



**UNIVERSIDADE
E D U A R D O
MONDLANE**

FACULDADE DE EDUCAÇÃO

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

CURSO DE LICENCIATURA EM PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES

MONOGRAFIA

**Influência da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Desempenho Profissional dos
Polícias de Transportes e Comunicação (PTC) Afectos na 5ª Esquadra da Cidade de
Maputo**

Cecília Paulo Queha

Maputo, Abril de 2025



FACULDADE DE EDUCAÇÃO

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

CURSO DE LICENCIATURA EM PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES

**Influência da Qualidade de Vida (QVT) no Trabalho no Desempenho Profissional dos
Polícias de Transportes e Comunicação (PTC) Afectos na 5ª Esquadra da Cidade de
Maputo**

Cecília Paulo Queha

Local de Estudo: 5ª Esquadra da PRM na cidade de Maputo.

Supervisor: Dr. Octávio Francisco Zimbico.

Monografia apresentada em cumprimento dos requisitos parciais para a obtenção do grau de Licenciatura em Psicologia, na vertente de Psicologia das Organizações.

Maputo, Abril de 2025

DECLARAÇÃO DE ORIGINALIDADE

Esta monografia foi julgada suficiente como um dos requisitos para a obtenção do grau de Licenciado em Psicologia das Organizações e aprovada na sua forma final pelo Curso de Licenciatura em Psicologia das Organizações, Departamento de Psicologia, da Faculdade de Educação da Universidade Eduardo Mondlane.

Director do Curso _____

(Lic. Francisco Cumaio)

Presidente do Júri _____

()

Oponente _____

()

Supervisor

A handwritten signature in black ink on a light yellow rectangular background. The signature reads "Octávio José Zimbo" in a cursive script.

Maputo, Abril de 2025

DECLARAÇÃO DE HONRA

Eu, Cecília Paulo Queha, declaro por minha honra que esta monografia que apresento à Faculdade de Educação da Universidade Eduardo Mondlane, como um dos requisitos parciais para a obtenção do grau de licenciatura em Psicologia das Organizações, nunca foi apresentada, na sua íntegra, em nenhuma outra instituição para a obtenção de qualquer grau. A mesma é resultado da investigação e pesquisa por mim feita, estando indicadas no trabalho e nas referências bibliográficas, as fontes usadas.

A candidata

Cecília Paulo Queha

Maputo, Abril de 2025

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus filhos, Cremildo Mucavel e Gael Mucavel, espero que sintam orgulho da mãe que me tornei, e tenho certeza de que este será o ensinamento e um exemplo de como trilhar a vida acadêmica.

AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho representa a concretização de um importante capítulo da minha vida acadêmica. Por isso, desejo expressar minha gratidão às pessoas e instituições que, de diferentes formas contribuíram para que este momento se tornasse realidade.

Agradeço primeiramente a Deus, pela força, saúde e inspiração que me guiaram ao longo de toda essa jornada.

Aos meus familiares, que sempre estiveram ao meu lado, minha Mãe Salmina Mateus Chau, irmã Salmina), o meu esposo Firmino Mucavel, que me ofereceu o apoio incondicional, palavras de encorajamento e compreensão nos momentos mais desafiadores.

Ao meu orientador, Doutor Octávio Zimbico, pela paciência, dedicação e valiosas orientações que foram essenciais para a construção deste trabalho. Aos professores do curso de Psicologia Organizacional na Faculdade de Educação da Universidade Eduardo Mondlane, por todo o conhecimento compartilhado e por terem sido inspiração ao longo dessa caminhada académica.

Aos meus colegas e amigos, por compartilharem comigo momentos de aprendizado, apoio mútuo e troca de experiências que enriqueceram esta trajetória.

Às instituições e bibliotecas que disponibilizaram os recursos necessários para a realização das pesquisas.

Por fim, a todos que, directa ou indirectamente, contribuíram para a realização desta monografia, deixo aqui o meu mais sincero agradecimento.

LISTA DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS&SIGLAS

ACIPOL	Academia de Ciências Policiais.
CFM	Caminhos de Ferro de Moçambique.
EGFAE	Estatuto Geral dos Funcionários e Agentes de Estado de Moçambique.
ESAPOL	Escola de Sargentos da Polícia.
FACED	Faculdade de Educação.
OIT	Organização Internacional do Trabalho.
PTC	Polícia de Transportes e Comunicação.
PO	Psicologia das Organizações.
PRM	Polícia da República de Moçambique.
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho.
QWLQ	<i>Quality of Working Life Questionnaire.</i>
RH	Recursos Humanos.
UCLA, Los Angeles	<i>University of California, Los Angeles.</i>
UEM	Universidade Eduardo Mondlane.

Resumo

A presente monografia teve como objectivo geral, analisar a influência da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Desempenho Profissional dos Polícias de Transportes e Comunicação Afectos na 5ª Esquadra da Cidade de Maputo. Para a sua elaboração, pautou-se pela abordagem de pesquisa quantitativa, em que os dados foram colhidos com base na aplicação do questionário e analisados com base no Microsoft Excel, através da selecção de um total de 15 Polícias de Transporte e Comunicação afectos na 5ª Esquadra da cidade de Maputo, mediante a amostragem por acessibilidade ou conveniência. Nos factores da QVT, os resultados apontam 81% dos polícias da 5ª Esquadra estão insatisfeitos com as condições de trabalho, enquanto 95% não se identificam com a remuneração. Apesar de 88% apreciarem o relacionamento com colegas, 64% sentem que suas iniciativas não são valorizadas. Além disso, 87% não sentem orgulho da corporação, reflectindo uma desconexão significativa e impactando a motivação. Quanto aos factores do desempenho profissional, 46,7% dos participantes realizam suas tarefas dentro do prazo e 46,7% buscam melhoria contínua. No que diz respeito às habilidades e capacidade técnica, 33,3% consideram que as suas habilidades são adequadas e 46,7% se sentem eficazes na resolução de problemas. Em comunicação e trabalho em equipa, 53,3% mantêm boa comunicação com colegas, mas apenas 40% reconhecem sua capacidade de trabalhar em equipa. A correlação entre a QVT e o desempenho profissional foi positiva, sugerindo melhorias nas condições de trabalho, remuneração, progressão de carreira e capacitação.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Desempenho Profissional; Polícia.

Abstract

This thesis aimed to analyze the influence of Quality of Work Life (QWL) on the Professional Performance of Police Officers in the Transport and Communication Division at the 5th Police Station in Maputo City. To accomplish this, a quantitative research approach was adopted, with data collected through a questionnaire and analyzed using Microsoft Excel. A total of 15 Police Officers from the Transport and Communication Division at the 5th Police Station in Maputo City were selected using convenience sampling. Regarding QWL factors, the results show that 81% of the police officers are dissatisfied with their working conditions, while 95% do not identify with their remuneration. Although 88% appreciate the relationship with colleagues, 64% feel that their initiatives are not valued. Additionally, 87% do not feel proud of the corporation, indicating a significant disconnection that impacts motivation. Concerning professional performance factors, 46.7% of participants complete their tasks on time, and 46.7% seek continuous improvement. Regarding skills and technical capacity, 33.3% consider their skills adequate, while 46.7% feel effective in problem-solving. In communication and teamwork, 53.3% maintain good communication with colleagues, but only 40% recognize their ability to work in teams. The correlation between QWL and professional performance was positive, suggesting improvements in working conditions, remuneration, career progression, and training.

Keywords: Quality of Work Life; Professional Performance; Police.

ÍNDICE DE GRÁFICOS E TABELAS

Gráfico 1: Avaliação factor ambiente de trabalho pelos PTC afectos na 5ª Esquadra	29
Gráfico 2: Avaliação dos aspectos sobre trabalho e responsabilidade da organização pelos PTC afectos na 5ª Esquadra	31
Gráfico 3: Avaliação do relacionamento no trabalho pelos PTC afectos na 5ª Esquadra	32
Gráfico 4: Avaliação do impacto do trabalho na vida pessoal pelos PTC afectos na 5ª Esquadra	34
Gráfico 5: Avaliação do orgulho e imagem da organização pelos PTC afectos na 5ª Esquadra ..	35
Tabela 1: Caracterização sociodemográfica dos participantes	28
Tabela 2: Dados sobre os factores inerentes ao desempenho profissional	37
Tabela 3: Dados relativos a correlação entre os factores de QVT e Desempenho profissional dos PTC afectos na 5ª Esquadra	39

Índice

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO.....	1
1.1. Contextualização.....	2
1.2. Problematização.....	5
1.3. Objectivos.....	6
1.3.1. Objectivo geral.....	6
1.4. Hipóteses.....	6
1.5. Justificativa.....	7
CAPÍTULO II: REVISÃO DE LITERATURA.....	8
2.1. Qualidade de Vida no Trabalho.....	8
2.1.1. Objectivo da QVT.....	9
2.1.2. A origem da QVT.....	9
2.2.3. Factores que influenciam a QVT.....	10
2.2.4. Modelos de qualidade de vida no trabalho.....	11
2.2.4.1. Modelo de Hackman e Oldham (1975).....	11
2.2.4.2. Modelo de Westley (1979).....	13
2.2.4.3. Modelo de Werther e Davis (1983).....	14
2.2.4.4. Modelo de Nadler e Lawler (1983).....	14
2.2.4.5. Modelo de Walton (1973).....	16
2.2. Desempenho profissional.....	17
2.2.1. Factores que influenciam o desempenho organizacional.....	18
2.2.2. Indicadores do desempenho laboral.....	20
CAPÍTULO III: METODOLOGIA.....	22
3.1. Descrição do local de estudo.....	22

3.2. Tipo de pesquisa	23
3.3. População, amostra e amostragem.....	24
3.3.1. Critérios de inclusão e exclusão da amostra	24
3.4. Técnica de recolha e análise de dados	25
3.4.1. Recolha de dados	25
3.4.2. Análise de dados	25
3.5. Considerações éticas	27
3.6. Limitações do estudo	27
CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS	28
4.1. Caracterização dos participantes.....	28
4.2. Principais factores de QVT presentes na 5ª Esquadra	29
4.3. Relação entre os factores de QVT e o desempenho profissional dos Polícias de Transportes e Comunicação na 5ª Esquadra da cidade de Maputo	37
4.4. Acções para melhorar a QVT dos Polícias de Transportes e Comunicação na 5ª Esquadra da cidade de Maputo, visando o aumento do desempenho profissional.....	40
CAPÍTULO V: CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES	42
5.1. Conclusão.....	42
5.2. Recomendações.....	43
Referências Bibliográficas	45
Apêndice I: Termo de consentimento informado	51
Apêndice II: Questionário.....	53
Apêndice III: Solicitação de visita de estudo.....	57
Anexo I: Credencial	58

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

Esta pesquisa foi elaborada no contexto da monografia para a conclusão do curso de Licenciatura em Psicologia das Organizações (PO), oferecido pela Faculdade de Educação (FACED) da Universidade Eduardo Mondlane (UEM). O tema central é a análise da “Influência da Qualidade de Vida no Trabalho no Desempenho Profissional dos Polícias de Transportes e Comunicação da 5ª Esquadra da Cidade de Maputo, sendo realizada a nível desta esquadra, localizada na província de Maputo, no Posto Administrativo da Machava, considerando-se o período entre 2021-2023”.

Segundo Chiavenato (2004), a Qualidade de Vida no Trabalho está relacionada à saúde e ao bem-estar dos colaboradores durante a execução de suas funções. Esse conceito abrange a atenção ao bem-estar integral dos trabalhadores, incluindo sua saúde física e mental no contexto laboral. Considera tanto os factores físicos e ambientais quanto os psicológicos que o ambiente de trabalho oferece aos funcionários.

As organizações têm-se concentrado cada vez mais em valorizar e investir no desenvolvimento de seu capital humano, compreendendo a importância de considerar o indivíduo de forma completa, abrangendo aspectos como trabalho, lazer, saúde e vida familiar. Dessa forma, o conceito e as práticas de qualidade de vida no trabalho envolvem elementos que podem impactar o desempenho profissional, como o estilo de vida, a habilidade de autogestão e a resolução de problemas (Barros, 2010, citando Gorz, 2005).

Conforme Dos Santos, Mattos e Pinto (2015), a Qualidade de Vida no Trabalho vai além de simplesmente assegurar a permanência dos indivíduos no ambiente laboral; trata-se de um estudo e aplicação de melhores condições para o desenvolvimento humano nos aspectos social, mental e emocional. A partir disso, percebe-se que as organizações procuram oferecer o melhor padrão de vida aos seus colaboradores no ambiente de trabalho, independentemente das circunstâncias, com o objectivo de melhorar o desempenho profissional e alcançar metas e visão estabelecidas.

Define-se por desempenho profissional, “como o grau de sucesso com que um colaborador cumpre suas tarefas e contribui para o alcance dos objectivos organizacionais” (Bohlander & Snell, 2010, p.28). Este envolve não apenas a execução eficiente das tarefas atribuídas, mas

também a capacidade de adaptação a mudanças, a inovação e a manutenção de uma atitude proactiva no ambiente de trabalho. É um indicador crucial tanto para o crescimento pessoal do colaborador quanto para a sustentabilidade e competitividade da organização.

O interesse em estudar a influência da qualidade de vida no trabalho sobre o desempenho profissional dos colaboradores decorre da valorização crescente do capital humano nas organizações e da necessidade de compreender como o bem-estar dos trabalhadores afecta directamente a eficiência e os resultados organizacionais. Mediante a análise da situação dos Polícias de Transportes e Comunicação, foi possível verificar, na prática, a relevância de um ambiente de trabalho saudável e motivador na promoção de um desempenho superior. Os resultados deste estudo poderão ajudar no desenvolvimento de estratégias que melhorem a qualidade de vida no trabalho, beneficiando tanto os colaboradores quanto a organização.

Estruturalmente, além da introdução, o primeiro capítulo abrange a contextualização, a definição do problema, os objectivos, as hipóteses e a justificativa do estudo. O segundo capítulo é dedicado à revisão da literatura, com foco nas principais variáveis da pesquisa, no papel do psicólogo organizacional e na qualidade de vida no trabalho. O terceiro capítulo aborda a metodologia da pesquisa, detalhando o local do estudo, a abordagem metodológica, a população, a amostra e a técnica de amostragem, bem como os métodos de colecta e análise de dados, as questões éticas e as limitações do estudo. O quarto capítulo é destinado à apresentação e discussão dos dados colectados. Finalmente, o quinto capítulo apresenta as conclusões e recomendações.

1.1. Contextualização

O estudo do desempenho profissional nas organizações remonta aos primórdios da Revolução Industrial, no final do século XVIII, quando a ênfase era colocada na produtividade e na eficiência das máquinas e dos trabalhadores. Frederick Taylor, com sua teoria da administração científica no início do século XX, foi um dos primeiros a introduzir métodos sistemáticos para medir o desempenho dos trabalhadores, propondo que as tarefas fossem desmembradas e optimizadas para aumentar a eficiência. Ele acreditava que a gestão científica poderia melhorar significativamente o desempenho individual e organizacional (Wren, 2005).

De acordo com Bruce e Nyland (2011), no entanto, nas décadas subsequentes, surgiu a Escola das Relações Humanas, que trouxe uma visão mais humanista para o estudo do trabalho, destacando a importância das relações interpessoais e das condições de trabalho. Elton Mayo, com os estudos de Hawthorne na década de 1920, foi pioneiro ao identificar que factores como a motivação e a satisfação dos trabalhadores também influenciam directamente o desempenho profissional; isso sinalizou uma mudança de foco da mera eficiência mecânica para uma abordagem mais holística, considerando o bem-estar do trabalhador.

Nas décadas de 1960 e 1970, o conceito de desempenho profissional foi ampliado pela teoria comportamental das organizações, com destaque para Douglas McGregor, que contrastou duas visões de gestão: a Teoria X (gestão autoritária) e a Teoria Y (gestão participativa), enfatizando que o estilo de gestão pode influenciar o desempenho.

Com a globalização e as rápidas mudanças tecnológicas nas últimas décadas, o conceito de desempenho profissional passou a abranger não só a capacidade técnica, mas também competências comportamentais e sociais. Hoje em dia, as organizações reconhecem que o desempenho não é apenas uma questão de habilidades individuais, mas também de factores organizacionais, como a qualidade de vida no trabalho. A qualidade de vida no trabalho, incluindo factores como equilíbrio entre vida profissional e pessoal, condições físicas de trabalho e suporte organizacional, tem-se mostrado um elemento crucial na promoção de alto desempenho, pois afecta directamente a motivação, o engajamento e a retenção de talentos (Locke & Latham, 2002).

Nisso, para Grant, Christianson e Price (2007), actualmente, as organizações que priorizam a qualidade de vida no trabalho, como programas de bem-estar e flexibilidade, tendem a apresentar melhores resultados em termos de desempenho profissional. As evidências mostram que ambientes de trabalho que oferecem suporte psicológico e físico favorecem a satisfação e o engajamento, resultando em melhor produtividade e menores índices de rotatividade. Assim, o estudo do desempenho profissional se consolidou como uma intersecção entre eficiência, comportamento organizacional e qualidade de vida, sendo essa última um dos principais indicadores de sucesso nas organizações modernas.

De acordo com o Plano Estratégico da PRM (2003), a Polícia da República de Moçambique é a principal força policial do país, criada em 1992 pela Lei nº 19/92, substituindo a antiga Polícia Popular de Moçambique (PPM). A PRM é uma força paramilitar subordinada ao Ministério do Interior de Moçambique, que é o órgão governamental responsável pela sua direcção superior.

No que concerne a estrutura, a PRM é organizada militarmente, sob o comando de um Comandante-Geral, actualmente Bernardino Rafael desde 2017. A força policial é composta por vários departamentos e comandos especializados, incluindo:

- Comando da Polícia de Protecção;
- Comando da Polícia de Trânsito;
- Comando da Polícia de Transportes e Comunicações;
- Comando da Polícia de Guarda-Fronteira;
- Comando das Forças Especiais e de Reserva.

Além disso, a PRM atua em diversas áreas como segurança pública, protecção lacustre e fluvial, polícia aeroportuária, controle alfandegário, investigação e prevenção da criminalidade internacional (como tráfico de drogas e criminalidade económica), protecção ambiental, defesa civil e serviços de bombeiros.

O Ministério do Interior é o órgão governamental que tutela a PRM, tendo uma estrutura que inclui, além do Comando-Geral da Polícia, direcções nacionais como Identificação Civil, Migração e Bombeiros. O ministério é responsável por definir políticas de segurança, analisar o estado da ordem pública e promover a articulação entre as forças de defesa, segurança e o sistema judicial.

O ambiente de trabalho dentro do Ministério do Interior e da PRM é marcado por uma estrutura hierárquica e militarizada, com carreiras policiais que vão desde Guarda da Polícia até Comissário e Inspector Geral. A formação dos agentes é realizada em três instituições principais: a Academia de Ciências Policiais (ACIPOL) para oficiais, a Escola de Sargentos da Polícia (ESAPOL) e a Escola Prática de Matalane para guardas (Plano Estratégico da PRM, 2003).

1.2. Problematização

Segundo Ferro (2012), no contexto actual, a Psicologia Organizacional, tem como uma das suas fundamentais preocupações, a promoção da qualidade de vida do trabalhador no seu local de actuação, no entanto, esta vai mais além, preocupando-se com as questões relativas a pesquisas sobre esta mesma variável, sempre atrelada as questões relativas ao desempenho dos mesmos, assim como o desenvolvimento da organização no geral.

Nisso, diferentes estudos, realizados em contextos geográficos diversos, foram analisados, com intuito de apurar os resultados em relação a influência da QVT no desempenho profissional dos colaboradores. Em uma pesquisa realizada no Brasil por Limongi-França (2001), observou-se que as empresas que investem em programas da QVT experimentam um aumento de 20% na produtividade, devido à redução de *stress* e melhoria do bem-estar dos colaboradores.

Na Suécia, um estudo conduzido por Sverkeetal. (2019) apontou que um ambiente de trabalho saudável, com foco no equilíbrio entre vida pessoal e profissional, aumentou a satisfação dos trabalhadores em 30%, o que impactou directamente na redução do *turnover*. Por fim, em um estudo realizado na África do Sul, de Klerk e Stander (2020) mostraram que empresas que priorizaram a QVT durante a pandemia de COVID-19 conseguiram manter o desempenho de suas equipas em níveis estáveis, evitando quedas significativas na produtividade, apesar das dificuldades enfrentadas.

São escassas as literaturas relativas às variáveis em estudo em organizações como a polícia; concretamente a nível da Polícia da República de Moçambique (PRM), não são frequentes estudos sobre fenómenos organizacionais. A pesquisa, baseada na experiência como colaboradora da Polícia de Transportes e Comunicação, com mais de cinco anos de actuação, afecta nos Caminhos de Ferro de Moçambique (CFM), não foi possível testemunhar alguma pesquisa sendo conduzida a nível da corporação, assim como participar de alguma forma de colecta de informação ou sondagem a nível local.

Associado a esse fenómeno, existem reclamações constantes (em fóruns informais) dos colaboradores da PTC em relação as condições de trabalho em geral. Falando da 5ª Esquadra em particular, num passado recente, os colaboradores do segmento Transportes e Comunicação (PTC), junto dos superiores, demonstraram a sua insatisfação em relação as condições do

ambiente de trabalho, particularmente no quesito de segurança dos mesmos aquando a sua actuação.

Nessa perspectiva, surge a motivação para a presente pesquisa, visando perscrutar a situação da QVT dos PTC, afectos na 5ª Esquadra da cidade de Maputo e sua influência no desempenho profissional dos mesmos; colocando-se a seguinte questão de partida:

Em que medida a Qualidade de Vida no Trabalho Influencia no Desempenho Profissional dos Polícias de Transportes e Comunicação Afectos na 5ª Esquadra da Cidade de Maputo?

1.3. Objectivos

1.3.1. Objectivo geral

Analisar a influência da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Desempenho Profissional dos Polícias de Transportes e Comunicação Afectos na 5ª Esquadra da Cidade de Maputo.

1.3.2. Objectivos específicos

- Identificar os principais factores de QVT presentes na 5ª Esquadra;
- Descrever a relação entre os factores de QVT e o desempenho profissional dos Polícias de Transportes e Comunicação na 5ª Esquadra da cidade de Maputo;
- Sugerir acções para melhorar a QVT dos Polícias de Transportes e Comunicação na 5ª Esquadra da cidade de Maputo, visando o aumento do desempenho profissional.

1.4. Hipóteses

H0: Não há influência significativa dos factores de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no desempenho profissional dos Polícias de Transportes e Comunicação na 5ª Esquadra da Cidade de Maputo;

H1: Existe uma influência positiva significativa entre os factores de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e o desempenho profissional dos Polícias de Transportes e Comunicação na 5ª Esquadra da Cidade de Maputo.

1.5. Justificativa

A Polícia da República de Moçambique nas suas mais diferentes repartições, tem sido uma das entidades mais desvalorizadas em Moçambique, como base dessa percepção social, estão entrelinhas, aspectos inerentes as representações sociais que são atribuídas a qualidade de vida dos que enveredam nesta profissão. Baseado nesse pressuposto, o estudo sobre a influência da QVT no desempenho profissional dos PTC da 5ª Esquadra da Cidade de Maputo é de grande relevância, pois, trata-se de factor crítico para o bem-estar dos trabalhadores e pode impactar negativamente no desempenho e a eficácia nas suas funções.

Para a pesquisadora, o estudo oferece a oportunidade de explorar um tema relevante no campo da Psicologia das Organizações, contribuindo para a compreensão de como condições de trabalho podem influenciar o desempenho dos funcionários em sectores críticos. A análise detalhada dos factores de QVT específicos para PTC pode gerar conclusões pertinentes e promover a aplicação de teorias psicológicas em um contexto prático.

Para a organização, a pesquisa pode fornecer dados essenciais para a implementação de políticas e práticas que melhorem a QVT, resultando em maior eficácia e menor rotatividade de pessoal. Através dos resultados, a melhoria das condições de trabalho pode aumentar a motivação dos funcionários e, por conseguinte, a qualidade do serviço prestado.

Para a ciência, este estudo contribui para o corpo de conhecimento sobre a relação entre QVT e desempenho, especialmente em contextos de trabalho específicos como o da polícia. A pesquisa pode servir como base para estudos futuros e para o desenvolvimento de intervenções práticas em outras instituições semelhantes.

CAPÍTULO II: REVISÃO DE LITERATURA

Segundo Sampaio e Vieira (2013), a revisão de literatura vai além da mera consulta a livros e artigos científicos. Ela consiste em um processo sistemático e criterioso de busca, análise e síntese de informações relevantes sobre um tema específico, com o objectivo de construir um conhecimento sólido e embasado para a pesquisa em questão. Através da revisão, o pesquisador mapeia o estado da arte da área, identifica as principais teorias, metodologias e resultados existentes, e contribui para a construção de novos conhecimentos.

O capítulo da revisão de literatura consiste em analisar e sintetizar o conhecimento existente sobre o tema de pesquisa. Nele, são exploradas as principais descobertas, teorias e pesquisas anteriores relevantes ao estudo em questão. Esse processo permite identificar lacunas no conhecimento e embasar a fundamentação teórica do trabalho académico.

2.1. Qualidade de Vida no Trabalho

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), qualidade de vida é “a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objectivos, expectativas, padrões e preocupações” (Massola, 2010).

Para Almeida (2018), a qualidade de vida é um termo multidimensional, que é quantificado de forma subjectiva; cada um a qualifica de acordo com aquilo que acha mais relevante para o seu bem-estar, para que se obtenha qualidade de vida na velhice, é importante considerar diversos factores: bem-estar físico e psicológico, nível de independência, relações sociais, ambiente de trabalho e lazer, religiosidade, entre outros.

A QVT é um programa que em sua essência busca melhorar as condições no ambiente de trabalho, e através da motivação, oferecer mais bem-estar e qualidade de vida ao trabalhador. (Ribeiro & Santana, 2015 citados por Barbosa & Souza, 2016).

Com base nos conceitos apresentados, entende-se por qualidade de vida no trabalho, como a percepção individual das condições laborais que influenciam seu bem-estar e satisfação. Esta envolve uma abordagem multidimensional, abrangendo factores como bem-estar físico e psicológico, relações sociais, ambiente de trabalho, e motivação; isto é, esse programa visa criar

um ambiente mais saudável e motivador, promovendo a satisfação e a qualidade de vida dos trabalhadores.

2.1.1. Objectivo da QVT

Segundo Arellano (2003, p. 34) citado por Bertoldi (2013), a Qualidade de Vida no Trabalho tem como objectivo principal “a busca do equilíbrio psíquico, físico e social dos empregados, dentro do contexto organizacional, considerando as pessoas como seres integrados nessas três dimensões, através de acções que reflectem em um aumento no desempenho e na melhoria da imagem da empresa tanto no contexto como externamente, levando a um crescimento pessoal e organizacional”.

Por sua vez, Chiavenato (2002, p. 391) afirma “a QVT tem o objectivo de assimilar duas posições antagónicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho, do outro, o interesse das organizações quanto a seus efeitos sobre a produção e a produtividade”.

2.1.2. A origem da QVT

Segundo Moretti (2007), a origem do movimento de qualidade de vida no trabalho remontou em 1950, com o surgimento da abordagem sociotécnica. Somente na década de 60, tomaram impulsos, iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de melhores formas de organizar o trabalho a fim de minimizar só efeitos negativos do emprego na saúde e bem-estar geral dos trabalhadores. Entretanto, a expressão qualidade de vida no trabalho só foi introduzida, publicamente, no início da década de 70, pelo professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles), ampliando o seu trabalho sobre o projecto de delineamento de cargos.

Então, na década de 70, surge um movimento pela qualidade de vida no trabalho, principalmente nos EUA, devido à preocupação com a competitividade internacional e o grande sucesso dos estilos e técnicas gerenciais dos programas de produtividade japonesa, centrado nos empregados. Existia uma tentativa de integrar os interesses dos empregados e empregadores através de práticas gerenciais capazes de reduzir os conflitos. Outra tentativa era a de tentar maior motivação nos empregados, embaçando suas filosofias nos trabalhos dos autores da escola de Relações Humanas, como Maslow, Herzberg e outros (Moretti, 2007).

De acordo com Rodrigues (1994, p.76) citado por Moretti (2007), “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”.

A qualidade total teve bastante influência para o desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho, pois, das práticas anunciadas pelo sistema de controle da qualidade total, têm-se algumas que devem ser destacadas para melhor análise da influência, tais como: maior participação dos funcionários nos processos de trabalho, ou seja, uma tentativa de eliminação da separação entre planificação execução, promovida principalmente pelos sistemas tayloristas e fordistas; descentralização das decisões; redução de níveis hierárquicos; supervisão democrática; ambiente físico seguro e confortável; além de condições de trabalho capazes de gerar satisfação; oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal (Morreti, 2007).

Como se pode ver, estas práticas representam um esforço para a melhoria das condições de trabalho, ou seja, existe um movimento pela melhoria da qualidade de vida no trabalho na filosofia do controle da qualidade total.

2.2.3. Factores que influenciam a QVT

Segundo Kanikadan (2005), no que concerne a QVT, os quatros potenciais factores de influência, podem ser divididos e expostos separadamente são: biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais.

De acordo com o autor supracitado, os factores biológicos estão ligadas às condições físicas do organismo humano. Os factores psicológicos estão relacionados com as emoções, relações de afecto, motivações e raciocínios conscientes e inconscientes. Os factores sociais fazem menção aos valores e crenças dos indivíduos, o meio onde vive, além dos papéis sociais que os mesmos desempenham não só em seu ambiente profissional, mas em todos os grupos aos quais pertence. Os factores organizacionais estão correlacionados a cultura, valores, hábitos, políticas, tecnologias, competências e mercado.

Na perspectiva de Chiavenato (2004) a qualidade de vida no trabalho cerca todos os factores físicos e ambientais, do mesmo modo que os factores psicológicos presentes no local de trabalho.

Com isso, faz-se necessário analisar todos esses factores para se alcançar o grau de satisfação de cada colaborador.

O autor Frederick Herzberg citado por Rodrigues (2001), oferece uma importante contribuição sobre os factores higiénicos e motivadores dentro das organizações, indicando a existência de elementos que produzem satisfação no trabalho, distintos de outros responsáveis pela insatisfação.

Os factores higiénicos estão relacionados aos salários e aos benefícios (plano de saúde, prémios, carro da empresa); às condições de trabalho (instalações, equipamentos, horas de trabalho); à política da empresa (regras formais/prescritas e informais); ao *status* (natureza e prestígio do cargo na hierarquia); à segurança no trabalho (condições físicas de segurança, estabilidade) e à supervisão (grau de controle que o empregado tem sobre o trabalho que executa).

Quanto aos factores motivadores, associam-se à responsabilidade, ao reconhecimento da capacidade de trabalho (desempenho), aos desafios, à realização e ao crescimento profissional. Os estudos de Herzberg mostram que o enriquecimento do cargo proporciona oportunidades para o desenvolvimento psicológico do trabalhador, ao passo que a ampliação do cargo, ou o alargamento das tarefas, simplesmente oferece um cargo estruturalmente maior.

2.2.4. Modelos de qualidade de vida no trabalho

Silva (2018) apresenta os seguintes teóricos que abordam sobre os modelos de qualidade de vida: Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983), Nadler e Lawler (1983) e de forma especial Walton (1973).

2.2.4.1. Modelo de Hackman e Oldham (1975)

Segundo Chiavenato (2004), Ferreira e Stefano (2008) e Flink (2012) citados por Silva, (2018), Hackmann e Oldham demonstram um modelo de QVT aplicado ao desenho de cargos.

Para essa teoria são considerados três os critérios: as dimensões da tarefa, o estado psicológico do trabalhador e os resultados pessoais e do trabalho.

Ainda de acordo com Silva (2018), para Hackman e Oldham (1975), as dimensões do cargo são de suma importância na QVT, pois, estes factos produzem estados psicológicos críticos que

guiam nos resultados pessoais e de trabalho ao qual interferem directamente a qualidade de vida no trabalho. Ainda segundo o modelo, os estados psicológicos críticos são criados pela presença de cinco dimensões ‘básicas’ do trabalho, demonstradas a seguir:

- *Variedade de habilidades*: o trabalho requer uma variedade de diferentes actividades e o uso de diferentes habilidades e talentos em sua realização, com isso o tornando estimulante;
- *Identidade da tarefa*: trabalho é realizado por completo (do início até o final) com um resultado visível, sendo composto de tarefas identificáveis, ou seja, trabalho onde o indivíduo se identifique e reconhece a importância de sua função;
- *Significado da tarefa*: o trabalho tem impacto substancial na vida ou no trabalho de outras pessoas - mesmo deve ter compreensão dos impactos e consequências de seu trabalho sob os demais membros da organização;
- *Autonomia*: o trabalho permite a liberdade, independência e discricção do trabalhador na programação de suas actividades e na determinação dos procedimentos a serem utilizados; e,
- *Feedback do próprio trabalho (intrínseco)*: grau com que informações relacionadas ao desempenho na execução das actividades solicitadas são claramente apresentadas durante sua realização.

Além das dimensões acima descritas, Hackman e Oldham (1975) também levaram em consideração duas dimensões complementares que têm sido úteis no entendimento dos resultados das tarefas pelos trabalhadores. Tais dimensões são:

- *Feedback extrínseco*: onde os trabalhadores recebem informações claras a respeito do seu desempenho nas actividades, segundo a opinião de supervisores e companheiros, e
- *Inter-relacionamento*: grau com que o trabalho requer a interacção do trabalhador com outras pessoas para a realização das actividades.

Não obstante, Hackman e Oldham (1975) concordam que o modelo não é capaz de deduzir os ‘resultados pessoais e do trabalho’ segundo a percepção do colaborador no que tange à sua própria produtividade e aos índices de absentéismo e *turnover*. Os resultados captados dos trabalhadores pelo modelo são:

- *Satisfação geral com o trabalho*: é uma medida geral de quanto o trabalhador está satisfeito e feliz com o trabalho que executa;
- *Motivação interna para o trabalho*: grau com que o trabalhador sente-se feliz ao executar perfeitamente as tarefas (ou infeliz ao executar as tarefas erroneamente); e
- *Satisfação específica*: busca captar a satisfação do trabalhador com: (a) a segurança no emprego; (b) pagamento e outras formas de compensação; (c) companheiros de trabalho; (d) supervisores; e, (e) oportunidades de crescimento e desenvolvimento na organização.

2.2.4.2. Modelo de Westley (1979)

Para Westley (1979), citado por Rodrigues (2009), o enriquecimento do trabalho optado em um nível individual e os métodos sócios técnicos para reorganização do trabalho em equipa seriam modos de soluções ou de diminuição dos problemas que podem vir a se tornar impedimentos para a QVT.

William Westley (1979) classifica e aborda quatro indicadores quanto a Qualidade de Vida no Trabalho: político, económico, psicológico e sociológico. Desses indicadores os problemas políticos são os que trariam como consequência a insegurança; o económico, a injustiça; o psicológico, a alienação e o sociológico, a anomia (Rodrigues, 2009).

De acordo com Silva (2018), para Westley, a insegurança, problema de ordem política, teria por principal causador a concentração de poder. Sendo seu indicador representado pela actuação sindical, a retro informação, a liberdade de expressão, a segurança no local de trabalho e a valorização do cargo. Enquanto que a injustiça, problema de cunho económico, teria como responsável o acúmulo de lucros e a exploração da mão-de-obra. Assim sendo, o seu indicador é a remuneração adequada, condições decentes de trabalho, carga horária e equipa salarial.

A alienação, problema de cunho psicológico, o agente responsável seriam as tarefas repetitivas e o baixo aproveitamento das habilidades do indivíduo. Dessa forma, o seu indicador é representado pelos factores de realização, criatividade, desenvolvimento profissional e o nível de desafio. E por fim a anomia, que é a perda de significado do trabalho pelo indivíduo, consequência da ausência de sentimento de participação e pertencimento do indivíduo com o cargo. Tendo como solucionador o foco na participação dos funcionários nas decisões, o

relacionamento interpessoal, o grau de responsabilidade e o valor pessoal (Asfora, 2004 apud Silva, 2018).

2.2.4.3. Modelo de Werther e Davis (1983)

Segundo Rodrigues (2007) o mais significativo nível para a conquista do cargo é o comportamental, neste nível é possível elencar quatro dimensões: a autonomia, a variedade, a identidade da tarefa e a retro informação. A autonomia seria a responsabilidade pelo trabalho, a variedade o uso de diferentes perícias e capacidades, a identidade da tarefa seria fazer o todo da peça pelo trabalho e retro informação seria a informação pelo desempenho.

De acordo com Rodrigues (2007), o modelo de Davis e Werther (1983) retrata que a QVT se compromete pelos seguintes factores: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projectos de cargos. Bem como, o projecto de cargos é descrito em três níveis: organizacionais, ambiental e comportamental.

No nível ambiental compreende as expectativas sociais criadas pelo cargo e a adaptação entre a natureza do cargo, as habilidades e qualificações do colaborador em potencial. Quando se trata de um cargo complexo, ocasionaria a necessidade de importar mão-de-obra devidamente qualificada para desempenhar a função. Em contrapartida, se as actividades a serem desempenhadas pelo funcionário forem muito simplórias em face das qualificações do mesmo, este pode começar a enfadar e frustrar o funcionário (Santos, 2012 citado por Silva, 2018)

No nível organizacional, fundamenta-se na eficiência do cargo, que por causa da racionalização da produção é trabalhada a partir da especialização. Werther e Davis consideram a especialização usando três dimensões: a mecanicista, que visa à minimização do tempo e do esforço dos trabalhadores para cada tarefa relacionada a um cargo; o fluxo de trabalho, que é influenciado pela natureza do produto ou serviço; e as práticas de trabalho, que são os métodos desenvolvidos para desempenhar uma tarefa (Pimentel, 2003 citado por Silva, 2018).

2.2.4.4. Modelo de Nadler e Lawler (1983)

Nadler e Lawler (1983) oferecem também um modelo de qualidade de vida no trabalho. Para os mesmos, o desempenho laboral poderá ser retido e efectivo pela manutenção de factores como a satisfação e motivação dos trabalhadores (Asfora, 2004 apud Silva, 2018).

Este modelo é respaldado em quatro dimensões, aos quais são: participação dos funcionários nas decisões; reestruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos de trabalho; inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional, e; melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas as quais os funcionários estarão expostos (Cavassani, Cavassani & Biazin, 2006).

De acordo com Oliveira (2008), a organização consegue fazer a efetivação desse modelo quando ela viabiliza a participação dos indivíduos nas decisões que são relativas ao cargo, quanto no processo de enriquecimento de cargo através da reestruturação das tarefas e a introdução de grupos de trabalho autônomo.

A implantação do modelo de Nadler e Lawler corrobora para que a organização demonstre a importância que cede aos trabalhadores, legitimando-os como parte fundamental da organização. A partir disso, seria possível notar a evolução na forma como os funcionários são percebidos e considerados dentro da empresa. De meros executores para participantes ativos (Cavassani, Cavassani, & Biazin, 2006).

A implantação do modelo de Nadler e Lawler têm a finalidade de que a organização expresse a importância aos trabalhadores, reconhecendo-os como parte fundamental da organização. A partir disso, seria notável a evolução o modo como os colaboradores são percebidos e considerados dentro da empresa ou seja, deixem de ser meros executores tornando-se participantes ativos (Cavassani; Cavassani; Biazin, 2006).

Com essas particularidades é possível perceber que o ser humano converte-se em parte integrante das organizações e demonstra a evolução da importância concedida aos mesmos. Por exemplo: a tendência da participação dos trabalhadores nas decisões ganha espaço, em detrimento do conceito, que por muito tempo prevaleceu, de que os funcionários não teriam capacidade para planejar e tomar boas decisões e deveriam se limitar ao papel de simples executores (Cavassani; Cavassani; Biazin, 2006).

2.2.4.5. Modelo de Walton (1973)

O modelo idealizado por Richard Walton (1973) é caracterizado pela humanização do trabalho e a responsabilidade social das organizações, englobando as necessidades básicas e ambições do indivíduo em relação as condições disponibilizados pela organização. O modelo abrange tópicos extra e intra-organizacional tornando-se completo.

Para Limongi-França (2001) e Arellano (2008), Walton foi um dos precursores na pesquisa da sistematização e conceitos de QVT, que caracteriza-se com a objectividade da qual vai além da legislação trabalhista; com a regulamentação do trabalho de menores de idade, jornada de trabalho, descanso semanal e indemnizações por acidente de trabalho. A QVT compreende as mais diversas necessidades e aspirações humanas. Essas necessidades e aspirações abreviam-se a aspectos subjectivos como expectativas, integração social, senso de justiça, imagem da organização e autonomia (Walton, 1973; Vargas, 2010 citado por Silva, 2018).

O modelo de Walton se respalda em oito critérios de avaliação da QVT embaçadas em dimensões organizacionais e subjectivas do colaborador, intensificando o enfoque biopsicossocial que detém (Walton, 1973 citado por Cavassani, Cavassani & Biazin, 2006).

De acordo com Walton (1973) apud Cavassani, Cavassani e Biazin (2006), os oito critérios e seus respectivos factores vinculados serão expostos abaixo:

- **Condições de trabalho:** determina as condições de trabalho aos quais o colaborador está exposto. Com isso, leva em consideração o ambiente onde o funcionário realiza suas funções, riscos de danos e doenças, a jornada de trabalho, que se menciona a quantidade de horas trabalhadas e sua relação com as tarefas realizadas, carga de trabalho, e o respeito aos limites físicos e etários do indivíduo.
- **Uso e desenvolvimento de capacidades:** relaciona-se a oportunidade e incentivo disponibilizado pela organização afim de que o colaborador utilize e intensifique suas habilidades. Para tanto, é averiguado a autonomia, informações a respeito do trabalho, capacitação múltipla, o significado da tarefa e seu impacto na sociedade e no trabalho de terceiros.
- **Oportunidade de crescimento e segurança:** concebe que a QVT é um alicerce nas oportunidades e incentivos concedidos pela organização em adjecção ao desenvolvimento

pessoal e profissional dos colaboradores, de natureza igual como, a segurança no emprego. A oportunidade e incentivo para a carreira pode advir mediante da educação formal, aplicação dos conhecimentos e aptidões, ampliação das habilidades antigas e a fomentação de novas habilidades.

- **Integração social na organização:** observa a praticabilidade do ambiente da organização para a boa convivência entre os colaboradores. É considerada a presença de respeito, tolerância, igualdade de oportunidades, ambiente harmónico, apoio mútuo, e ausência de preconceitos e diferenças hierárquicas entre os colaboradores da organização.
- **Constitucionalismo:** está ligado a definição de cidadania, direitos e deveres, privacidade pessoal, liberdade de expressão. Confere o cumprimento em respeito às leis trabalhistas e aos direitos e deveres legais dos cidadãos incorporado nas organizações, além de explorar a interferência das normas e regras no desempenho das actividades laborais.
- **Trabalho e espaço total de vida:** representa o equilíbrio entre o tempo investido em benefício da vida profissional e a vida pessoal. Abrange aspectos como a função equilibrada do trabalho, previsibilidade e estabilidade nos horários e a quantidade de horas trabalhadas, mínimo de mudanças geográficas e manutenção de um tempo satisfatório de convívio com a família, para o lazer, interesses comunitários e religiosos.
- **Relevância social do trabalho:** objectiva analisar a influência da actuação da instituição na sociedade perante o ponto de vista do colaborador. Para tanto, entende que os factores como a imagem da organização, a oportunidade de emprego ofertada, responsabilidade social e ambiental, tanto através de seus produtos e/ou serviços, quanto para com seus trabalhadores, fornimento de necessidades sociais de saúde, educação, higiene, transporte e comunicação. Os princípios do modelo de Walton são as mais completas para a análise do colaborador de uma organização, dado que, qualificam factores como autonomia, múltiplas habilidades, mobilidade social na organização do trabalho e segurança no emprego.

2.2. Desempenho profissional

Segundo Stoffel (2000:11), citado por EMBRAP II (2018), o termo desempenho pode ser entendido como a “aplicação dos esforços das pessoas em busca de produtividade efectiva, cujo foco é o cliente”; trata-se de uma acção que pode ser verificada e mensurada”. Ainda no âmbito

do conceito, Piccini (2018) define o desempenho como o acto de desempenhar, efectuar ou cumprir algo. É a acção inerente à execução de um cargo, uma tarefa ou uma função. De acordo com Rosa e Molina (s/d) apud Robbins (2009), desempenho profissional resulta da aptidão para executar uma actividade, na qual se empenha esforço para obter resultados, esta surge da interacção entre a capacidade e a motivação.

Desempenho, para fins de realização deste trabalho, remete ao empreendimento de esforços por parte do indivíduo que são voltados à execução de certos tipos de comportamentos previamente planeados e esperados. Desempenho segundo Bastos (2007, p.17), “vincula-se ao comportamento manifestado pelo indivíduo no exercício de suas responsabilidades e atribuições, verifica-se que, desempenho refere-se a um conceito de natureza plural e dinâmico, em que há uma série de variáveis que, isolada ou em interacção, são capazes de predizer sua variância no trabalho”.

Com base nas colocações, entende-se que o desempenho é um conceito multifacetado e dinâmico, envolvendo a aplicação dos esforços dos indivíduos para alcançar resultados efectivos e produtivos. É influenciado pela interacção entre capacidade e motivação, e varia conforme as condições e contextos específicos. A mensuração e a análise do desempenho são essenciais para a tomada de decisões e para a melhoria contínua no ambiente organizacional.

2.2.1. Factores que influenciam o desempenho organizacional

De acordo com Zey-Ferrel (1979) citado por Marras (2011), os principais factores motivacionais que influenciam a maneira do funcionário se comportar dentro da organização, que de forma resumida reflecte o desempenho do pessoal são:

- *Clima organizacional*: refere-se à percepção que as pessoas têm da organização em que trabalham. Esta percepção pode ser influenciada por factores conjunturais externos e internos à organização (Fleury, et al., 2002 citado por Marras, 2011). O clima organizacional pode ser entendido como a expressão dos sentimentos dos empregados diante dos valores, das políticas, das práticas de gestão de recursos humanos, da forma de relacionamento com os colegas, da postura da empresa ao estabelecer metas e retribuir pelo alcance delas, além da situação económica (Boog, 2001).

- *Participação:* De acordo com Vianna (1999) citado por Marras (2011), empresas que prezam e valorizam a opinião dos colaboradores apresentam altos picos de motivação, pois os funcionários se comprometem mais e se sentem responsáveis pela empresa. As pessoas precisam se sentir mais activas, precisam saber que são ouvidos, que os seus interesses são levados em conta.
- *Perspectivas de crescimento profissional:* Este é um grande impulsionador da motivação dentro da empresa, pois, proporciona à pessoa o interesse de ir à busca de mais desafios e responsabilidade. Quando uma pessoa está numa organização em que sente obter oportunidades de crescimento profissional, seu interesse pela sua função vai aumentar e isso irá motivar a pessoa, e o seu desempenho vai resultar no aumento de sua produtividade (Vianna, 1999 citado por Marras, 2011).
- *Realização:* Conforme Vianna (1999) citado por Marras (2011), as pessoas não gostam de simplesmente trabalhar visando o lado financeiro. As pessoas querem trabalhar para satisfação e realização pessoal. Ou seja, a pessoa precisa gostar do que faz para desempenhar bem a sua tarefa na organização. Quem não gosta do que faz, executa a sua tarefa, só pra cumprir a sua obrigação, e não faz nada, além disso.
- *Remuneração:* a questão salarial é importante para a motivação, pois está ligada directamente à satisfação das necessidades básicas do funcionário. O salário, somente, não é capaz de manter uma pessoa motivada, apesar de ser um grande aliado na motivação humana. Ele funciona como um incentivo para a pessoa atingir os resultados (Chiavenato, 2014).
- *Valorização/reconhecimento:* Segundo Vianna (1999) citado por Marras (2011), os colaboradores que percebem que são reconhecidos e valorizados pela organização, sentem-se mais animados para desempenhar as suas funções, e isso se reflecte grandemente em sua produtividade. As empresas, muitas vezes, tentam procurar maneiras de recompensar os seus funcionários pela sua actuação dentro da empresa. Contudo, levar em consideração pequenos detalhes no dia-a-dia do trabalho pode fazer toda a diferença para o empregado.
- *Satisfação no trabalho:* Segundo Spector (2006, p.321), “a satisfação no trabalho corresponde ao quanto as pessoas gostam do trabalho delas e insatisfação no trabalho é o quanto não gostam”. É a maneira como a pessoa se sente perante ao seu trabalho

ou em alguns factores específicos. A satisfação é um sentimento agradável que resulta da percepção o trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao trabalho. Satisfação, portanto, é fundamentalmente diferente de motivar. O trabalhador pode estar satisfeito, mas não necessariamente motivado (Marras, 2011).

- *Qualidade de Vida no Trabalho*: A QVT é uma variável de extrema importância para o bem-estar e o desempenho dos trabalhadores nas organizações. Trata-se de um aspecto que visa garantir o bem-estar multidimensional dos colaboradores. A QVT assimila duas posições antagónicas: de um lado, a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem-estar e à satisfação no trabalho; de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos positivos e potenciadores sobre a produtividade e a qualidade no trabalho (Chiavenato, 2014). Por isso, e de forma a favorecer as duas partes (colaboradores e Organizações), a QVT visa conciliar os interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa (Fernandes, 1996, como citado em Detoni, 2001).

2.2.2. Indicadores do desempenho laboral

Na óptica de Hronec (1994), medida de desempenho refere-se a quantificação de quão bem as actividades dentro de um processo ou seu *output* atingem uma meta especificada. As medidas de desempenho devem ser desenvolvidas de cima para baixo, e precisam interligar as estratégias, recursos e processos. Para Takashina e Flores (1996) citados por Caetano (2007), indicadores são formas de representação quantificáveis das características de produtos e processos.

Fonseca, Lourenço e Allen (1997) citados por Caetano (2007), conceituam como indicador de desempenho a entidade que reflecte características mensuráveis de produtos, serviços, processos e operações utilizados pela organização e serve para avaliar e melhorar o desempenho operacional, a satisfação dos clientes e acompanhar o progresso de todas as actividades em direcção a metas comuns.

Para Hronec (1994), os indicadores de desempenho reflectem os sinais vitais da organização. Eles servem para informar às pessoas o que estão fazendo, como estão se saindo e se estão

agindo como parte de um conjunto. Os indicadores de desempenho comunicam o que é importante para toda a organização: a estratégia para os níveis; os resultados alcançados; a eficácia das acções de controle e de melhoria.

Segundo Fonseca, Lourenço e Allen (1997) citados por Caetano (2007), os objectivos dos indicadores de desempenho são:

- Medir a satisfação e as necessidades dos clientes;
- Monitorar o progresso da organização;
- Analisar estatisticamente os processos de produção e de serviços;
- Acompanhar o ritmo das mudanças baseadas em planos de melhorias;
- Comparar o desempenho da organização com a concorrência.

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

Segundo Prodanov e Freitas (2013), a metodologia examina, descreve e avalia métodos e técnicas de pesquisa que possibilitam a colecta e o processamento de informações, visando o encaminhamento e resolução de problemas e/ou questões de investigação.

Neste capítulo, são descritos os procedimentos, estratégias e abordagens que serão utilizados para realizar o estudo de forma eficaz. Isso inclui detalhar o modelo de pesquisa adoptado, identificar o público-alvo da pesquisa e explicar as técnicas e ferramentas que serão empregadas para colectar os dados necessários.

3.1. Descrição do local de estudo

A Polícia da República de Moçambique foi estabelecida pela Lei nº 19/92, em 31 de Dezembro de 1992, como uma força policial paramilitar subordinada ao Ministério do Interior do país. A PRM surgiu como uma evolução da antiga Polícia Popular de Moçambique, que era composta por membros da Frente de Libertação de Moçambique (FRELIMO). Com a transição para um regime democrático, a PRM expandiu seu recrutamento e modernizou suas funções, visando garantir a ordem, segurança e tranquilidade públicas no país.

A PRM é responsável por diversas funções, incluindo a manutenção da ordem pública, a prevenção e investigação de crimes e a protecção dos cidadãos. O comando é liderado pelo Comandante-Geral Bernardino Rafael desde Outubro de 2017. A corporação tem enfrentado desafios significativos em sua actuação, especialmente em eventos públicos e manifestações, onde o equilíbrio entre a segurança e os direitos civis é crucial.

Polícia de Transportes e Comunicação (PTC)

Dentro da estrutura da PRM, a Polícia de Transportes e Comunicação (PTC) desempenha um papel específico focado na regulação do tráfego e na segurança nas vias públicas. A PTC é encarregada de assegurar que as normas de trânsito sejam cumpridas, além de actuar na prevenção de acidentes e na fiscalização do transporte público. Essa unidade é vital para garantir que a mobilidade urbana ocorra de maneira segura e eficiente, reflectindo as necessidades crescentes de um país em desenvolvimento como Moçambique. A actuação da PTC é essencial

para a promoção da segurança rodoviária e para a redução de infracções que podem levar a acidentes graves. Além disso, ela contribui para a educação dos cidadãos sobre as leis de trânsito e os direitos dos usuários das vias públicas.

3.2. Tipo de pesquisa

Este estudo busca analisar a influência da QVT no desempenho profissional dos Polícias de Transportes e Comunicação Afectos na 5ª Esquadra da cidade de Maputo, diante disso, pautou-se pela pesquisa básica, explicativa, quantitativa e estudo de caso.

Quanto a natureza, trata-se de uma pesquisa básica, que é um tipo de investigação científica que tem como objectivo a geração de conhecimentos fundamentais e a compreensão dos princípios e fenómenos básicos da natureza, sem a preocupação imediata com aplicação prática. É um tipo de pesquisa voltado para o avanço do conhecimento teórico, abrindo caminho para pesquisas aplicadas subsequentes (Gil, 2008).

Relativamente aos objectivos, a pesquisa é explicativa. Na opinião de Gil (2008), essas pesquisas têm como preocupação central identificar os factores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenómenos. Esse é o tipo de pesquisa que mais aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porquê das coisas.

No que concerne a abordagem, esta é caracterizada como quantitativa, que na visão de Gerhardt e Silveira (2009), permite a aplicação dos questionários e o uso de técnicas estatísticas na obtenção dos resultados. Os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda população alvo da pesquisa. De acordo com Marconi e Lakatos (2003), uma pesquisa quantitativa é uma estratégia de investigação que se baseia na colecta e análise de dados em formato numérico por meio de questionários, escalas, testes padronizados ou outras técnicas de mensuração.

Quanto aos procedimentos técnicos, trata-se de um estudo de caso, que na concepção de Gil (2008), é uma modalidade de pesquisa mais voltada para a aplicação imediata de conhecimentos em uma realidade circunstancial, relevando o desenvolvimento de teorias.

3.3. População, amostra e amostragem

Segundo Silva e Menezes (2001), população ou universo é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um estudo. A população deste estudo corresponde ao total de 15 Polícias de Transportes e Comunicação Afectos na 5ª Esquadra da cidade de Maputo.

De acordo com Marconi e Lakatos (2003), amostra é uma parcela convenientemente seleccionada do universo ou da população. Nesta linha, a amostragem refere-se as técnicas de selecção da parcela da população (amostra) (Maroco, 2007); para a realização desta pesquisa o grupo foi seleccionado a partir de uma amostragem não probabilística, em que as amostras não são obtidas de forma aleatória (isto é, a probabilidade de cada elemento da população fazer parte da amostra não é igual para todos elementos e nem todas as amostras seleccionadas são igualmente prováveis).

Desta feita, foram seleccionados 15 participantes com base na amostragem por conveniência, que na visão de Prodanov e Freitas (2013, p.98), “constituem o menos rigoroso de todos os tipos de amostragem, sendo destituídas de qualquer rigor estatístico, em que, o pesquisador selecciona os elementos a que tem acesso, admitindo que esses possam, de alguma forma, representar o universo”.

3.3.1. Critérios de inclusão e exclusão da amostra

- **Critérios de inclusão**

Para a participação neste estudo, foram considerados os seguintes critérios de inclusão:

- Ser Polícia de Transporte e Comunicação afecto na 5ª Esquadra da cidade de Maputo;
- Demonstrar aptidão para participar da pesquisa com base na assinatura do termo de consentimento informado.

- **Critérios de exclusão**

Para a exclusão dos participantes neste estudo, foram considerados os seguintes critérios:

- Não fazer-se presente na 5ª Esquadra da cidade de Maputo aquando do processo de recolha de dados;
- Não demonstrar aptidão para participar da pesquisa pela não assinatura do termo de consentimento informado.

3.4. Técnica de recolha e análise de dados

3.4.1. Recolha de dados

Os dados foram colhidos através do Questionário Adaptado de Avaliação de Qualidade de vida no trabalho de Meliá e Peiró (1989) e o Questionário para Avaliação dos Factores de Desempenho Laboral de Hronec (1994) [Apêndice II]. De acordo com Gil (2008), questionário é um conjunto de um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores e comportamento presente ou passado. Este instrumento tem como principais vantagens o facto de poder ser aplicado a um grande número de pessoas e o respondente puder preencher o questionário quando lhe for mais conveniente. Oferece anonimato aos respondentes, reduzindo o viés nas respostas, mostrando económico em termos de tempo e recursos, especialmente em formato digital (Bastos, et al, 2023).

3.4.2. Análise de dados

Os dados foram analisados considerando a abordagem quantitativa, o que permitiu a representação das informações de forma numérica. Para isso, foi empregado o *software Microsoft Excel*, versão 2010. A análise incluiu a descrição das variáveis de forma numérica, cálculo das frequências absolutas assim como das percentagens. Os resultados são apresentados em forma de tabelas simples e gráficos circulares e de barras, seguido de explicações detalhadas a respeito das variáveis estudadas.

Da mesma forma, foi realizado o teste de correlação entre as variáveis estudadas, através dos resultados dos instrumentos aplicados. De acordo com Filho e Júnior (2009), a correlação em geral pode ser descrita como *positiva* ou *negativa*. Uma *correlação positiva* indica que os entrevistados que obtêm *altos* valores na variável *X* também tendem a obter *altos* valores na variável *Y*. reciprocamente, os entrevistados que obtêm *baixos* valores em *X* também tendem a

obter *baixos* valores em *Y*. Uma correlação positiva pode ser ilustrada pela relação entre educação e renda. Existe *correlação negativa* se os entrevistados que obtêm *altos* valores na variável *X* tendem a obter *baixos* valores na variável *Y*. reciprocamente, os entrevistados que obtêm *baixos scores* em *X* tendem a obter *altos scores* em *Y*.

Em suma, uma correlação positiva ou negativa representa um tipo de relação *linear*.

Ainda de acordo com Filho e Júnior (2009), quanto ao *coeficiente de correlação*, este expressa numericamente tanto a intensidade como a direcção da correlação linear. Esses coeficientes de correlação em geral variam entre -1,00 e +1,00, como se segue:

-1,00	←	Correlação negativa perfeita
-0,60	←	Forte correlação negativa
-0,30	←	Correlação negativa moderada
-0,10	←	Fraca correlação negativa
0,00	←	Não há correlação
+0,10	←	Fraca correlação positiva
+0,30	←	Correlação positiva moderada
+0,60	←	Forte correlação positiva
+1,00	←	Correlação positiva perfeita

Vemos que valores numéricos negativos, como -1,00, -0,60, -0,30 e -0,10, significam correlação negativa, enquanto que valores numéricos positivos, como +1,00, +0,60, +0,30 e +0,10, indicam correlação positiva. Quanto ao seu grau de associação, quanto mais próximos de 1,00 estivermos, em qualquer direcção, maior será a intensidade da correlação. E como a intensidade de uma correlação independente de direcção, podemos afirmar que -0,10 e +0,10 indicam igual intensidade (fraca, em ambos os casos) e que -0,80 e +0,80 têm igual intensidade (muito forte, em ambos os casos) (Filho & Júnior, 2009).

3.5. Considerações éticas

Segundo Vilelas (2009), a ética na pesquisa exige que o investigador considere todas as situações decorrentes das exigências morais que, em alguns casos, podem entrar em conflito com o rigor da investigação. Isso inclui o respeito pelas fontes consultadas, a garantia do anonimato e da confidencialidade, a autodeterminação dos participantes, a protecção de sua privacidade, a prevenção de desconfortos e danos, e o direito a um tratamento justo e equitativo durante e após sua participação no estudo.

Todas as questões éticas foram rigorosamente observadas. Inicialmente, o estudo só começou após a emissão de um pedido na 5ª Esquadra da cidade de Maputo, detalhando os objectivos da pesquisa. Além disso, foi garantida aos participantes a liberdade de participar ou desistir do estudo em qualquer fase. Antes de participar, os indivíduos receberam uma explicação clara e concisa sobre a natureza voluntária de sua participação e foram solicitados a assinar um termo de consentimento livre e informado (Apêndice I).

O anonimato dos participantes foi assegurado, assim como a confidencialidade dos dados (garantindo que as informações colectadas não fossem usadas para outros fins). Foram respeitados os princípios de autonomia, beneficência, não-maleficência, justiça, vulnerabilidade e privacidade dos participantes em relação às fontes de informação colectadas.

3.6. Limitações do estudo

As principais limitações constatadas durante a realização da pesquisa são:

- Os dados foram colectados por meio de questionários, o que poderia estar sujeito a vieses de resposta, como o viés de desejabilidade social, onde os participantes tendem a responder de maneira mais positiva para se conformarem às expectativas sociais;
- O estudo não propõe métodos complementares de colecta de dados, como entrevistas ou observações, para validar as respostas dos questionários. A triangulação de métodos poderia oferecer uma compreensão mais abrangente e confiável dos resultados.

CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

De acordo com Marconi e Lakatos (2007), a análise e interpretação são duas actividades distintas, mas estreitamente relacionadas e, como processo, envolvem duas operações, a saber, a apresentação dos dados, análise e interpretação teórica da mesma.

Este capítulo se dedica à análise e interpretação dos dados obtidos através do questionário. As informações apresentadas foram consideradas pertinentes para abordar as questões de pesquisa propostas.

4.1. Caracterização dos participantes

Quanto aos participantes, baseado na tabela 1, os dados dos mesmos são apresentados em função da idade, grau de escolaridade, sector de actuação e período de trabalho dos respondentes. Na categoria idade, a maioria (40%) está entre 32 e 41 anos, seguida por 33% na faixa de 18 a 31 anos e 27% entre 41 e 50 anos. Em relação ao grau de escolaridade, 60% dos participantes possuem ensino técnico ou médio, enquanto 20% têm formação básica e 20% têm licenciatura, não havendo registos de mestrado ou sem escolaridade. No que diz respeito ao sector e/ou departamento de actuação, a maioria é da sectorização (53%). Sobre o período de trabalho na PTC, 40% dos respondentes estão na empresa há mais de 6 anos, enquanto 20% têm entre 1 e 3 anos e 40% estão entre 3 e 6 anos.

Tabela 1: Caracterização sociodemográfica dos participantes

Perguntas	Opções	nº	%	Outras opções	nº	%
Idade	Entre 18/31 anos	5	33%	Acima de 51 anos	---	---
	Entre 32/41 anos	6	40%			
	Entre 41/50 anos	4	27%	Total	15	100%
Grau de escolaridade	Básico	3	20%	Sem escolaridade	---	---
	Técnico e/ou Médio	9	60%			
	Licenciatura	3	20%			
	Mestrado	---	---	Total	15	100%

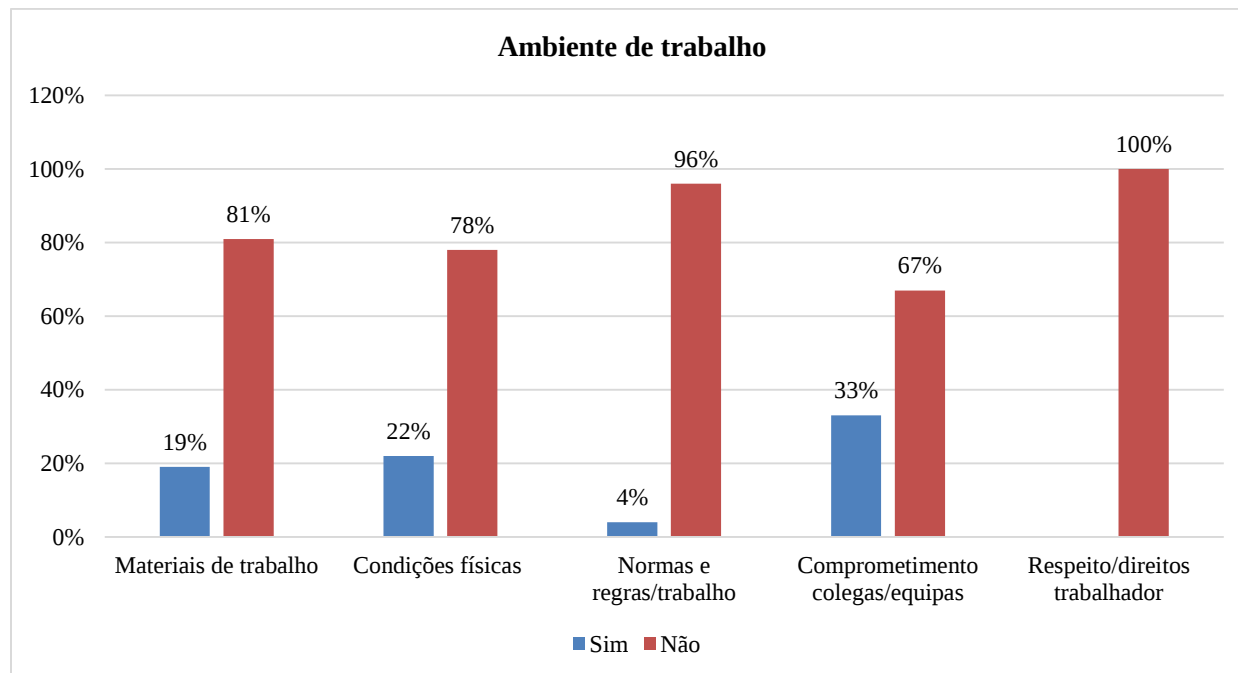
Sector e/ou Departamento em que Actua	Sectorização	8	53%	Patrulharia	5	34%
	Oficial de permanência	2	13%	Total	15	100%
Período de trabalho na PTC	Menos de 6 meses	---	----	Outro (Mais de 6 anos)	6	40%
	Entre 1/3 anos	3	20%			
	Entre 3/6 anos	6	40%	Total	15	100%

Fonte: Dados da pesquisa (questionário).

4.2. Principais factores de QVT presentes na 5ª Esquadra

No que concerne aos principais factores da QVT presentes na 5ª Esquadra, houve avaliação de aspectos como o ambiente de trabalho, trabalho e responsabilidade, relacionamento no trabalho, impacto do trabalho na vida pessoa, assim como o orgulho e imagem da organização.

Gráfico 1: Avaliação factor ambiente de trabalho pelos PTC afectos na 5ª Esquadra



Fonte: Dados da pesquisa (questionário).

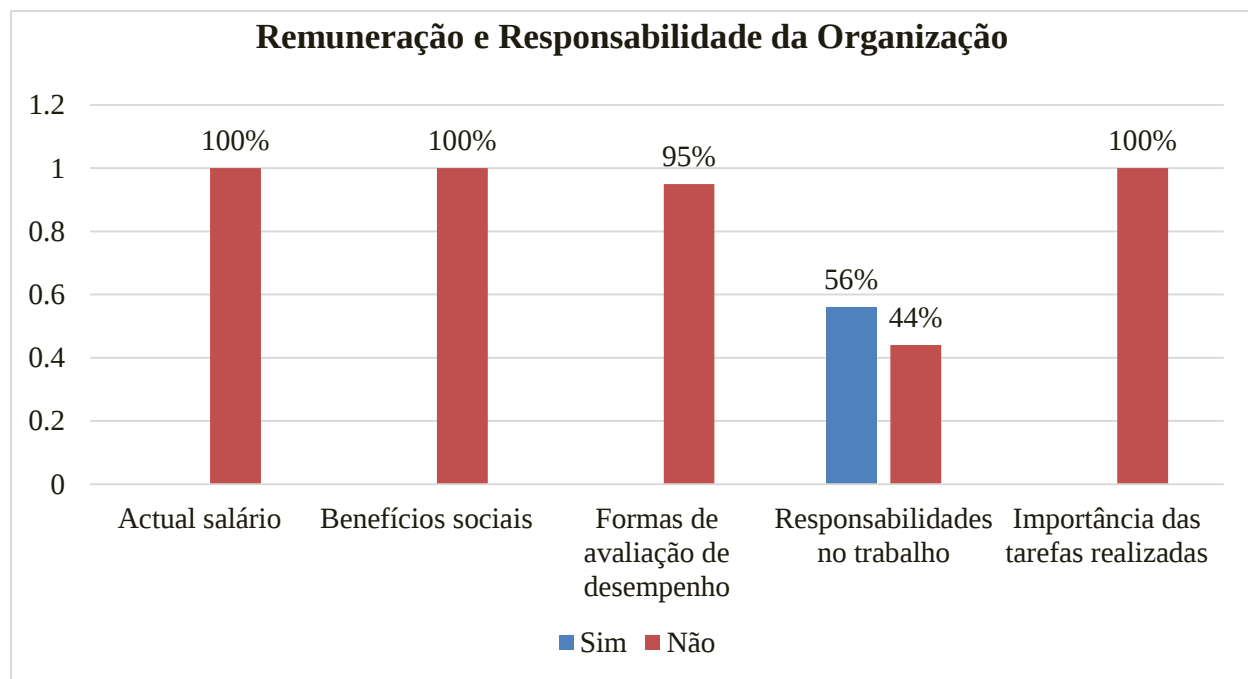
No que concerne aos factores relacionados ao ambiente de trabalho, de forma sintetizada, os dados apontam que caracterizam-se pela não identificação com a disposição dos materiais de trabalho (81%, o equivalente a 13 colaboradores), quanto as condições físicas, que incluem os móveis, salas e outros, e não identificação em (78%, o equivalente a 12 colaboradores), quanto identificação com as normas e regras actuais do trabalho, há um nível de unanimidade em (96% de negação, o equivalente a 14 colaboradores), sendo que as negações estendem-se para o comprometimento com os colegas/equipas de trabalho (67% o equivalente a 10 colaboradores) e o respeito aos direitos dos trabalhadores (100%).

De forma geral, os colaboradores não concordam com o ambiente de trabalho presente e/ou oferecido a nível da 5ª Esquadra aos polícias da PTC em particular.

As condições de trabalho referem-se aos factores que influenciam o desempenho e o bem-estar dos trabalhadores, incluindo aspectos físicos, sociais e organizacionais (Organização Internacional do Trabalho-OIT, 2019). Na 5ª Esquadra, o ambiente físico apresenta deficiências em infra-estrutura e materiais, enquanto o ambiente social é marcado pela falta de alinhamento às normas, comprometimento entre colegas e desrespeito aos direitos trabalhistas.

Esses problemas podem gerar insatisfação, desmotivação e aumento do *stress* organizacional, afectando a produtividade e a qualidade do serviço público (Robbins & Judge, 2019). Para superar tais desafios, é fundamental implementar melhorias estruturais e promover uma cultura de valorização e respeito, fortalecendo a motivação e o desempenho colectivo.

Gráfico 2: Avaliação dos aspectos sobre trabalho e responsabilidade da organização pelos PTC afectos na 5ª Esquadra



Fonte: Dados da pesquisa (questionário).

No que concerne aos factores relacionados a remuneração e responsabilidade da organização, todos os colaboradores do PTC afectos na 5ª Esquadra, não se identificam com o seu actual salário, tampouco com os benefícios, assim como os moldes de realização de avaliação de desempenho (95%). Não obstante, os colaboradores identificam-se com as responsabilidades atribuídas no trabalho (56%), sendo que a maioria considera importante a tarefa que é dada na organização (100%).

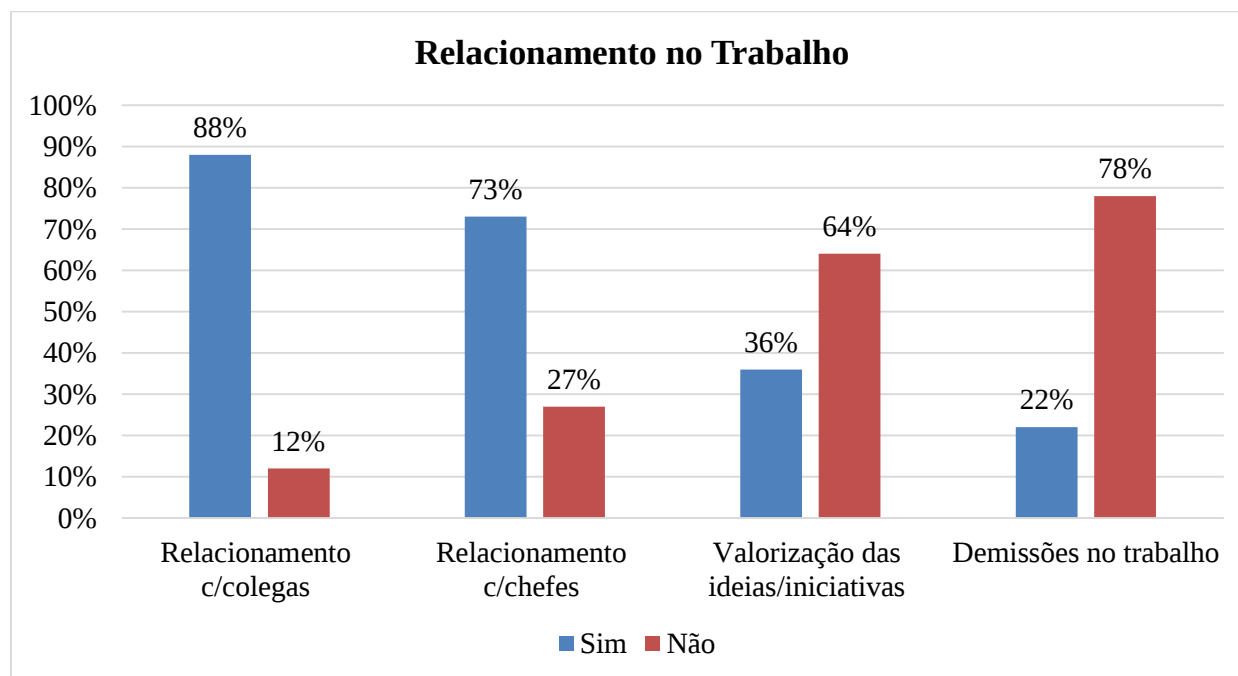
De forma geral, os polícias da PTC afectos na 5ª Esquadra não concordam com a situação e/ou a realidade da remuneração vivenciada por si, havendo razoabilidade nos aspectos sobre a responsabilidade organizacional.

A remuneração é definida como a contrapartida financeira e não financeira oferecida pelas organizações aos seus colaboradores em troca de serviços prestados, abrangendo salários, benefícios e recompensas adicionais (Chiavenato, 2014). Trata-se de um factor primário de

vínculo entre trabalhadores e organizações, influenciando directamente a satisfação e o comprometimento.

Na 5ª Esquadra, a insatisfação generalizada com salários, benefícios e avaliações de desempenho reflecte uma lacuna significativa na valorização dos colaboradores, o que pode resultar em baixa motivação, rotatividade elevada e menor produtividade (Grant, Christianson & Price, 2007). Apesar disso, o reconhecimento das responsabilidades atribuídas e a importância percebida das tarefas realizadas sugerem um potencial para engajamento, desde que as condições de remuneração sejam ajustadas. Assim, é imprescindível que a organização invista em políticas salariais justas e avaliações de desempenho equitativas para mitigar conflitos e fortalecer o vínculo entre os colaboradores e a instituição.

Gráfico 3: Avaliação do relacionamento no trabalho pelos PTC afectos na 5ª Esquadra



Fonte: Dados da pesquisa (questionário).

Na avaliação do relacionamento no trabalho dos polícias de PTC afectos na 5ª Esquadra da cidade de Maputo, estes consideram que possuem bom relacionamento com os colegas (88%, equivalente a 13), sendo que também concordam com relacionamento com os chefes (73%,

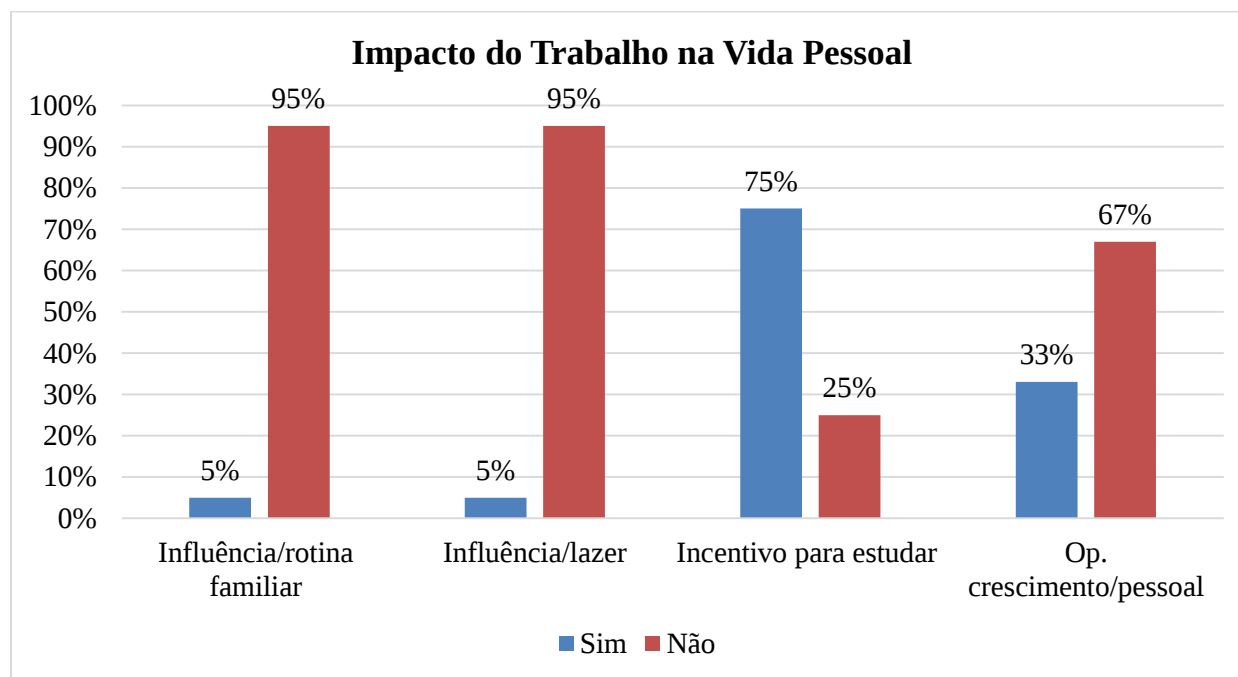
equivalente a 10), não havendo, portando, concordância sobre a valorização das iniciativas (64%, equivalente a 9), e a negação da ocorrência das demissões no trabalho (78%, equivalente a 12).

De forma geral, os polícias da PTC afectos na 5ª Esquadra apreciam positivamente as relações de trabalho a nível da corporação, tanto horizontalmente, quanto verticalmente, considerando não ocorrer demissões sem fundamentos, apesar da não valorização das ideias/iniciativas.

Os dados apontam para um ambiente com boas relações interpessoais, mas com limitações no reconhecimento de iniciativas. Segundo Mintzberg (1973) citado por Silva (2011), o fortalecimento de relações horizontais e verticais promove a coesão e a produtividade. Entretanto, a falta de valorização das ideias pode desencadear desmotivação e limitar a criatividade, como destaca Simango (2018), ao enfatizar que o reconhecimento é essencial para o engajamento. Assim, a ausência de demissões sem fundamento fortalece a estabilidade, mas o potencial inovador da corporação pode ser comprometido pela falta de estímulo às contribuições individuais.

No que concerne as demissões, considerando que os polícias de PTC, as demissões não são arbitrárias, antes, obedecem preceitos rígidos, estabelecidos nos Estatuto Geral dos Funcionários e Agentes de Estado de Moçambique (EGFAE), sendo a última instância dos tipos de sanções disciplinares (de acordo com a alínea *f* do artigo 111) e sendo aplicável com base nos aspectos constantes no artigo 118 do mesmo.

Gráfico 4: Avaliação do impacto do trabalho na vida pessoal pelos PTC afectos na 5ª Esquadra



Fonte: Dados da pesquisa (questionário).

Quanto ao impacto do trabalho na vida pessoal, os polícias do PTC afectos na 5ª Esquadra, consideram que o seu trabalho não influencia na rotina familiar assim como no lazer (95%, equivalente a 14). Os mesmos consideram que a corporação incentiva-os a estudar (75%, equivalente a 11), sendo que apenas um grupo menor concorda com oportunidades de crescimento (33%, equivalente a 4).

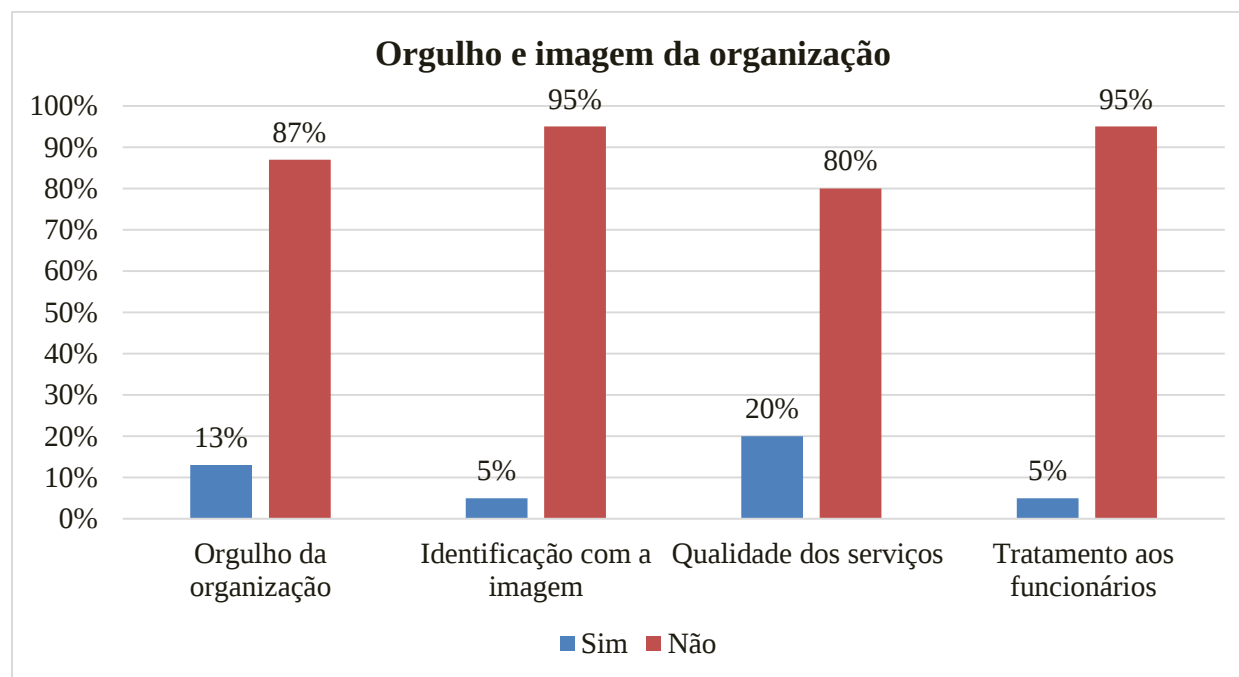
De forma geral, os dados demonstram que esta profissão não influencia negativamente na vida pessoal dos participantes, demonstrando possibilidade e capacidade de conciliação do trabalho-vida pessoal, assim como a influência em outros aspectos, como a académica, apesar da ligeira dificuldade em termos de oportunidade de progressão de carreira.

Segundo Greenhaus e Allen (2011), o equilíbrio trabalho-vida (*work-life balance*) refere-se à capacidade de conciliar as demandas do trabalho com as responsabilidades e interesses pessoais, garantindo que os indivíduos possam desfrutar de uma vida satisfatória tanto no âmbito profissional quanto no pessoal. Isso implica em gerenciar eficazmente o tempo, estabelecer limites claros entre o trabalho e a vida pessoal, e buscar actividades que promovam bem-estar e realização em ambas as esferas.

Os dados reflectem uma boa conciliação trabalho-vida pessoal entre os polícias da 5ª Esquadra, indicando que o trabalho não prejudica a rotina familiar ou o lazer. Segundo Greenhaus e Allen (2011), o equilíbrio trabalho-vida é fundamental para o bem-estar e a satisfação dos funcionários. O incentivo à formação académica pela corporação pode melhorar a qualificação, conforme defendido por Noe (2020), que destaca a educação contínua como um factor de capacitação profissional. Contudo, as limitadas oportunidades de crescimento podem reduzir a motivação a longo prazo, comprometendo o engajamento e o potencial de retenção dos colaboradores.

No que concerne aos dados sobre a influência do trabalho na rotina familiar, assim como lazer, os dados vão de encontro ao previsto no Regulamento Disciplinar da PRM, na medida em que estes têm uma jornada de trabalho estabelecida em 40 horas semanais. Os dias normais de trabalho são considerados todos os dias úteis, em que a duração do trabalho, geralmente é organizada em turnos (definido como aquele realizado entre as 20h e as 6h do dia seguinte).

Gráfico 5: Avaliação do orgulho e imagem da organização pelos PTC afectos na 5ª Esquadra



Fonte: Dados da pesquisa (questionário).

Sobre a questão do orgulho (identificação) assim como a imagem da organização, os policiais do PTC afectos na 5ª Esquadra, consideram maioritariamente que não possuem orgulho da organização (87%, equivalente a 13), sendo que 95% (equivalente a 14) não se identifica com a imagem, assim como 85% (equivalente a 13) com a qualidade dos serviços prestados, e 95% com o tratamento que recebem, respectivamente.

Em linhas gerais, os resultados incorrem para a ausência de identificação e/ou sentimento de orgulho ou pertença, se quisermos dos participantes em relação a organização, sendo concomitantemente que os mesmos não se identificam com a imagem da organização.

Segundo Meyer e Allen (1991, p.13), o sentimento de pertença, também chamado de comprometimento organizacional, “refere-se à conexão emocional do indivíduo com a organização, reflectindo um desejo de permanecer e contribuir para o sucesso organizacional”. Esse vínculo é essencial para motivação, engajamento e alinhamento aos objectivos institucionais. A ausência desse sentimento pode resultar em desmotivação, baixo desempenho e alta rotatividade (Robbins&Judge, 2019).

No caso dos policiais da 5ª Esquadra, os dados evidenciam uma desconexão significativa, com baixos níveis de orgulho, identificação com a imagem e insatisfação com o tratamento recebido, indicando uma cultura organizacional frágil. Isso pode prejudicar a eficiência operacional e a qualidade dos serviços prestados à comunidade. A melhoria dessa situação exige estratégias focadas em valorização e reconhecimento profissional.

4.3. Relação entre os factores de QVT e o desempenho profissional dos Polícias de Transportes e Comunicação na 5ª Esquadra da cidade de Maputo

Como ponto de partida para estabelecer a relação entre os factores de QVT e o desempenho profissional dos Polícias de Transportes e Comunicação na 5ª Esquadra da cidade de Maputo, evocou-se os resultados relativos a situação do desempenho dos mesmos, decorrente da aplicação do questionário relativo aos Factores de desempenho profissional de Hronec (1994), em que os resultados são expressos com base nas escalas de Likert.¹

Em seguida, são apresentados estes resultados, sendo que a posterior, faz-se o teste de correlação entres os resultados dos factores de QVT e do desempenho profissional dos participantes do estudo.

Tabela 2: Dados sobre os factores inerentes ao desempenho profissional

Afirmações	DC	D	SO	C	CT
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)
DESEMPENHO PROFISSIONAL					
(1) Eu realizo minhas tarefas dentro do prazo estabelecido.	----	----	6 (40,0%)	7(46,7%)	2(13,3%)
(3) Minha produtividade está de acordo com as expectativas da organização.	----	----	4 (26,7%)	6(40,0%)	5(33,3%)
(6) Recebo feedback positivo sobre o meu desempenho dos meus superiores.	7(46,7%)	3(20,0%)	5(33,3%)	----	----
(8) Demonstro comprometimento com a qualidade do meu trabalho.	----	----	5 (33,3%)	4(26,7%)	6(40,0%)
(15) Eu busco constantemente melhorar meu desempenho profissional.	----		2(13,3%)	6(40,0%)	7(46,7%)
HABILIDADES E CAPACIDADE TÉCNICA					
(7) Minhas habilidades técnicas são adequadas para realizar minhas funções.	----	----	4(13,3%)	6(33,3%)	5(33,3%)
(5) Sou capaz de resolver problemas no trabalho de forma eficaz.	----	----	2(13,3%)	7 (46,7)	6(40,0%)
(14) Minhas decisões no trabalho são tomadas de forma precisa e eficaz.	----	----	6(40,0%)	5(33,3%)	4(26,7%)
(11) Estou sempre aberto a aprender novas habilidades relacionadas ao trabalho.	4(26,7%)	2(13,3%)	----	5(33,3%)	4(26,7%)

¹ DC (Discordo Totalmente); D (Discordo); SO (Sem Opinião); C (Concordo); CT (Concordo Totalmente).

COMUNICAÇÃO E TRABALHO EM EQUIPA					
(10) Mantenho boa comunicação com meus colegas de trabalho.	----	----	----	8 (53,3%)	7 (46,7%)
(13) Minha capacidade de trabalhar em equipa é reconhecida pelos meus colegas.	1(6,7%)	4 (26,7%)	6 (40,0%)	2 (13,3%)	2 (13,3%)
(4) Eu contribuo significativamente para os resultados da minha equipa.		1 (6,7%)	7(46,7%)	4(26,7%)	3(20,0%)
GESTÃO E ADAPTAÇÃO AO TRABALHO					
(2) Consigo gerir bem meu tempo durante o trabalho.	----	1(6,7%)	4 (26,7%)	2 (13,3%)	8(53,3%)
(9) Sinto-me motivado a cumprir minhas metas profissionais.	6(40,0%)	3(20,0%)	5(33,3%)	1(6,7%)	----
(12) Eu lido bem com situações de pressão no ambiente de trabalho	5(33,3%)	----	4(26,7%)	4(26,7%)	2(13,3%)
(16) Tenho facilidade em me adaptar a mudanças no ambiente de trabalho.	4(26,7%)	3(20,0%)	5(33,3%)	3(20,0%)	----

Fonte: Dados da pesquisa (questionário).

A análise dos dados revela que, em Desempenho Profissional, 46,7% dos participantes concordam totalmente em realizar suas tarefas dentro do prazo, com 40,0% concordando. Em relação à busca por melhoria contínua, 46,7% demonstram um alto nível de comprometimento. No item Habilidades e Capacidade Técnica, 33,3% consideram suas habilidades adequadas e 46,7% sentem-se eficazes na resolução de problemas.

Quanto a Comunicação e Trabalho em Equipa, 53,3% mantêm boa comunicação com os colegas, mas apenas 40,0% reconhecem sua capacidade de trabalhar em equipa. Em Gestão e Adaptação ao Trabalho, 53,3% se sentem bem ao gerenciar seu tempo e 40,0% estão motivados a cumprir suas metas. A adaptação às mudanças e a pressão são bem aceitas por boa parte dos participantes, indicando um ambiente de trabalho equilibrado e produtivo.

A percepção geral sobre o desempenho é bastante positiva, com a maioria dos participantes demonstrando comprometimento, habilidades adequadas e boa comunicação no trabalho. Eles se sentem motivados e conseguem lidar bem com desafios como pressão e mudanças. Embora haja algumas divergências em pontos específicos, a tendência é de um desempenho sólido e adaptável. Ou seja, a maioria está alinhada com as expectativas da organização e em busca de melhorias contínuas.

A análise dos dados sugere que os participantes demonstram uma forte tendência a atender às expectativas organizacionais, destacando a importância do comprometimento e da adaptação constante, conforme apontado por Locke e Latham (2002), que ressaltam a relação entre metas claras e motivação. Contudo, a disparidade nas respostas, principalmente no reconhecimento das habilidades e trabalho em equipa, pode ser interpretada à luz da teoria de eficácia colectiva de Bandura (1997), que enfatiza como a confiança nas próprias habilidades e nas do grupo influencia o desempenho. A comunicação e a gestão do tempo parecem ser pontos fortes, mas a percepção de eficácia no trabalho em equipa aponta para uma área que poderia ser mais bem explorada para otimizar a colaboração no ambiente de trabalho.

No que concerne a correlação entre as variáveis, obteve-se os seguintes dados:

Tabela 3: Dados relativos a correlação entre os factores de QVT e Desempenho profissional dos PTC afectos na 5ª Esquadra

Factores	Desempenh o Profissional	Habilidades e Capacidade Técnica	Comunicação e Trabalho em Equipa	Gestão e Adaptação ao Trabalho
Ambiente de Trabalho	0.60	0.55	0.50	0.65
Remuneração e Benefícios	0.70	0.65	0.60	0.55
Relacionamento no Trabalho	0.80	0.75	0.70	0.60
Impacto do Trabalho na Vida Pessoal	0.40	0.30	0.25	0.35
Orgulho e Imagem da Organização	0.50	0.45	0.40	0.30

Fonte: Dados da pesquisa (questionário).

Os resultados do coeficiente de correlação linear simples ($r=0,1$) entre a QVT e o Desempenho Profissional na tabela 3, indicam a existência de correlação entre todas as dimensões da QVT e os factores do desempenho profissional, entre elas, todas positivas, nenhuma negativa e 0 correlações próximas de zero. Por apresentarem valores entre 0,30 e 0,80, distantes de +1 ou -1 e/ou próximos de zero, sugerem, respectivamente, um menor grau de dependência estatística linear entre as variáveis e uma força menor de influência uma da outra.

4.4. Acções para melhorar a QVT dos Polícias de Transportes e Comunicação na 5ª Esquadra da cidade de Maputo, visando o aumento do desempenho profissional

Em virtude dos principais aspectos apurados a nível da 5ª Esquadra, junto dos PTC, com base os instrumentos aplicados, determinadas acções são sugeridas, como forma de melhorar os aspectos inerentes a QVT, e consequentemente o desempenho profissional, entre as quais:

1. Discussões a nível do sindicato sobre a melhoria das condições gerais de trabalho:

Sugere-se promover discussões contínuas no âmbito sindical para abordar as condições de trabalho dos polícias, considerando a insatisfação generalizada com aspectos como estrutura física, equipamentos e infra-estrutura. A falta de materiais adequados e a sobrecarga de trabalho são questões recorrentes que afectam o desempenho e o bem-estar dos colaboradores. Um diálogo aberto com as entidades responsáveis poderia resultar na melhoria das condições de trabalho e na criação de um ambiente mais favorável à execução das funções polícias.

2. Discussões sobre a remuneração no contexto de insatisfação generalizada: Na senda do ponto anterior, sugere-se iniciar discussões profundas sobre a questão da remuneração, que é um ponto central de insatisfação, não apenas dentro da polícia, mas no sector público como um todo. Considerando o cenário de insatisfação generalizada com os salários, uma análise abrangente das condições económicas do país e dos ajustes necessários ao nível do Aparelho do Estado pode levar a uma reavaliação da política salarial. Para tornar a remuneração mais justa, poderia ser estabelecido um sistema que valorize a experiência e o desempenho, alinhado com os indicadores de produtividade. A transparência nas decisões sobre salários e ajustes, juntamente com a criação de mecanismos de bonificação por méritos, pode contribuir para uma motivação mais consistente e o aumento da identificação com a carreira policial.

3. Moldes claros e flexíveis de progressão de carreira: Certamente que a progressão de carreira é uma problemática a nível da polícia, e com isso, sugere-se a criação de uma política de progressão de carreira que seja clara e flexível, para que todos os polícias tenham uma visão transparente sobre como podem crescer na corporação. A falta de um plano de carreira bem definido é uma das razões pelas quais muitos profissionais sentem-se desmotivados. A implementação de moldes claros de progressão, baseados em critérios objectivos como

antiguidade, desempenho e qualificações, permitiria que os polícias soubessem exactamente o que precisam fazer para avançar em suas carreiras.

5. Instaurar novos paradigmas na corporação: Sugere-se adoptar novos paradigmas dentro da corporação para melhorar sua imagem, especialmente considerando que muitos polícias, ao não serem seleccionados por mérito, acabam comprometendo a imagem institucional. A estrutura de ingresso baseada em *lobbys*, ao invés de em competências, cria um quadro institucional em que a qualidade do serviço é questionada. A implementação de processos de selecção rigorosos, com base em qualificação e exames de competência, poderia mudar esse cenário. Além disso, criar programas de educação contínua e treinamento específico para os membros da corporação contribuiria para o desenvolvimento de profissionais mais capacitados e comprometidos com a missão da polícia. Isso resultaria, por sua vez, em uma imagem mais respeitável da instituição e aumentaria o orgulho dos polícias em fazer parte da corporação.

CAPÍTULO V: CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

5.1. Conclusão

A presente pesquisa buscou analisar a influência da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Desempenho Profissional dos Polícias de Transportes e Comunicação Afectos na 5ª Esquadra da Cidade de Maputo. Aquando da sua prossecução, iniciou-se por, identificar os principais factores de QVT presentes na 5ª Esquadra, em que, os resultados apontam que a qualidade de vida no trabalho (QVT) na 5ª Esquadra é insatisfatória, com (81%) dos polícias expressando descontentamento em relação às condições físicas e normas do ambiente de trabalho.

A remuneração e os benefícios são considerados inadequados, com 95% dos PTC não se identificando com o salário actual, apesar do reconhecimento da importância das responsabilidades desempenhadas (56%). Embora as relações interpessoais sejam boas (88%) com colegas e (73%) com os chefes, a falta de valorização das iniciativas limita a criatividade dos colaboradores (64%). Além disso, o trabalho não interfere negativamente na vida pessoal (95%), mas as oportunidades de crescimento profissional são vistas como restritas (33%). Por fim, a maioria dos polícias não sente orgulho da corporação (87%), indicando uma desconexão que pode impactar a motivação e eficiência da equipa.

Em seguida, descreveu-se a relação entre os factores de QVT e o desempenho profissional dos Polícias de Transportes e Comunicação na 5ª Esquadra da cidade de Maputo, em que, os resultados demonstram uma percepção geral positiva sobre os factores avaliados relativas ao desempenho profissional. Em desempenho profissional, 46,7% dos participantes concordam totalmente em realizar suas tarefas dentro do prazo, com 40,0% concordando.

Em habilidades e capacidade técnica, 33,3% consideram suas habilidades adequadas, e 46,7% se sentem eficazes na resolução de problemas. Em comunicação e trabalho em equipa, 53,3% mantêm boa comunicação, mas apenas 40,0% reconhecem sua capacidade de trabalhar em equipa. Em gestão e adaptação ao trabalho, 53,3% se sentem bem ao gerenciar seu tempo, e 40,0% estão motivados a cumprir suas metas. A adaptação às mudanças e à pressão é bem aceita, indicando um ambiente equilibrado.

No que concerne a correlação entre os factores de QVT e o desempenho profissional propriamente dita, os resultados do coeficiente de correlação linear simples ($r=0,1$), indicam a existência de correlação entre todas as dimensões da QVT e os factores do desempenho profissional, entre elas, positivas, não sendo positiva perfeita, pois, os valores estão distantes de +1.

Por fim, sugeriu-se acções para melhorar a QVT dos Polícias de Transportes e Comunicação na 5ª Esquadra da cidade de Maputo, visando o aumento do desempenho profissional, que incluem, promover discussões contínuas no âmbito sindical sobre a melhoria das condições de trabalho, abordando questões como infra-estrutura e equipamentos inadequados, que afectam directamente o desempenho. Além disso, é essencial iniciar diálogos sobre a remuneração, ajustando a política salarial com base no desempenho e experiência, criando incentivos claros para os polícias. A implementação de uma política de progressão de carreira, com critérios transparentes e objectivos, contribuiria para o aumento da motivação. Também se sugere a adopção de novos paradigmas na corporação, com processos de selecção baseados em mérito, eliminando práticas de favorecimento e promovendo programas de capacitação contínua, o que fortaleceria a imagem institucional e o orgulho na profissão.

Com base nas conclusões alcançadas, a hipótese H_0 foi refutada, pois os resultados mostraram uma correlação positiva, embora não perfeita, entre os factores de QVT e o desempenho profissional dos polícias. A hipótese H_1 , por outro lado, foi confirmada parcialmente, já que existe uma relação positiva, mas o coeficiente de correlação ($r=0,1$) sugere que essa relação não é forte o suficiente para ser considerada completamente significativa.

5.2. Recomendações

Findo o trabalho, com base nos resultados alcançados, ficam as seguintes recomendações a Polícia de Transportes e Comunicação:

- Melhorar as condições físicas do ambiente de trabalho, promovendo um espaço mais adequado e seguro para os polícias, de modo a reduzir o descontentamento relacionado às condições actuais;

- Realizar ajustes na política de remuneração, oferecendo salários mais condizentes com as responsabilidades e incentivando a valorização do desempenho;
- Reforçar as oportunidades de crescimento profissional, criando planos de carreira claros e promovendo programas de desenvolvimento contínuo;
- Valorizar as iniciativas individuais, criando um ambiente mais aberto à inovação e à criatividade, o que contribuiria para aumentar o engajamento e a motivação;
- Trabalhar na construção do orgulho institucional, com acções que fortaleçam a identidade e a coesão da corporação, melhorando a percepção dos polícias sobre a organização.

Referências Bibliográficas

Almeida, M. (2018). *Envelhecimento com qualidade de vida*. Consultado em 16/09/2024, Disponível em <https://www.aterceiraidade.net/envelhecimento-com-qualidade-de-vida/>.

Arellano, E. B. (2008). *Avaliação dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho: análise crítica das práticas das organizações premiadas no Brasil*. Tese de doutoramento apresentada na USP, SP.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. Freeman.

Barbosa, L. R. M. & Souza, L. C. J. (2016). *Qualidade de vida no trabalho*. Consultado em 07/01/2022, Disponível em <https://www.catolicadeanapolis.edu.br/biblioteca/wp-content/uploads/2018/11/TCC-LANNA-E-LORENNA-ORIGINAL-97-A-2003.pdf>.

Barros, S. P. (2010). *A promoção de qualidade de vida para os trabalhadores: discurso, poder e disciplina*. Instituto de Psicologia. Consultado em 13/09/2024, Disponível em <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47134/tde-16042010-145825/pt-br.php>.

Bastos, K. M. R. (2007). *Gestão por competências e desempenho profissional: um estudo de caso do modelo de avaliação por múltiplas fontes do banco do Brasil S.A*. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal da Bahia – UFBA.

Bastos, J. E. de. S. et al, (2023). *O uso do questionário como ferramenta metodológica: potencialidades e desafios*. Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences.

Bertoldi, A. D. (2013). *Psicologia Organizacional e do Trabalho*. Uniassevi.

Bohlander, G., & Snell, S. (2010). *Managing human resources*. 15th Edition. Cengage Learning.

Boog, G. (2001). *Manual de Treinamento e Desenvolvimento: Um guia de operações*. 2^a Edição. São Paulo: Makron Books.

Bruce, K., & Nyland, C. (2011). *Elton Mayo e a deificação das relações humanas*. Estudos de Organização, 32(3), 383-405.

Caetano, A. [coord.] (2007). *Avaliação da formação: Estudos em organizações portuguesas*. Lisboa: Livros Horizonte.

Cavassani, A. P., Cavassani, E. B., & Biazin, C. C. (2006). *Qualidade de vida no trabalho: factores que influenciam a organização*. Consultado em 10/09/2024, Disponível em: https://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/QVT/QVT%20factores%20interferentes.pdf.

Chiavenato, I. (2002). *Gestão de Talento Humano*. Rio de Janeiro: Elsevier.

Chiavenato, I. (2004). *Introdução à Teoria Geral da Administração*. 7ª Edição. Rio de Janeiro: Elsevier.

Chiavenato, I. (2014). *Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 4ª Edição. Elsevier Brasil.

De Klerk, S., & Stander, M. W. (2014). *Leadership empowerment behaviour, work engagement and turnover intention: The role of psychological empowerment*. *Journal of Positive Management*, 5(3), 28–45.

Detoni, D. J. (2001). *Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho: Estudos de Caso em Agroindústrias*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, Brasil.

Dos Santos, E. G; Mattos, T. S; & Pinto, R. S. (2011). *Qualidade de vida no trabalho diante de um cenário de mudança organizacional: relato dos supervisores do campus*. Consultado em 11/09/2024, Disponível em <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/28938/5.45.pdf?sequence=1>.

Empresa Brasileira de Pesquisa e Inovação Industrial (EMBAPII). (2018). *Manual De Gestão De Desempenho*. Disponível em <https://embrapii.org.br/wp-content/images/2019/05/Manual-de-Gestao-de-Desempenho-Aprovado.pdf>.

Ferro, F. F. (2012). *Instrumentos para Medir a Qualidade de Vida no Trabalho e a ESF: Uma Revisão de Literatura*. Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Atenção Básica em Saúde de Família.

Filho, D. B. F. & Júnior, J. A. (2009). *Desvendando os Mistérios do Coeficiente de Correlação de Pearson (r)*. Revista Política Hoje, 18(1), 119.

Grant, A. M., Christianson, M. K., & Price, R. H. (2007). *Felicidade, saúde ou relacionamentos? Práticas gerenciais e compensações no bem-estar dos funcionários*. Perspectivas da Academia de Gestão.

Gerhardt, T. E & Silveira, D. T. (2009). *Métodos de Pesquisa*. 1ª Edição. Porto Alegre: Editora da UFRGS.

Gil, A. C. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 6ª Edição. São Paulo: Atlas Editora.

Kanikadan, a. Y. S. (2005). *A Qualidade de Vida no Trabalho dos professores de inglês: aplicação dos modelos de análise biopsicossocial e de competência do bem-estar organizacional*. Dissertação (Curso de Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Departamento de Administração) — Universidade de São Paulo, São Paulo.

Limongi, F. (2001). *Interfaces da qualidade de vida no trabalho na administração de empresas: factores críticos da gestão empresarial para uma nova competência*. Tese apresentada à Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da USP para o título de Livre-Docência. São Paulo.

Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). *Construindo uma teoria praticamente útil de estabelecimento de metas e motivação para tarefas: Uma odisséia de 35 anos*. Psicólogo Americano.

Massola, R. (2010). *O que é qualidade de vida? Podemos medi-lá?* Consultado me 11/09/2024, Disponível em <https://www.ricardomassola.com.br/o-que-e-qualidade-de-vida-podemos-medi-la>.

Marconi, M. A & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos de Metodologia Científica*. 5ª Edição. São Paulo: Atlas Editora.

Maroco, J. (2007). *Análise Estatística com Utilização de SPSS*. 3ª Edição. Lisboa.

Marras, J. P. (2011). *Administração De Recursos Humanos: Do Operacional Ao Estratégico*. 4ª Edição. Editora Saraiva.

Meliá, J. L.; Peiró, J. M. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23*. *Psicologemas*, v. 3, n. 5, p. 59-74.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.

Moretti, S., (2007). *Qualidade de vida no trabalho X auto realização humana*. Criciúma: Instituto Catarinense de Pós-Graduação. Consultado em 11/09/2024, Disponível em <https://icpg.com.br/artigos/rev03-12.pdf>.

Organização Internacional do Trabalho-OIT. (2019). *Condições de trabalho: Componentes principais*. Genebra: OIT.

Piccini, M. C. (2018). *Avaliação de desempenho dos colaboradores em empresas provedoras de internet: aplicação do conceito de Benchmarking*. Disponível em <https://www.univates.br/bdu/bitstream/10737/2181/1/2018MoisesClementePiccinini.pdf>.

República de Moçambique-Ministério do Interior. (2003). *Plano Estratégico da Polícia da República de Moçambique– PEPRM para o período 2003 – 2012*. Maputo. Disponível em <https://reformatar.co.mz/documentos-diversos/peprm-volume-i-final-conselho-de-ministros.pdf>.

Prodanov, C. C. Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Académico*. 6ª Edição São Paulo: Universidade Feevale.

Robbins, S. P. (2009). *Comportamento Organizacional*. 14ª Edição. São Paulo: Pearson.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior*. 18th Edition. Pearson.

Rodrigues, M. V. (2007). *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. 11ª Edição. Rio de Janeiro: Vozes.

Rodrigues, M. V. (2009). *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. 12ª Edição. Rio de Janeiro: Vozes.

Sampaio, C. R., & Vieira, M. F. (2013). *Metodologia da pesquisa científica: Conceitos básicos, etapas e técnicas*. Rio de Janeiro: Editora FGV.

Simango, S. G. J. (2018). *Percepção da Qualidade do Clima Organizacional e sua Influência sobre o Desempenho dos Funcionários na Tongaat Hulett: Açucareira de Moçambique*. Universidade Católica de Moçambique.

Silva, E. (2011). *Cultura e Liderança em Moçambique*. Instituto Universitário de Lisboa: Lisboa.

Silva, T. R. (2018). *Qualidade de no trabalho: factores críticos na percepção dos servidores da presidência e câmara municipal de Olinda-PE*. Trabalho Final de Bacharelado em Administração. Universidade Federal de Pernambuco.

Silva, E. L. Da. & Menezes, E. M. (2001). *Metodologia de pesquisa e elaboração de dissertação*. 3ª Edição Revisada e Actualizada. Florianópolis.

Spector, P. E. (2006). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. 4th Edition. Wiley.

Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). *No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences*. Journal of Occupational Health Psychology, 7(3), 242–264.

Vieira, A. C. (2010). *Gestão da produtividade: conceitos e aplicações*. São Paulo: Atlas.

Wren, D. A. (2005). *A história do pensamento administrativo*. 5ª Edição. John Wiley & Sons.

Vilelas, J. (2009). *Investigação: O Processo de Construção do Conhecimento*. Lisboa: Edições Sílabos.

Legislação

Decreto n.º 58/2019 (Altera e república o Estatuto Orgânico da Polícia da República de Moçambique, aprovado pelo Decreto n.º 85/2014, de 31 de Dezembro).

Decreto n.º 84/2014 (Aprova o Regulamento Disciplinar da Polícia da República de Moçambique, abreviadamente designado por RDPRM).

Lei n.º 4/2022: Aprova o Estatuto Geral dos Funcionários e Agentes do Estado, abreviadamente designado por EGFAE e revoga a Lei n.º 10/2017, de 1 de Agosto.

Apêndice

Apêndice I: Termo de consentimento informado

Título do protocolo: Influência da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Desempenho Profissional dos Polícias de Transportes e Comunicação (PTC) Afectos na 5ª Esquadra da Cidade de Maputo.

Estudante Investigador: Cecília Paulo Queha.

Procedimentos: Será feita através de aplicação de questionários aos participantes que serão guiadas pela pesquisadora. Nestas circunstâncias, os potenciais intervenientes serão pedidos a participarem livremente na pesquisa, esclarecendo-se antecipadamente sobre os objectivos e a congruência desta. O recrutamento e a aplicação dos questionários serão realizados pelo investigador.

Riscos e benefícios: Relativamente aos benefícios, os participantes estarão a contribuir para o desenvolvimento do conhecimento que poderá ser usado para o aumento da literatura sobre a temática em estudo, a saber, influência da qualidade de vida no trabalho no desempenho profissional e contribuir em conhecimentos práticos com base nos resultados obtidos a nível da Polícia de Transportes e Comunicação; quanto aos riscos, não há nenhum risco aos participantes.

Confidencialidade: No referente a confidencialidade, toda a informação relacionada com os participantes, assim como os arquivos que contém nomes e outras formas de identificação, tais como formulários de consentimento, serão armazenados num armário trancado em local seguro com acesso limitado apenas ao pessoal envolvido na pesquisa.

Declaração da participação do participante

O objectivo da pesquisa é de analisar a influência da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Desempenho Profissional dos Polícias de Transportes e Comunicação Afectos na 5ª Esquadra da Cidade de Maputo.

Este trabalho é de natureza confidencial e o seu anonimato será respeitado. Antecipadamente, agradecemos a sua colaboração. A participação é voluntária, e é de salientar que os participantes na pesquisa poderão desistir do estudo em qualquer fase e por qualquer motivo. A pesquisadora irá apagar todos os dados referentes aos participantes que desejarem desistir do estudo.

Após ter sido informado oralmente e por escrito pela pesquisadora sobre o objectivo e benefícios da participação no estudo sobre: Influência da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Desempenho Profissional dos Polícias de Transportes e Comunicação (PTC) Afectos na 5ª Esquadra da Cidade de Maputo.

Fiquei claro/a, aceito participar e vou assinar juntamente com a pesquisadora.

A/O participante/

_____ Maputo, de Outubro de 2024

A pesquisadora/

_____ Maputo, de Outubro de 2024

Apêndice II: Questionário

Questionário Direcção aos Polícias de Transportes e Comunicação (PTC) Afectos na 5ª Esquadra da Cidade de Maputo		
Estimado(a) Polícia de Transportes e Comunicação (PTC) Afecto na 5ª Esquadra da Cidade de Maputo. O presente questionário que a vos dirigido, tem como objectivo colher dados sobre a Influência da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Desempenho Profissional, tendo a vossa organização como o local de estudo. De forma antecipada, agradece-se e apela-se, honestidade e sinceridade nas respostas, tendo em conta que constituirão a base para o alcance do objectivo deste estudo. Assegura-se o anonimato aos respondentes e a confidencialidade no tratamento dos dados fornecidos. Na parte I, estão os itens relativos aos dados pessoais. A seguir, para cada uma das afirmações da parte II, avalie de forma autêntica/real a sua concordância, em relação a opção que corresponda a sua resposta, assinalando com “X” no espaço indicado. Grata pela colaboração!		
Parte I: Dados sociodemográficos		
Perguntas	Opções	Outras opções
Idade	Entre 18/31 anos () Entre 32/41 anos () Entre 41/50 anos ()	Outro
Grau de escolaridade	Básico () Técnico e/ou Médio () Licenciatura () Mestrado ()	Outro
Sector e/ou Departamento em que Actua		

Período de trabalho na PTC	Menos de 6 meses ()	Outro _____	
	Entre 1/3 anos ()		
	Entre 3/6 anos ()		
Parte II: Afirmações do Estudo Nas afirmações que se seguem, assinale com um x, o número que melhor descreve a situação da Qualidade de Vida no Trabalho dos Polícias de Transportes e Comunicação (PTC) Afectos na 5ª Esquadra da Cidade de Maputo.			
Afirmações		Sim	Não
A actual duração da sua jornada de trabalho semanal			
A alteração da quantidade de trabalho regularmente			
A disposição actual dos materiais de trabalho (esferográficas, uniforme, papéis e outros)			
As alterações das condições físicas (móveis, salas e outros)			
A importância da tarefa que você faz nesta organização			
As novas formas em que se realiza a avaliação de desempenho			
A principal responsabilidade de trabalho dada a você			
O seu actual salário (remuneração)			
Os benefícios (alimentação, transporte, médico, etc.) que a organização passou a oferecer			
As oportunidades de crescimento profissional na organização actualmente			
Os treinamentos disponibilizados pela organização actualmente			
A frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho			
Ao incentivo que a organização dá para você estudar			
O actual relacionamento com os colegas			
O actual relacionamento com seus chefes			
O actual comprometimento da sua equipa e colegas com o trabalho			
A actual valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho			
Ao respeito dos direitos do trabalhador nesta organização			

As actuais normas e regras do seu trabalho		
Em relação ao respeito das suas características individuais		
A influência do trabalho sobre sua rotina familiar		
A influência do trabalho no seu lazer		
Orgulho de realizar as suas actividades nesta organização		
A imagem que esta organização tem perante a sociedade		
A qualidade dos serviços prestados por esta organização		
Com a forma da organização tratar os funcionários		

Fonte: Adaptado de Meliá e Peiró (1989).

Parte II

	Afirmações	Discordo totalmente	Discordo	Sem opinião	Concordo	Concordo totalmente
		1	2	3	4	5
1	Eu realizo minhas tarefas dentro do prazo estabelecido.					
2	Consigo gerir bem meu tempo durante o trabalho.					
3	Minha produtividade está de acordo com as expectativas da organização.					
4	Eu contribuo significativamente para os resultados da minha equipa.					
5	Sou capaz de resolver problemas no trabalho de forma eficaz.					
6	Recebo feedback positivo sobre o meu desempenho dos meus superiores.					
7	Minhas habilidades técnicas são adequadas para realizar minhas					

	funções.					
8	Demonstro comprometimento com a qualidade do meu trabalho.					
9	Sinto-me motivado a cumprir minhas metas profissionais.					
10	Mantenho boa comunicação com meus colegas de trabalho.					
11	Estou sempre aberto a aprender novas habilidades relacionadas ao trabalho.					
12	Eu lido bem com situações de pressão no ambiente de trabalho.					
13	Minha capacidade de trabalhar em equipa é reconhecida pelos meus colegas.					
14	Minhas decisões no trabalho são tomadas de forma precisa e eficaz.					
15	Eu busco constantemente melhorar meu desempenho profissional.					
16	Tenho facilidade em me adaptar a mudanças no ambiente de trabalho.					

Fonte: Adaptado deHronec (1994).

Apêndice III: Solicitação de visita de estudo

Visto:

O oficial de permanência
Beatriz B. Chisamba
Subinspector da polícia
26 de Novembro de 2024

(+258) 85 2158890

ceciliapauloq@gmail.com

Machava-Sede

Exmo (a) Senhor (a) Chefe do Departamento de Recursos Humanos da Polícia dos Transportes e Comunicação (a) Maputo (PTC)

Maputo, 26 de Novembro de 2024

Assunto: Solicitação de visita para colecta de dados

Sobre o assunto em epígrafe, eu, Cecília Paulo Queha, portadora do Bilhete de Identidade no 110500620145P, emitido pelo Arquivo de Identificação Civil da cidade de Matola, em 12 de Abril de 2023, estudante do curso de Licenciatura em Psicologia das Organizações pela Faculdade de Universidade Eduardo Mondlane (UEM), sirvo-me do presente ofício para respeitosamente submeter o meu pedido de realização de visita de estudo, nos departamentos de 5 esquadra no posto PTC-Machava, para recolha de dados relativo ao meu trabalho de fim de curso, subordinado ao tema “Influência da Qualidade de Vida (QVT) no Trabalho no Desempenho Profissional dos Polícias de Transportes e Comunicação (PTC) Afectos na 5ª Esquadra da Cidade de Maputo (ano de 2020-2024)” da instituição que a V. Ex. a dirige.

Agradecendo desde já o interesse e a atenção que o meu pedido possa merecer da parte da V.Ex.ª, manifesto inteira disponibilidade para esclarecer qualquer questão numa possível sessão. Sem mais a tratar do momento, subscrevo-me com os melhores cumprimentos.

Cecília Paulo Queha

(Cecília Paulo Queha)

ANEXO

Anexo I: Credencial

Visto:
O oficial de Permanência
Beatriz R. Chiepanha
Subscreveu a petição
26 de Novembro de 2024


UNIVERSIDADE
EDUARDO
MONDLANE

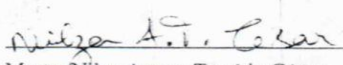
FACULDADE DE EDUCAÇÃO

CREDENCIAL

Credencia-se Cecília Paulo Quehê¹, estudante do curso
de Licenciatura em Psicologia das Organizações²,
a contactar 5 Esquadra no Posto da PTC Machava³
a fim de Recolha de dados⁴.

Maputo, 26 de Novembro de 2024⁵

A Directora Adjunta para Graduação


Mestre Nilza Aurora Tarcisio César
(Assistente)

¹ (Nome do Estudante)
² (Curso que frequenta)
³ (Instituição de recolha de dados)
⁴ (Finalidade da visita)
⁵ (Data, Mês, Ano)