os profissionais ao término de sua formação estão preparados e prontos para começar a operar sob supervisão, uma forma de estágio, após esse período, os profissionais assumem suas funções e toda a responsabilidade inerentes a elas, a abnegação, o profissionalismo, o altruísmo, o vigor físico, a agilidade, o controle emocional e o comprometimento são algumas dessas responsabilidades.

O serviço operacional conta com máquinas e equipamentos de alta tecnologias, mas o primordial é a estratégia e a inteligência humana empregada nas operações. As missões de segurança pública muitas das vezes não podem contar com um planejamento adequado à aviação devido a sua urgência, e para que a falta desse planejamento não seja demasiadamente prejudicial ao voo conta-se com o toda a capacidade humana envolvida nas operações. As missões da aviação de segurança pública normalmente colocam o ser humano envolvido em situações de hostilidade extrema, sendo necessário realizar voos à baixa altura, em condições de tempo

⁶ Processo seletivo previsto no art. 20 na instrução normativa nº004/2010/SEJUSP de 14 de julho de 2010, publicada no diário oficia nº 25357 de 14 de julho de 2010.

desfavoráveis, necessidade de rápida tomada de decisão, alto grau de concentração e de nível de proficiência.

A rotina do serviço como em qualquer órgão de aviação de segurança pública exige ainda de seus profissionais a grande capacidade de atualização de seus conhecimentos, pois os equipamentos a bordo das máquinas modificam constantemente e sempre são incorporados novos equipamento que exige um alto grau de conhecimento técnico.

Pode-se perceber que a rotina de serviço do servidor dessa unidade ultrapassa a barreira de se ter apenas conhecimento técnico para o voo, ele requer uma grande carga de cognição e de atividade psicofísica. Diante de tudo que foi exposto percebe-se o quanto um bom nível de satisfação de QVT é essencial às atividades do CIOPAER-MT, pois ela está ligada diretamente, ao rendimento do servidor, ao nível de estresse e a qualidade do serviço prestado; o bom nível de satisfação com a QVT é essencial para enfrentar todas essas adversidades que são inerentes da função operacional, o ser humano que ali atua estará satisfeito, pois se sentirá valorizado e atuará de maneira mais acertada possível pois o trabalho não será apenas uma obrigação para se ter o salário ao final do mês e sim uma atividade que lhe traga prazer em executar.

ANÁLISE DOS DADOS

Os dados foram colhidos conforme ferramenta de Walton que é composta de 35 questões divididas em oito categorias de QVT (compensação justa e adequada, condições de Trabalho, uso de suas capacidades no trabalho, oportunidade que você tem no trabalho, integração social no trabalho, constitucionalismo no trabalho, espaço que o trabalho ocupa na vida e relevância social do trabalho na vida), cada questão contém cinco opções de resposta que é marcada com um círculo a que melhor adequa a percepção do servidor, as respostas estão divididas em duas para o nível de insatisfação, uma neutra e duas para o nível de satisfação conforme exemplo abaixo:

Ex: Questão 1 – O quanto você está satisfeito em relação a?
(1)Muito insatisfeito (2) Insatisfeito (3) Nem satisfeito nem insatisfeito (4)satisfeito
(5)muito satisfeito

Para facilitação da tabulação dos dados foram atribuídos os seguintes códigos para os valores das respostas: **MI** - Muito Insatisfeito/ **I** - Insatisfeito/**N**- Nem Satisfeito Nem Insatisfeito/ **S** - Satisfeito/**MS** - Muito Satisfeito.

As categorias foram divididas em tabelas, foi colocada cada questão em uma linha, com seus respectivos valores de atributos e ao final da tabela tem o diagnóstico geral da categoria, pois assim é possível perceber a categoria como um todo e os itens individualmente, sabendo assim quais itens interferem no valor final. Os valores foram colocados em porcentagem de respostas para cada item. Após as explicações será dado início as análises e comentários sobre os resultados da pesquisa, primeiro será apresentada a tabela referente à categoria com a tabulação dos dados e posteriormente a cada tabela será realizado os comentários sobre os resultados.

TABELA 01 - Compensação justa e adequada

Descrição	MI	I	N	S	MS	TOTAL
I-1. O quanto está satisfeito com o seu salário?	12%	29%	35%	18%	6%	100%
I-2. O quanto está satisfeito com seu salário comparado com seus colegas?	18%	18%	28%	24%	12%	100%
I-3. O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe?	29%	29%	13%	29%	0%	100%
I-4. O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc) que a empresa oferece?	41%	41%	18%	0%	0%	100%
Diagnóstico Geral da Categoria I	25%	29%	24%	18%	4%	100%

Fonte: pesquisa de campo (diagnóstico de Walton).

Observando o nível de satisfação da QVT em relação à categoria da compensação justa e adequada percebe-se de maneira geral que 54% dos servidores que responderam ao questionário encontram-se com algum nível de insatisfação, 22% dos servidores da amostra encontram-se em algum nível de satisfação e 24% estão entre insatisfeito e satisfeito. Sabe-se que a compensação justa e adequada corresponde aquela na qual os funcionários consigam atender suas necessidades pessoais, culturais, sociais em relação ao meio em que estão inseridos e ela contribui

para a QVT internamente e externamente à empresa, além de interferir negativamente no desempenho do servidor insatisfeito.

Observa-se na tabela ainda, que os fatores que mais contribuíram para essa insatisfação elevada referem-se às questões I-3 (recompensa nos resultados) com 58% de insatisfação e a questão I-4 (benefícios extras, saúde, transporte, etc.) com 82% de insatisfação e 0% de satisfação. Ficou bem evidenciado a grande problemática relativa à categoria I, indicando a falta de uma política do Estado para oferecer benefícios para a classe dos servidores utilizados na amostra da pesquisa, pois não percebem nenhum tipo de auxílio extra.

TABELA 02 - Condições de trabalho

Descrição	MI	I	N	S	MS	TOTAL
II-1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?	0%	6%	6%	76%	12%	100%
II-2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?	0%	6%	6%	71%	17%	100%
II-3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?	12%	18%	24%	46%	0%	100%
II-4 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?	12%	58%	18%	12%	0%	100%
II-5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?	0%	52%	24%	24%	0%	100%
II-6 Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?	0%	6%	29%	59%	6%	100%
Diagnóstico Geral da Categoria II	4%	24%	18%	48%	6%	100%

Fonte: pesquisa de campo (diagnóstico de Walton).

Em relação às condições de trabalho observa-se de maneira geral um bom nível de satisfação uma vez que no diagnóstico geral da categoria II apenas 29% apresentam nível de insatisfação, 54% apresentam nível de satisfação e 18% apresentam nível entre satisfeito e insatisfeito.

Observa-se ainda de maneira individualizada, que o nível de satisfação está elevado em relação à jornada de trabalho e a carga de trabalho, questões II-1 e II-

2 com 88% de satisfação, apenas 6% de insatisfação e 6% entre satisfeito e insatisfeito. É observado um baixo nível de satisfação em relação à QVT quando vista isolada a questão II-4 referente à salubridade do local de trabalho: são 70% de insatisfação, 18% entre satisfeito e insatisfeito e 12% apenas de satisfação. Quando observada também a questão II-5 referente aos equipamentos de EPI disponibilizado pela empresa o nível de insatisfação fica em 52%, entre satisfeito e insatisfeito são 24% e mais 24% de satisfação.

A grande satisfação referentes às questões II-1 e II-2 fica bem claro o profissionalismo com que é levado a escala de serviço e a divisão do serviço dos servidores pesquisados do CIOPAER-MT, e isso, em uma unidade aérea de segurança pública, é de fundamental importância para a segurança de voo e para a execução de um serviço de qualidade. A grande insatisfação em relação aos itens II-4 e II-5, em parte, se deve ao local de trabalho, um hangar de estrutura de meia idade, com pontos de umidade, mofo, quente e localizado no aeroporto Internacional Marechal Rondon, um lugar de grande movimentação de aeronaves o que provoca muitos ruídos. Deve-se também à falta de aquisição de materiais de EPIs nos últimos anos, falta essa que está muito além do poder dos servidores ou chefia daquela unidade, mas sim pela falta de recursos disponíveis para execução de tais compras. Estes fatores trazem grandes prejuízos à QVT da unidade e podem influenciam diretamente na saúde dos servidores.

TABELA 03 - Uso das capacidades no trabalho

Descrição	MI	I	N	S	MS	TOTAL
III-1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade de tomar decisões) que possui no seu trabalho?	0%	24%	24%	46%	6%	100%
III-2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?	0%	0%	12%	53%	35%	100%
III-3 Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?	0%	0%	18%	64%	18%	100%
III-4 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?	0%	6%	41%	47%	6%	100%
III-5 Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?	0%	6%	12%	82%	0%	100%
Diagnóstico Geral da Categoria III	0%	7%	21%	59%	13%	100%

Fonte: pesquisa de campo (diagnóstico de Walton).

Nesta categoria é avaliado o uso das capacidades no trabalho. Ela apresentou bom nível de satisfação de QVT quando analisadas de forma geral e individual, de maneira geral tem 72% de satisfação, 21% entre satisfeito e insatisfeitos e apenas 7% de servidores insatisfeitos. Essa categoria representa um grande desenvolvimento pelo CIOPAER-MT, pois para seu bom desempenho depende basicamente do gestor da unidade, e pelo resultado do nível de satisfação observa-se a realização de uma excelente gestão no uso das capacidades dos servidores pesquisados. Quando se vê itens como o III-2 e o III-3 em que o nível de insatisfação encontra-se em 0% e o de satisfação em 88% e 82%, respectivamente, isso é reflexo de uma boa gestão da unidade e de uma grande valorização profissional, pois o desenvolvimento desta categoria depende muito pouco de fatores externos ou financeiros.

Mesmo com bom nível de satisfação deve-se manter uma atenção no item III-4, referente à exposição da avaliação de desempenho do servidor ao servidor, pois

neste item é observado que 41% dos pesquisados estão no limite entre insatisfeito e satisfeito, apesar do item estar com 53% de satisfação, este é o que apresenta maior fragilidade da categoria.

TABELA 04 - Oportunidades que o servidor tem no trabalho

Descrição	MI	I	N	S	MS	TOTAL
IV-1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?	12%	24%	12%	46%	6%	100%
IV-2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?	0%	58%	24%	18%	0%	100%
IV-3 Em relação às situações e a frequência em que ocorrem as transferências no seu trabalho, como você se sente?	0%	6%	35%	47%	12%	100%
IV-4 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?	0%	24%	35%	35%	6%	100%
Diagnóstico Geral da Categoria IV.	3%	28%	26%	37%	6%	100%

Fonte: pesquisa de campo (diagnóstico de Walton).

A categoria IV trata da oportunidade que o servidor tem na empresa. Analisando em sua totalidade é observado um relativo equilíbrio no nível de satisfação que determina a QVT, 43% dos servidores encontra-se em satisfação, 26% entre satisfeito e insatisfeito e 31% em insatisfação. Verificando os itens isoladamente pode-se perceber que os maiores contribuintes para este resultado são: IV-2 relativo aos treinamentos realizados pelo servidor onde há 58% de insatisfação e apenas 18% de satisfação, refletindo em falta de treinamento do efetivo. O item IV-3 referente às transferências no trabalho, 59% encontram-se satisfeitos e 6% insatisfeitos. O item IV-1 referente à oportunidade de crescimento profissional apresenta 52% de satisfação e 36% de insatisfação. Esta categoria no que se refere à satisfação quanto a QVT encontra-se equilibrada.

TABELA 05 - Integração social no trabalho

Descrição	MI	I	N	S	MS	TOTAL
V-1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc.) no seu trabalho como você se sente?	0%	0%	6%	82%	12%	100%
V-2 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?	0%	0%	12%	64%	24%	100%
V-3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?	0%	18%	18%	64%	0%	100%
V-4 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?	0%	12%	29%	53%	6%	100%
Diagnóstico Geral da Categoria V.	0%	8%	16%	66%	10%	100%

Fonte: pesquisa de campo (diagnóstico de Walton).

A categoria V trata da integração social no ambiente de trabalho. De forma geral e individual o resultado foi bem positivo, quanto à satisfação obtida, revelando um ótimo nível de QVT na análise da categoria como um todo. Observa-se que 76% dos servidores estão satisfeitos, 16% entre satisfeito e insatisfeito e 8% estão insatisfeitos.

Quando são analisados individualmente, observa-se que os itens V-1 referente à discriminação e o V-2 referente ao relacionamento interpessoal não apresentaram servidores com nível de insatisfação. Estes itens tiveram um altíssimo nível de satisfação apresentando 94% dos servidores em satisfação no primeiro item e 88% de satisfação no segundo item, revelando um forte respeito quando o assunto é discriminação e relacionamento entre servidores, e entre chefe e servidores.

TABELA 6 - Constitucionalismo (respeito aos direitos dos funcionários) no trabalho

Descrição	MI	I	N	S	MS	TOTAL
VI-1 O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?	6%	18%	29%	35%	12%	100%
VI-2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?	0%	18%	18%	64%	0%	100%
VI-3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?	0%	12%	35%	53%	0%	100%
VI-4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?	0%	6%	18%	64%	12%	100%
Diagnóstico Geral da categoria VI.	1%	14%	25%	54%	6%	100%

Fonte: pesquisa de campo (diagnóstico de Walton).

O diagnóstico da categoria VI verificou o nível de satisfação da QVT referente ao respeito das leis do trabalho do servidor por parte da empresa. De maneira geral os servidores pesquisados estão com 60% de satisfação, 25% entre satisfeito e insatisfeito, e 15% dos servidores estão insatisfeitos, refletindo um bom nível de QVT relacionado a esta categoria.

Isolando os itens da categoria o que mais chama atenção positivamente é o item VI-4, referente ao respeito às individualidades pessoais em que 76% dos servidores pesquisados estão com nível de satisfação, 6% estão insatisfeitos e 18% estão entre satisfeitos e insatisfeitos. O fato desta categoria se destacar positivamente indica que o CIOPAer-MT possui uma política de trabalho na qual os servidores e suas opiniões são respeitadas, refletindo de maneira direta na QVT.

TABELA 7 - Espaço que o trabalho ocupa na vida do servidor.

Descrição	MI	I	N	S	MS	TOTAL
VII-1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar	6%	6%	12%	70%	6%	100%
VII-2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?	0%	18%	12%	70%	0%	100%
VII-3 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?	0%	12%	6%	64%	18%	100%
Diagnóstico Geral da Categoria VII.	2%	12%	10%	68%	8%	100%

Fonte: pesquisa de campo (diagnóstico de Walton).

Na categoria VII é analisado o quanto o trabalho interfere na vida particular do servidor. Esta será analisada apenas de maneira geral pois a média final da categoria reflete bem os itens isoladamente. Temos 76% dos servidores pesquisados satisfeitos, 10% estão entre satisfeito e insatisfeito e 14% estão em algum nível de insatisfação. Fica claro a postura do CIOPAER-MT o respeito à folgas, momentos de lazer e familiar do servidores, reflexo de uma boa gestão que reflete em funcionários com um melhor nível de satisfação no que se refere a satisfação com a QVT.

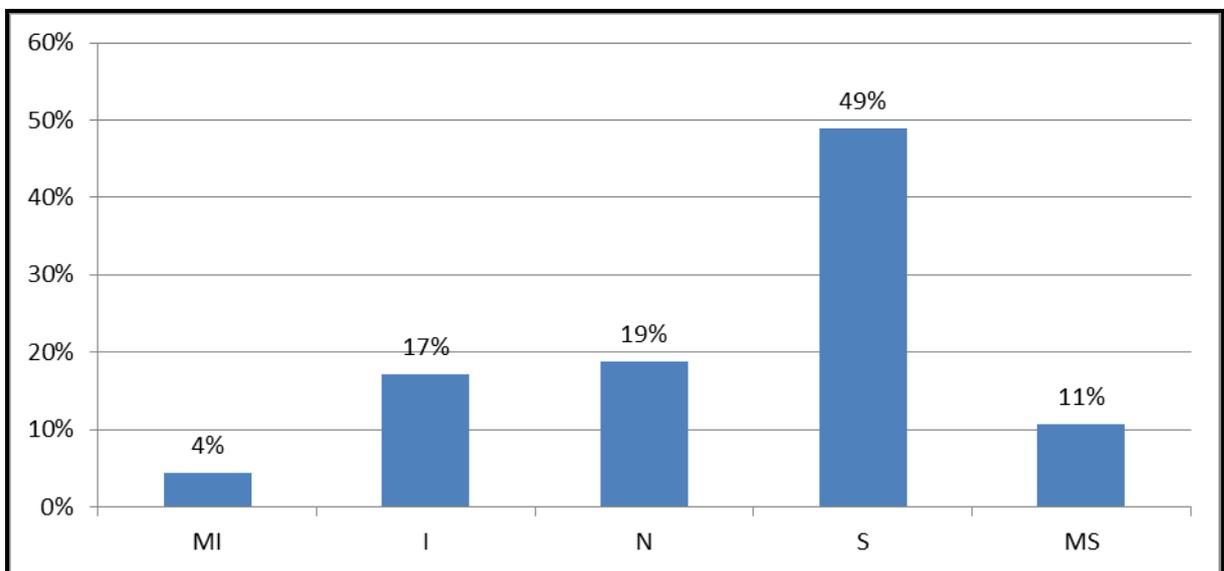
TABELA 8 - Relevância social e importância do trabalho.

Descrição	MI	I	N	S	MS	TOTAL
VIII-1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?	0%	0%	0%	41%	59%	100%
VIII-2 Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?	0%	24%	0%	47%	29%	100%
VIII-3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que empresa tem?	0%	24%	18%	29%	29%	100%
VIII-4 O quanto você está satisfeito com a qualidade do serviço prestado?	0%	6%	18%	58%	18%	100%
VIII-5 O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma de a empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?	6%	18%	18%	46%	12%	100%
Diagnóstico Geral da Categoria VIII.	1%	14%	11%	45%	29%	100%

Fonte: pesquisa de campo (diagnóstico de Walton).

A última categoria analisada é a categoria VIII, ela faz referência à relevância social e à importância do trabalho para o servidor. Na análise da categoria como um todo foi verificado que 74% dos servidores pesquisados estão em nível de satisfação, 11% estão entre satisfeito e insatisfeito e 15% encontra-se em insatisfação.

Na análise individualizada dos itens da categoria VIII estão praticamente isonômicos, a não ser o item VIII-1, que trata do orgulho na realização do trabalho. Neste item foi obtido 100% de satisfação, sendo dividido em 41% dos servidores satisfeitos e 59% muito satisfeitos, refletindo bem a vocação para o trabalho, a boa imagem e a boa gestão da organização.



MI-Muito Insatisfeito I- insatisfeito N- entre satisfeito e insatisfeito S- satisfeito MS- muito satisfeito

Fonte: pesquisa de campo (diagnóstico de Walton).

GRÁFICO 01 - Nível de satisfação da QVT de todas as categorias

Para ficar bem claro o nível de satisfação da QVT do CIOPAER-MT com referência à amostra pesquisada, é apresentado o gráfico acima que reúne o diagnóstico geral analisando os resultados obtidos em todas as categorias. Este resultado nos mostra que existe 60% de servidores em satisfação com a QVT do CIOPAER-MT, 19% dos servidores estão entre satisfeito e insatisfeitos e 21% estão em insatisfação. De maneira geral o nível de satisfação em relação à QVT atende aos anseios da maioria de seus servidores.

CONCLUSÃO

O estudo diagnosticou a QVT dos policiais militares que ocupam funções operacionais no CIOPAER-MT, evidenciando o nível de satisfação destes profissionais. Respondendo assim ao problema desta pesquisa, ficou evidente que de maneira geral há um bom nível de satisfação com a QVT dos servidores pesquisados, ou seja, eles estão em sua maioria satisfeitos quando analisado o conjunto das oito categorias da ferramenta de diagnóstico de Walton.

Porém ressalta-se que existem pontos específicos com alto nível de insatisfação e devem ter uma atenção especial para que não prejudiquem o todo. São os itens referentes à: recompensa pelo serviço prestado, benefícios extras (saúde, alimentação, transporte, etc), salubridade do local de trabalho, equipamentos de proteção individual/coletiva e treinamentos realizados. A insatisfação com estes pontos influencia de maneira negativa na qualidade do serviço prestado e no comprometimento do servidor com a empresa. Por isso aconselha-se a busca por políticas que melhorem o nível de satisfação destes itens, apesar destas políticas dependerem basicamente do Estado e de recursos financeiros, deve-se montar estratégias que busquem essas melhorias.

Foi observado que as categorias com excelentes níveis de satisfação, são àquelas que dependem exclusivamente dos gestores da unidade, pois elas estão relacionadas à jornada de trabalho, carga de trabalho, importância no trabalho, possibilidade de desempenho das funções, responsabilidade conferida ao servidor, relacionamento interpessoal nos vários níveis, discriminação (respeito às diferenças), horário de trabalho e descanso, imagem da empresa perante a sociedade e ao orgulho na realização do trabalho. Estes pontos positivos revelam uma boa administração, mas não podem ser esquecidos independente de quem administre a unidade. Essas políticas devem ser mantidas, pois elas geram um nível elevado de satisfação que faz com que se supere os pontos com insatisfação, proporcionando um resultado final de satisfação.

Para posteriores pesquisas fica sugerido a busca por estratégias ou ferramentas que possam melhorar o nível de satisfação com a QVT do CIOPAER-MT. Ideal que essas estratégias ou ferramentas sejam divididas nas categorias utilizadas

neste trabalho para que seja aplicada de maneira pontual no problema e para que seja aperfeiçoado os pontos satisfatórios.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL, Ministério da Defesa, Comando da Aeronáutica, Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos. **FCA 58-1 Panorama estatístico da aviação civil brasileira**, 2014. Disponível em < <http://www.cenipa.aer.mil.br/cenipa/Anexos> .> Acessada em 15 de outubro de 2014.
- CHIROLL, Juliano. **O acidente do “Águia Uno” da PMMT**. Revista científica Homens do Mato da Polícia Militar do Estado de Mato Grosso, edição nº 04 JUL/DEZ no ano de 2009. Várzea Grande: APMCV, p. 71-90.
- MERINO, Eugenio. **Qualidade de Vida no Trabalho: Conceitos Básicos**. Florianópolis: UFSC/PPGEP, 2000, p.17-18.
- MINISTÉRIO DA DEFESA, Comando da Aeronáutica. **Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos, FCA 58-1 Panorama estatístico da aviação civil brasileira**, 2014.
- MONACO, F. de F.; GUIMARÃES, V. N. **Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da gerência de administração dos correios**. RAC, Vol. 4, No. 3, set/dez, p 67-88, 2000.
- MOURA, Leila Luz. **Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Aplicação Prática do Modelo de Walton no Contexto de uma Empresa em Picos - PI**. Monografia apresentada na Universidade Federal do Piauí, 2011.
- RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.
- SILVA, Lisiane Vasconcellos. **Qualidade de vida do trabalhador: uma questão cada vez mais atual**. In: MANSOUR. A. B.B. et al. Tendências em Recursos Humanos. Porto Alegre: Multimpresos, 2001.
- WALTON, R. E. **Quality of working life: what is it?** Sloan Management Review, v.15, n. 1, 1973. Qualidade de Vida no Trabalho. In: LIMONGI-FRANÇA, A. C. et al. As pessoas na Organização. São Paulo: Editora Gente, 2002.