


RELAÇÃO PESSOA E AMBIENTE: UM ESTUDO DE CASO NA DELEGACIA CIVIL DE EIRUNEPÉ-AM SOB A PERSPECTIVA DA GESTÃO DE PESSOAS

RELATIONSHIP BETWEEN PERSON AND ENVIRONMENT: A CASE STUDY IN THE CIVIL POLICE STATION OF EIRUNEPÉ – AM FROM THE PERSPECTIVE OF PEOPLE MANAGEMENT

RELACIÓN ENTRE PERSONA Y ENTORNO: UN ESTUDIO DE CASO EN LA COMISARÍA DE POLICÍA CIVIL DE EIRUNEPÉ-AM DESDE LA PERSPECTIVA DE LA GESTIÓN DE PERSONAS

 <https://doi.org/10.56238/arev7n6-044>

Data de submissão: 05/05/2025

Data de publicação: 05/06/2025

Sara Oliveira de Souza

Graduanda em Administração mediado por Tecnologia pela Universidade do Estado do Amazonas
E-mail: sarrsolil@gmail.com

Cilene Farias Batista Magalhães

Mestra em Engenharia de Processos (UFPA); Graduada em Administração (UFAM). Docente na Universidade do Estado do Amazonas
E-mail: lene_cia@hotmail.com

Aluizio da Silva Ribeiro Neto

Doutorando no Programa de Pós-graduação em Ciências do Ambiente e Sustentabilidade na Amazônia – PPGCASA/UFAM. Mestre em Sociedade e Cultura na Amazônia – PPGSCA/UFAM. Especialista em Turismo e Desenvolvimento Local – UEA. Licenciado em Letras com habilitação em Língua Portuguesa e suas literaturas – UEA. Bacharel em Administração de Empresas pela UFAM. Foi professor do Curso Superior de Administração Mediado por Tecnologia no município de Eirunepé-AM
E-mail: admaluizioneto2008@gmail.com

Francisco Amâncio Xavier Júnior

Graduando em Administração mediado por Tecnologia pela Universidade do Estado do Amazonas (UEA)
E-mail: amanciojunior609@gmail.com

Gustavo Costa Reis

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista
E-mail: gc.reis@uol.com.br

Railson Inácio Lopes

Graduando em Administração mediado por Tecnologia pela Universidade do Estado do Amazonas (UEA)
E-mail: deassissilva1106@gmail.com

Silviana de Lima Lôbo

Graduanda em Administração mediado por Tecnologia pela Universidade do Estado do Amazonas
(UEA)

E-mail: silvianalima03@gmail.com

Maria Lins França de Souza

Graduanda em Administração mediado por Tecnologia pela Universidade do Estado do Amazonas
(UEA)

E-mail: victorvalentim105@gmail.com

RESUMO

Este artigo apresenta um estudo de caso realizado na Delegacia Civil de Eirunepé – AM, com foco na relação entre pessoa e ambiente de trabalho sob a ótica da gestão de pessoas. O objetivo geral do trabalho foi compreender como as condições físicas e organizacionais impactam no bem-estar, desempenho e na motivação dos servidores públicos que atuam no local. A metodologia adotada foi qualitativa, com base em pesquisa de campo, observação direta e aplicação de questionários. A pesquisa foi fundamentada em teóricos como Chiavenato (2014); Fernandes (1996); Ferreira (2014); Souza (2013). Os resultados apontam deficiência na infraestrutura, como ausência de água potável na recepção, espaço físico inadequado, falta de privacidade no atendimento e limitações tecnológicas que dificultam a execução das atividades. A análise evidencia a necessidade de melhorias no ambiente organizacional, destacando a importância de políticas de valorização humana, condições dignas de trabalho e investimentos na qualidade de vida no serviço público.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas. Ambiente de Trabalho. Delegacia Civil. Qualidade de Vida. Atendimento ao Público.

ABSTRACT

This article presents a case study conducted at the Civil Police Station of Eirunepé – AM, focusing on the relationship between people and the work environment from the perspective of people management. The general objective of the study was to understand how physical and organizational conditions impact the well-being, performance and motivation of public servants working there. The methodology adopted was qualitative, based on field research, direct observation and application of questionnaires. The research was based on theorists such as Chiavenato (2014); Fernandes (1996); Ferreira (2014); Souza (2013). The results indicate deficiencies in the infrastructure, such as the lack of drinking water at the reception, inadequate physical space, lack of privacy in service and technological limitations that hinder the execution of activities. The analysis highlights the need for improvements in the organizational environment, highlighting the importance of policies that value human beings, decent working conditions and investments in the quality of life in public service.

Keywords: People Management. Work Environment. Civil Police Station. Quality of Life. Customer Service.

RESUMEN

Este artículo presenta un estudio de caso realizado en la Comisaría de Policía Civil de Eirunepé, Amazonas, que se centra en la relación entre las personas y el entorno laboral desde la perspectiva de la gestión de personal. El objetivo general del estudio fue comprender cómo las condiciones físicas y organizacionales impactan el bienestar, el desempeño y la motivación de los servidores públicos que trabajan allí. La metodología adoptada fue cualitativa, basada en investigación de campo, observación directa y cuestionarios. La investigación se basó en teóricos como Chiavenato (2014); Fernandes

(1996); Ferreira (2014); Souza (2013). Los resultados indican deficiencias en la infraestructura, como la falta de agua potable en la recepción, espacio físico inadecuado, falta de privacidad en el servicio y limitaciones tecnológicas que dificultan el desempeño de las actividades. El análisis destaca la necesidad de mejoras en el entorno organizacional, destacando la importancia de políticas que valoren al ser humano, las condiciones laborales dignas y la inversión en la calidad de vida en el servicio público.

Palabras clave: Gestión de Personas. Entorno Laboral. Comisaría de Policía Civil. Calidad de Vida. Servicio Público.

1 INTRODUÇÃO

A gestão de pessoas, enquanto área fundamental da Administração, sempre desempenhou papel decisivo na organização e no desempenho institucional. No setor público, especialmente em órgãos diretamente ligados ao atendimento da população, essa área se revelou ainda mais estratégica. Compreender como as relações humanas se desenvolvem no ambiente organizacional tornou-se essencial para aprimorar a qualidade dos serviços prestados. Nas delegacias civis, onde há uma constante interação entre servidores e cidadãos em situação de vulnerabilidade ou conflito, o ambiente de trabalho e as condições estruturais impactam diretamente na forma como o atendimento é realizado e como os profissionais desempenham suas funções. Foi nesse cenário que surgiu o interesse pela análise da relação entre as pessoas e o ambiente de trabalho na Delegacia Civil de Eirunepé – AM, com o intuito de promover uma reflexão crítica sob a perspectiva da gestão de pessoas.

Localizada no interior do estado do Amazonas, Eirunepé enfrenta desafios logísticos e estruturais comuns a muitas cidades da região Norte, principalmente por depender do transporte fluvial e aéreo para a chegada de mercadorias e recursos. A Delegacia Civil local, inserida nesse contexto, operava com limitações físicas e tecnológicas que interferiam diretamente no fluxo de trabalho e no atendimento à população. Foi observado que os espaços não estavam adequados para garantir a privacidade das vítimas durante as oitivas, e que os servidores atuavam sob condições desfavoráveis, como a escassez de recursos materiais, ausência de ergonomia nos postos de trabalho e infraestrutura deficiente, o que comprometia tanto o bem-estar dos trabalhadores quanto a eficiência do serviço prestado à comunidade.

As pessoas passam a maior parte do seu tempo na organização em um local de trabalho que constitui o seu costumeiro habitat. O ambiente de trabalho se caracteriza por condições físicas e materiais e por condições psicológicas e sociais. Ambas intimamente relacionadas... [...] De um lado, a higiene e segurança do trabalho; de outro, a qualidade de vida no trabalho. Esses aspectos constituem os fundamentos básicos para que uma organização se torne o melhor lugar para trabalhar. Se esse mínimo elementar não for plenamente alcançado e ultrapassado, não há que se falar em manter pessoas. (Chiavenato, 2014, p.401).

A problemática central da pesquisa girou em torno da seguinte questão: de que maneira as condições do ambiente físico e organizacional da Delegacia Civil de Eirunepé influenciavam o desempenho dos profissionais e a qualidade do atendimento ao público? Partindo dessa inquietação, foi possível compreender que as falhas estruturais e a ausência de políticas de valorização dos servidores geravam impactos significativos no clima organizacional e na percepção do serviço por parte dos usuários. Essa realidade tornava evidente a necessidade de um olhar mais atento para os aspectos da gestão de pessoas, visando não apenas à melhoria dos processos internos, mas também à humanização das relações no espaço institucional.

Diante desse cenário, o objetivo geral da pesquisa consistiu em identificar como as condições físicas e organizacionais da Delegacia Civil de Eirunepé influenciavam a produtividade, motivação e satisfação dos servidores, propondo melhorias para o ambiente de trabalho. Para alcançar esse objetivo, a pesquisa estabeleceu como objetivos específicos: conhecer os principais desafios estruturais enfrentados pelos servidores na delegacia; identificar o impacto da estrutura física na eficiência dos atendimentos e na motivação dos servidores; levantar melhorias na infraestrutura e organização do espaço para otimizar o atendimento e o desempenho dos servidores, baseadas em conceitos de gestão de pessoas e ergonomia organizacional.

A abordagem da pesquisa fundamentou-se em princípios qualitativos e descritivos, utilizando-se de observações diretas, análises documentais e a aplicação de questionários com usuários da delegacia. Esse método permitiu uma aproximação realista da rotina da instituição, favorecendo a coleta de dados significativos que contribuíram para o entendimento da dinâmica organizacional local. A análise dos dados coletados revelou que, além das carências físicas, a ausência de uma gestão voltada para o bem-estar dos servidores e para a qualidade do ambiente de trabalho comprometia o pleno funcionamento da unidade.

A relevância do estudo residiu na possibilidade de lançar luz sobre a realidade de um serviço público essencial, como é o caso das delegacias civis, que operam sob forte pressão social e emocional. Compreender como os aspectos ambientais influenciaram as relações de trabalho e o atendimento ao público possibilitou propor caminhos viáveis para a construção de um ambiente mais acolhedor, eficiente e respeitoso. A gestão de pessoas, quando pensada estrategicamente, mostrou-se capaz de promover transformações significativas, mesmo em contextos desafiadores como o da Delegacia Civil de Eirunepé. Assim, a pesquisa se propôs a ser um ponto de partida para novas reflexões e iniciativas voltadas à melhoria da qualidade de vida no trabalho e do serviço prestado à população.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A relação entre ambiente de trabalho e desempenho organizacional já foi amplamente discutida por diversos estudiosos da área de Gestão de Pessoas. Chiavenato (2014) considera que o ambiente de trabalho deve ser estruturado de modo a favorecer o máximo desempenho dos funcionários, sendo um fator estratégico para alcançar objetivos organizacionais. Robbins (2010) também destaca que o clima organizacional é determinante para a cooperação entre os trabalhadores e para a construção de um ambiente mais eficiente.

A Delegacia Civil de Eirunepé – AM, objeto deste estudo, representa um exemplo significativo para compreender como a gestão de pessoas e o ambiente físico se inter-relaciona na busca por eficiência administrativa e qualidade no atendimento ao cidadão.

No setor público, a gestão de pessoas se torna ainda mais relevante devido às especificidades dos serviços prestados e às demandas sociais que exigem eficiência e qualidade no atendimento. Chiavenato (2014) afirma que a gestão de pessoas é uma área estratégica que lida com o capital humano, essencial para a preservação, consolidação, competitividade e sustentabilidade das organizações.

Além disso, a relação entre o ambiente físico e a produtividade tem sido amplamente debatida na literatura acadêmica. Ferreira (2014) destaca que a Análise Ergonômica do Trabalho (AET) tornou – se uma ferramenta relevante nas ciências do trabalho, sendo amplamente utilizada para compreender e transformar as condições laborais. No contexto de espaços públicos, como delegacias, a aplicação de conceitos ergonômicos é fundamental para garantir conforto e eficiência nas atividades realizadas.

Lins (2020) defende que a gestão de pessoas no setor público precisa estar constantemente alinhada às expectativas dos servidores e às demandas institucionais, garantindo, assim, o cumprimento das metas organizacionais com maior produtividade. Isso ressalta a importância de adequar o ambiente de trabalho para atender às necessidades dos profissionais e da população atendida.

2.1 RELAÇÃO PESSOA - AMBIENTE E A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A relação entre o ambiente de trabalho e a produtividade tem sido objeto de diversas investigações científicas, especialmente no contexto de instituições públicas. Ferreira (2014) afirma que a Ergonomia da Atividade tem como finalidade promover mudanças no ambiente laboral, buscando melhorar a qualidade de vida no trabalho por meio da saúde e da eficiência no desempenho organizacional. Isso se traduz na necessidade de criar espaços adequados e funcionais que promovam o bem-estar dos servidores.

A ergonomia tem um papel crucial na promoção da qualidade de vida no trabalho, especialmente quando aplicada a espaços públicos que demandam um fluxo intenso de atendimentos e atividades administrativas. Conforme aponta Rocesski (2004), “o estresse no ambiente de trabalho pode gerar queda da produtividade, horas de trabalho perdidas e custos elevados com assistência médica”. O estresse ocupacional, muitas vezes relacionado à inadequação do ambiente físico, é um fator que compromete a eficiência dos serviços prestados.

Por outro lado, a motivação no trabalho está intimamente ligada às condições do ambiente físico e à forma como os servidores percebem o espaço onde atuam. Gondim e Silva (2020) observam

que a motivação profissional está diretamente associada ao equilíbrio entre as exigências do ambiente de trabalho e as necessidades individuais dos colaboradores, resultando em maior desempenho e satisfação.

A higiene do trabalho ou higiene ocupacional está relacionada com as condições ambientais de trabalho que assegurem a saúde física e mental das pessoas, e com as condições de bem-estar delas. Do ponto de vista de saúde física, o local de trabalho é a área de ação da higiene do trabalho, envolvendo aspectos ligados com a exposição do organismo humano a agentes externos, como ruído, ar, temperatura, umidade, luminosidade e equipamentos. Assim, um ambiente saudável de trabalho deve envolver condições ambientais físicas que atuem positivamente sobre todos os órgãos dos sentidos humanos – visão, audição, tato, olfato e paladar. (Chiavenato, 2014, p.402).

No contexto da Delegacia Civil de Eirunepé – AM, um ambiente físico adequado representa um diferencial significativo para garantir um atendimento eficiente e humanizado. Ainda nessa perspectiva, Chiavenato (2014) destaca que “a gestão de pessoas tem sido a responsável pela excelência das organizações bem-sucedidas, promovendo um ambiente favorável ao desempenho humano”.

A qualidade de vida no ambiente de trabalho está diretamente relacionada à forma como os espaços são organizados e como influenciam o bem-estar físico e emocional dos servidores.

Chiavenato (2004) afirma que a qualidade de vida no trabalho está profundamente relacionada à satisfação das necessidades individuais dos colaboradores, resultando em maior desempenho e satisfação. Essa percepção se agrava em espaços institucionais públicos onde, muitas vezes, faltam recursos e estrutura adequada para o exercício eficiente das funções.

França (1997) explica que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) consiste em um conjunto de ações que envolvem melhorias gerenciais e tecnológicas no ambiente organizacional, visando promover o bem-estar dos colaboradores. A autora destaca que a construção dessa qualidade depende de uma visão integrada da empresa e dos indivíduos, por meio de um enfoque biopsicossocial, o qual é fundamental para a formulação de diagnóstico e para a implementação de projetos que preservem e desenvolvam as pessoas no ambiente laboral.

A Qualidade de Vida no Trabalho busca humanizar as relações de trabalho na organização mantendo uma relação estreita com a produtividade e, principalmente, com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho.

Isso significa que o bem-estar dos servidores não dependem apenas da remuneração ou estabilidade, mas também das condições físicas do espaço, do reconhecimento, da comunicação interna e do equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Delegacias com estrutura inadequada, ambientes ruidosos, sem privacidade ou sem recursos mínimos comprometem não apenas o desempenho dos

profissionais, mas também o respeito e a dignidade dos cidadãos atendidos. Chiavenato (2014, p. 419) também afirma que “para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições”.

Nesse contexto, a ergonomia surge como uma área essencial para promover melhorias no ambiente de trabalho. Iida (2005) salienta que a ergonomia tem como principal objetivo adaptar o trabalho às características humanas, considerando aspectos físicos e cognitivos para minimizar o desgaste físico e psicológico.

A ausência de um espaço reservado para oitivas, por exemplo, ou a falta de mobiliário adequado, pode gerar desconfortos físicos e emocionais, além de comprometer a concentração e a eficiência do servidor, sobretudo quando lida com situações sensíveis, como depoimentos de vítimas.

Além disso, a percepção de pertencimento e valorização no ambiente institucional está diretamente relacionada à QVT. De acordo com Limongi-França (2010, p.89), a qualidade de vida no trabalho envolve “ações que favoreçam o desenvolvimento humano, a justiça social e a melhoria do desempenho organizacional de forma integrada”. Dessa forma espaços públicos devem ser planejados com foco na humanização e no respeito aos trabalhadores, com infraestrutura que favoreça não apenas a execução das tarefas, mas também a convivência, o diálogo e a escuta ativa.

Do mesmo modo, ambientes inadequados comprometem a saúde mental dos profissionais. Para Cañete (2011), ambientes desorganizados e insalubres são gatilhos para o aumento do estresse ocupacional, refletindo diretamente na produtividade e nas relações interpessoais. Isso se aplica ao caso da Delegacia Civil de Eirunepé, onde a estrutura não fornece privacidade para atendimentos, tampouco oferece conforto mínimo aos trabalhadores.

Fernandes (1996) aponta que, apesar dos avanços tecnológicos e das iniciativas de qualidade, os trabalhadores ainda enfrentam rotinas repetitivas, subutilização de suas capacidades e condições de trabalho inadequadas, o que contribui para absenteísmo, baixa produtividade e prejuízos à saúde física e mental, afetando inclusive o desempenho organizacional.

De acordo com Chiavenato (2014) a gestão de pessoas envolve não apenas obrigações legais, mas também morais, com o dever de proporcionar um ambiente de trabalho seguro e livre de riscos a saúde física e mental dos colaboradores.

Um ambiente que não está interligado com as necessidades dos seus colaboradores, causa consequências para todos, tanto para a saúde do trabalhador como para o desempenho das tarefas organizacionais, gerando estresse ocupacional.

O estresse no trabalho provoca sérias consequências tanto para o colaborador quanto para a organização. As consequências pessoais do estresse incluem ansiedade, depressão, angústia e várias consequências físicas, como distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes. Em certos casos, levam ao abuso de drogas, alienação e redução de relações interpessoais. Por outro lado, o estresse também afeta a organização, ao interferir negativamente na quantidade e na qualidade do trabalho, no aumento do absenteísmo, na rotatividade e na predisposição a queixas, reclamações, insatisfação e greves. (Chiavenato, 2014, p.405).

Assim, um ambiente de trabalho favorável é aquele que proporciona aos seus colaboradores segurança, conforto e confiança, entre outras atribuições, onde se preocupa com a qualidade de vida no trabalho, gerando assim satisfação dentro do ambiente organizacional. Um espaço inadequado gera desconforto e pode levar a uma queda no desempenho das tarefas.

A ausência de infraestrutura básica, como acesso à água, ventilação, organização documental, bem como a sobrecarga de trabalho, são fatores que geram estresse ocupacional e prejudicam o clima organizacional. Essa realidade, infelizmente comum em muitas instituições públicas, como as de cidades do interior, revela a importância de diagnósticos como o realizado neste estudo. Ao investigar a percepção dos servidores e dos cidadãos quanto ao espaço da delegacia de Eirunepé, é possível refletir sobre os impactos concretos da infraestrutura na motivação, produtividade e qualidade do atendimento.

2.2 GESTÃO DE ESPAÇOS PÚBLICOS

A gestão eficiente dos espaços públicos representa um dos maiores desafios para a administração pública, especialmente em ambientes onde o atendimento ao público é constante. De acordo com o Manual de Excelência no Atendimento ao Cidadão (2020) a qualidade no atendimento constitui um imperativo à Administração Ministerial, principalmente porque os usuários do serviço público estão a cada dia mais atentos a seus direitos.

Rego e Cunha (2008) entendem que o espaço físico dentro das organizações tem papel estruturante, influenciando diretamente o comportamento e as interações humanas no ambiente de trabalho

O espaço institucional não é neutro: ele carrega simbologias e funcionalidades que influenciam diretamente ao desempenho do serviço público. A gestão de espaços públicos deve considerar tanto a eficácia no atendimento ao público quanto o respeito à dignidade dos trabalhadores.

A eficiência no atendimento depende diretamente da adequação do espaço físico, que deve garantir acessibilidade, conforto e segurança. Além disso, a gestão de pessoas desempenha um papel fundamental na capacitação dos servidores para lidar com o público de forma respeitosa e eficiente. Chiavenato (2014, p. IX) reforça que:

A maneira pela qual as pessoas se comportam, decidem, atuam, trabalham, executam, melhoram suas atividades, cuidam dos clientes e tocam os negócios das empresas varia em muitas dimensões. E essa variação depende, em grande parte, das políticas e diretrizes das organizações a respeito de como lidar com as pessoas em suas atividades.

Isso demonstra a necessidade de espaços públicos planejados de forma a mitigar os impactos do estresse ocupacional e proporcionar um clima organizacional positivo. Rocesski (2004) observa que as pressões e exigências cotidianas no trabalho, aliadas ao desalinhamento entre objetivos da organização e as necessidades dos indivíduos, são fontes significativas de tensão e estresse.

Vidal e Valera (1998) defendem que o planejamento e a gestão de espaços públicos devem considerar aspectos psicossociais e simbólicos, que proporcionem conforto ambiental, pertencimento e segurança para os usuários. Quando esses elementos estão ausentes, o ambiente tende a gerar distanciamento e desconexão entre o indivíduo e o serviço prestado.

A gestão de instalações públicas, segundo Gil (2010), exige que o espaço esteja organizado de forma a minimizar desperdícios de tempo, esforço e recursos. Para ele, estruturas físicas bem projetadas permitem melhor fluxo de trabalho e maior eficiência na execução das atividades organizacionais, o que é essencial em serviços como os prestados pelas delegacias.

No caso das delegacias, os espaços devem estar alinhados com a missão institucional de promover segurança e acolhimento à população. A ausência de ambientes privativos, como ocorre em Eirunepé, compromete a confidencialidade das oitivas e o conforto emocional das vítimas. Essa falha na gestão do espaço público interfere negativamente na percepção da população quanto à eficiência da delegacia.

A experiência de atendimento no setor público, especialmente em delegacias, precisa ser humanizada e segura. O ambiente físico inadequado pode gerar conflitos e dificuldades na comunicação entre servidores e cidadãos.

De acordo com Iida (2005), espaços desconfortáveis, mal ventilados ou ruidosos afetam negativamente o desempenho dos trabalhadores e reduzem a efetividade no atendimento ao público. Isso se agrava em instituições com sobrecarga de demandas e recursos limitados.

Chiavenato (2014) ressalta ainda que, do ponto de vista da saúde mental, o ambiente de trabalho precisa oferecer condições psicológicas e sociológicas saudáveis, que estimulem o comportamento positivo e reduzam os impactos emocionais negativos. Assim, o planejamento dos espaços públicos deve contemplar não apenas a eficiência operacional, mas também o acolhimento e a segurança dos usuários.

Por fim, a gestão de espaços em serviços públicos deve incluir estratégias de manutenção preventiva, melhorias contínuas e escuta dos usuários para aperfeiçoamento das instalações. A ausência

desses cuidados compromete não apenas a qualidade dos serviços, mas também a imagem institucional e a relação entre o Estado e o cidadão.

2.3 PRIVACIDADE, SEGURANÇA E HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO

A privacidade no atendimento em delegacias é um direito fundamental dos cidadãos e uma condição mínima para que vítimas de crimes se sintam seguras ao prestar depoimentos.

Souza (2013) afirma que a escuta humanizada no serviço público não se limita à conduta ética do servidor, mas também requer uma estrutura física adequada, capaz de garantir um ambiente de acolhimento com respeito e discrição, especialmente nos atendimentos mais sensíveis.

Na delegacia de Eirunepé, os depoimentos são colhidos em ambiente compartilhado, sem divisórias ou isolamento acústico, o que compromete a confidencialidade das informações. Isso pode constranger as vítimas e interferir na veracidade ou na integridade dos relatos. A humanização do atendimento passa, portanto, pela reestruturação física do ambiente, com foco na segurança emocional dos usuários.

Rocesski (2004) alerta que o ambiente organizacional pode ser fonte significativa de estresse quando não respeita as necessidades individuais e não proporciona segurança física e emocional. A falta de protocolos claros para lidar com o público, somada à ausência de proteção ao servidor, gera um ambiente tenso e desgastante.

Essa preocupação também está alinhada aos princípios da administração pública, que prezam pela dignidade da pessoa humana. Motta (2001) argumenta que as organizações públicas devem pautar seus serviços em princípios éticos e de respeito ao cidadão, assegurando um atendimento digno e eficaz que reflita o compromisso com a cidadania e com a valorização humana. Melhorias nesse sentido promovem não apenas um ambiente mais acolhedor, mas também mais eficiente, pois fortalecem a confiança da população no serviço prestado.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa foi desenvolvida com o objetivo de analisar a relação entre as condições do ambiente físico e a atuação dos profissionais da Delegacia Civil de Eirunepé, sob a perspectiva da gestão de pessoas. Para isso, adotou-se uma abordagem qualitativa, de caráter descritivo, a fim de investigar de forma aprofundada as experiências de servidores e cidadãos que frequentam a instituição. A escolha por essa abordagem permitiu captar as percepções subjetivas dos participantes, possibilitando a compreensão de como o ambiente físico interfere no atendimento e no desempenho das atividades laborais.

Segundo Minayo (2001) a pesquisa qualitativa permite o mergulho no contexto estudado, favorecendo uma análise compreensiva da realidade. Esse tipo de abordagem é especialmente útil em estudo voltados para o serviço público, pois considera as complexidades e dinâmicas humanas presentes nas instituições.

A coleta de dados ocorreu durante o período de estágio supervisionado da pesquisadora, por meio de observação direta e participante. A presença constante na Delegacia Civil de Eirunepé possibilitou uma imersão no cotidiano da organização, favorecendo o levantamento de informações sobre a estrutura física, os fluxos de atendimento e os principais desafios enfrentados tanto pelos usuários quanto pelos servidores. Essa etapa foi essencial para contextualizar a realidade institucional e embasar a análise dos dados coletados.

Foram também utilizados dois questionários estruturados, ambos aplicados de forma online, por meio da plataforma Google Forms. O primeiro foi direcionado à população atendida na delegacia e teve como objetivo investigar a percepção dos cidadãos sobre a qualidade da estrutura física do ambiente, o conforto nas salas de espera, a privacidade no atendimento, a sinalização dos setores e a agilidade no processo de atendimento. As respostas foram coletadas de forma anônima, respeitando os princípios éticos da pesquisa, e possibilitaram traçar um panorama sobre a experiência dos usuários com os serviços prestados.

O segundo questionário foi destinado aos servidores da instituição e teve como finalidade compreender como as condições do espaço físico influenciavam no desempenho de suas funções, no bem-estar no ambiente de trabalho, na comunicação interna e na qualidade do serviço ofertado ao público. A escolha por utilizar o Google Forms como meio de aplicação buscou oferecer praticidade e acessibilidade aos colaboradores, garantindo a confidencialidade das respostas e incentivando a participação espontânea.

A metodologia adotada neste estudo buscou, portanto, integrar múltiplas fontes de informação para oferecer uma visão abrangente da realidade organizacional da Delegacia Civil de Eirunepé. A análise conjunta das observações de campo e dos questionários aplicados permitiu compreender as interações entre pessoa e ambiente, evidenciando os impactos estruturais sobre a qualidade do trabalho desenvolvido e o atendimento ao cidadão.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com base nos dados coletados por meio de questionários aplicados a cidadãos atendidos e servidores da Delegacia Civil de Eirunepé – AM, foi possível identificar aspectos centrais que afetam a eficiência, a qualidade do atendimento e a saúde ocupacional dos trabalhadores. Os dados foram

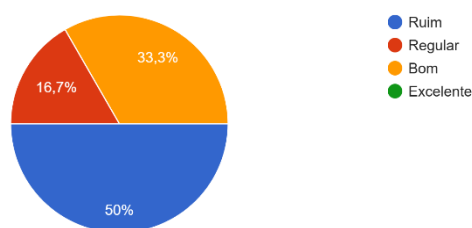
organizados em três categorias principais: infraestrutura, privacidade e segurança, para melhor compreensão dos pontos críticos relatados pelos participantes. Além dos dados dos questionários, foram consideradas também as observações diretas realizadas durante o estágio supervisionado, o que permitiu aprofundar a compreensão do ambiente e dos desafios enfrentados cotidianamente.

4.1 INFRAESTRUTURA

A infraestrutura da delegacia foi amplamente avaliada de forma negativa pelos respondentes, tanto da equipe interna quanto do público atendido. Do ponto de vista dos servidores, a maioria classificou as condições de limpeza e organização do ambiente como regulares ou ruins, apontando uma necessidade urgente de melhorias.

Gráfico 1 – Avaliação da estrutura física da Delegacia.

Como você avalia as condições de limpeza e organização do ambiente de trabalho?
6 respostas



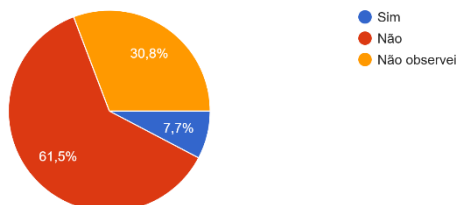
Fonte: Elaborado por Sara Oliveira (2025)

Entre os cidadãos, 53,8% avaliaram a estrutura física da delegacia como ruim, 30,8% como regular, enquanto apenas 15,4% consideraram como boa. A ausência de ventilação adequada, iluminação insuficiente e a precariedade dos móveis e espaços comuns foram alguns dos problemas destacados.

Um ponto crítico identificado foi a falta de acesso a água potável na recepção, fato confirmado pela maioria dos entrevistados, o que causava constrangimento e desconforto. Em várias ocasiões, pessoas solicitaram água, e era necessário que a atendente deixasse o posto para buscar um copo na cozinha, interrompendo o atendimento e prolongando o tempo de espera. Esse aspecto básico compromete diretamente a dignidade do atendimento ao público.

Gráfico 2 – Disponibilidade de água potável ou bebedouro na recepção.

Durante sua permanência na delegacia, foi disponibilizado acesso a água potável ou bebedouro na recepção?
13 respostas



Fonte: Elaborado por Sara Oliveira (2025)

Durante as observações de campo, foi possível constatar que o local de espera da recepção é pouco iluminado e frequentemente mal ventilado. Em dias mais quentes, a sala de espera torna – se desconfortável tanto para os cidadãos quanto para os servidores. A ausência de climatização e ventilação adequada tornava o ambiente sufocante, sobretudo em horários de pico.

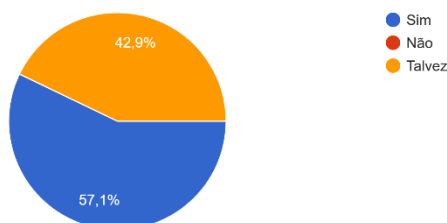
Para Iida (2005), a ausência de conforto térmico, iluminação apropriada, mobiliário ergonômico e organização física adequada não apenas reduz a eficiência no trabalho, como compromete a saúde dos trabalhadores.

Além disso, foi destacada a ausência de uma infraestrutura tecnológica adequada, como computadores em bom estado, sistemas de boletins falhos, dificultando o desempenho eficiente das atividades administrativas.

Os servidores também destacaram que a ergonomia dos móveis e equipamentos é inadequada, gerando desconforto e contribuindo para o cansaço físico ao longo do expediente. A disposição dos equipamentos foi apontada como fator que prejudica a fluidez do trabalho, forçando deslocamentos desnecessários e aumentando o tempo de atendimento.

Gráfico 3 – organização do espaço e impacto na produtividade dos servidores.

A organização do espaço e a disposição dos equipamentos afetam sua produtividade?
7 respostas



Fonte: Elaborado por Sara Oliveira (2025)

Além disso, foi observado que o sistema utilizado nos computadores da recepção impossibilita a execução simultânea de atividades semelhantes. Quando um servidor está expedindo determinado tipo de documento em um computador, o outro precisa aguardar, o que torna o atendimento lento e gera acúmulo de pessoas na recepção.

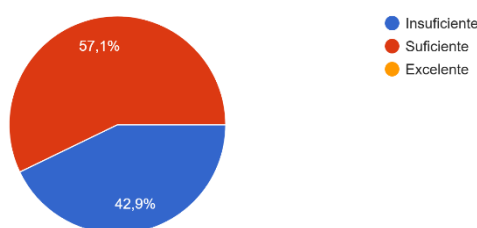
Portanto, a ausência de uma infraestrutura condizente com as necessidades da instituição compromete não apenas o bem-estar dos servidores, mas também a percepção da população sobre a qualidade do serviço. Ambientes desconfortáveis e desorganizados afetam diretamente a produtividade e contribuem para a desmotivação dos profissionais.

4.2 PRIVACIDADE

A privacidade no atendimento foi outro aspecto amplamente criticado. Entre os servidores, a maioria classificou como “insuficiente” a estrutura atual da delegacia para garantir confidencialidade nas oitivas, o que se traduz em sérios riscos à qualidade das investigações e ao bem-estar das vítimas. A inexistência de espaços reservados para o atendimento de boletins de ocorrência, como salas isoladas acusticamente, obriga os atendimentos ocorrerem em locais abertos, expondo vítimas e denunciante a situações de desconforto e constrangimento.

Gráfico 4 – Opinião dos servidores sobre a existência de estrutura adequada para garantir a privacidade durante o atendimento na delegacia.

Como você avalia a privacidade no ambiente de trabalho para atendimento de oitivas?
7 respostas

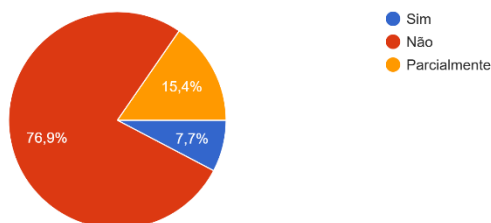


Fonte: Elaborado por Sara Oliveira (2025)

Do ponto de vista dos cidadãos, os dados reforçam a percepção dos servidores: a maioria relatou que o ambiente não garante privacidade no atendimento, o que dificulta a exposição clara e honesta de situações delicadas. Isso afeta negativamente a confiança no serviço policial e pode desestimular denúncias, especialmente em casos sensíveis como violência doméstica a crimes sexuais.

Gráfico 5 – Opinião dos respondentes sobre a existência de estrutura adequada para garantir a privacidade durante o atendimento na delegacia.

O local possui estrutura adequada para garantir sua privacidade durante o atendimento?
13 respostas

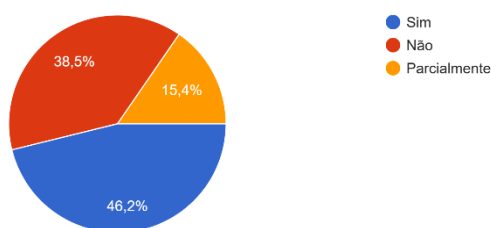


Fonte: Elaborado por Sara Oliveira (2025)

Durante a observação direta, foi possível constatar que a recepção é um ambiente ruidoso, onde o barulho constante dificulta a concentração dos servidores e compromete a qualidade do atendimento. Além disso, observou-se que os depoimentos dos cidadãos são realizados em locais sem divisórias e sem qualquer isolamento acústico, permitindo que todos na sala ouçam o conteúdo das falas, esse contexto cria um ambiente pouco acolhedor e fragiliza a integridade emocional das vítimas.

Gráfico 6 – Grau de conforto dos cidadãos a relatar seus problemas ou situações durante o atendimento prestado na delegacia.

Você se sentiu à vontade para relatar sua situação/problema durante o atendimento?
13 respostas



Fonte: Elaborado por Sara Oliveira (2025)

Nas salas de oitivas, foi verificado que três pessoas compartilham o mesmo espaço, cada uma em uma mesa, porém próximas umas das outras. Em momentos em que todos estavam atendendo ao mesmo tempo, o ruído se tornava elevado, dificultando a concentração e o entendimento das informações prestadas.

A falta de privacidade, além de comprometer a integridade da escuta, também impacta psicologicamente os servidores, que relatam frustrações por não conseguirem oferecer um atendimento digno e ético. Essa situação contribui para um ambiente de trabalho emocionalmente carregado, dificultando a empatia e o acolhimento aos cidadãos que procuram ajuda.

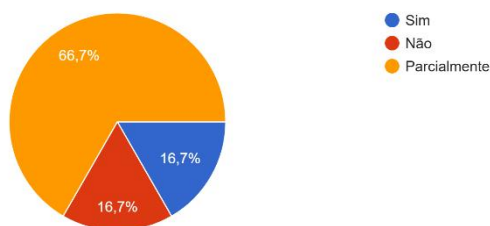
Essas observações reforçam a urgência da criação de salas exclusivas e reservadas para os atendimentos mais delicados, com estrutura adequada para garantir sigilo, segurança e um atendimento verdadeiramente humanizado.

4.3 SEGURANÇA

A segurança física dos servidores e dos usuários também foi uma das principais preocupações identificadas na pesquisa. Questionados sobre esse tema, a maioria dos servidores afirmou que o ambiente atual da delegacia não oferece condições adequadas de proteção. A ausência de barreiras físicas na recepção, como vidros blindados ou divisórias, expõe os atendentes a potenciais situações de risco, especialmente em momentos de conflito ou atendimento a indivíduos agressivos.

Gráfico 7 – Opinião dos servidores em relação a segurança no ambiente de trabalho.

O ambiente de trabalho oferece segurança física?
6 respostas



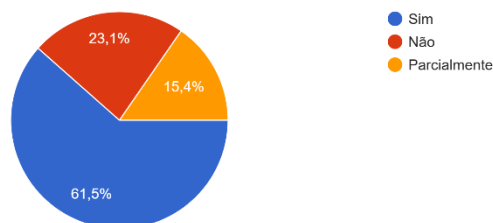
Fonte: Elaborado por Sara Oliveira (2025)

Além disso, a falta de vigilância contínua e a ausência de câmeras de segurança em locais estratégicos reforçam a sensação de vulnerabilidade entre os trabalhadores. Essa insegurança gera tensão constante e contribui para o aumento dos níveis de estresse ocupacional, o que afeta diretamente a saúde mental e o desempenho das equipes.

Os cidadãos também demonstraram preocupação com a segurança no local. Embora a maioria tenha relatado sentir-se segura durante o atendimento, uma parcela significativa apontou inseguranças relacionadas ao comportamento de outros usuários, à falta de controle de entrada e à exposição em áreas comuns. Esses dados demonstram que a segurança institucional vai além da presença policial, sendo também determinada pela organização física e pelo controle adequado do ambiente.

Gráfico 8 – Sentimento de segurança dos usuários durante sua permanência dentro da delegacia.

Você se sentiu seguro(a) dentro da delegacia durante o atendimento?
13 respostas



Fonte: Elaborado por Sara Oliveira (2025)

Outro ponto observado foi o mau cheiro intenso no corredor que dá acesso à cozinha da delegacia, causado possivelmente por problemas no encanamento. Esse odor desagradável, além de causar desconforto, contribui para a insalubridade do ambiente, afetando negativamente tanto os servidores quanto os cidadãos que precisam transitar por esse espaço.

É importante destacar que a segurança no ambiente de trabalho é um dos pilares da qualidade de vida ocupacional. Delegacias que investem em proteção física e protocolos de segurança tendem a apresentar melhores índices de produtividade e satisfação no trabalho, além de fortalecerem o vínculo de confiança com a comunidade.

Diante dos dados apresentados, fica evidente que a Delegacia Civil de Eirunepé necessita de uma reestruturação física e organizacional urgente, que contemple melhorias na infraestrutura, garanta privacidade no atendimento e promova a segurança de todos os envolvidos. Essas medidas são essenciais para a construção de um ambiente de trabalho mais humanizado, acolhedor e eficiente, que respeite a dignidade dos servidores e da população.

4.4 SUGESTÕES DE MELHORIAS

Com base nos resultados obtidos por meio dos questionários aplicados e das observações diretas realizadas durante o período do estágio, torna-se evidente a necessidade de ações concretas e estruturadas para a melhoria do ambiente físico e organizacional da instituição. As fragilidades identificadas comprometem tanto a qualidade do serviço prestado à população quanto a saúde e bem-estar dos servidores, impactando negativamente a eficiência, a humanização no atendimento e a percepção social do órgão. Com base nesse diagnóstico, foram elencadas sugestões de melhorias que poderão promover um ambiente mais funcional, seguro e acolhedor.

1. Instalar climatização e iluminação adequada nos ambientes de recepção e atendimento, garantindo um ambiente com maior conforto.
2. Disponibilizar bebedouro de fácil acesso na área de recepção, assegurando o mínimo de dignidade e bem-estar aos cidadãos durante o tempo de espera.
3. Reestruturar a disposição dos móveis e equipamentos, promovendo melhor ergonomia aos servidores e otimizando o fluxo das atividades administrativas e de atendimento.
4. Atualizar os equipamentos de informática e reformular o sistema de registro de boletins de ocorrência possibilitando o uso simultâneo sem travamentos ou incompatibilidades operacionais.
5. Criar salas específicas e acusticamente isoladas para as oitivas de vítimas, testemunhas e autores, garantindo sigilo, privacidade e maior acolhimento emocional.
6. Implantar divisórias e barreiras de proteção na recepção, para resguardar a integridade física e evitar exposição de informações sensíveis, garantindo maior privacidade.
7. Realizar manutenção na rede hidráulica e sanitária, solucionando o problema de mau cheiro e promovendo um ambiente mais salubre e adequado a permanência prolongada.

As medidas sugeridas visam responder de forma direta às demandas levantadas pelos participantes a pesquisa e às observações empíricas registradas durante o estágio. A implementação dessas melhorias não apenas elevará os padrões de atendimento, mas também proporcionará melhores condições de trabalho para os servidores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como propósito analisar a relação entre pessoa e ambiente de trabalho na Delegacia Civil de Eirunepé – AM, sob a perspectiva da gestão de pessoas, com foco nos aspectos de infraestrutura, privacidade e segurança. Através da aplicação de questionários a servidores e cidadãos, além da observação direta da rotina institucional, foi possível identificar uma série de fragilidades que comprometem a eficiência do atendimento ao público e a qualidade de vida dos profissionais que atuam no local.

A pesquisa permitiu compreender a importância de uma gestão voltada para a valorização dos profissionais e para a criação de ambientes mais acolhedores. A melhoria da estrutura física, aliada à reorganização dos fluxos de atendimento e à capacitação dos servidores, mostrou – se essencial para transformar a realidade institucional da delegacia.

Entre as limitações deste estudo, destaca – se o recorte local, restrito à Delegacia Civil de Eirunepé, o que impede generalizações. Além disso, o número de respondentes, embora relevante, pode ser ampliado em futuras pesquisas. Recomenda – se, portanto, que novos estudos sejam realizados em outras unidades da segurança pública, comparando realidades e propondo estratégias de gestão aplicáveis em contexto diversos.

Conclui – se que a construção de um ambiente mais humano, seguro e eficiente não depende apenas de recursos materiais, mas também do reconhecimento das necessidades dos profissionais e da população atendida. Esse é um passo fundamental para o fortalecimento da confiança nas instituições públicas e para a valorização da dignidade humana no serviço policial.

REFERÊNCIAS

- CAÑETE, Ana Paula. Ambientes de trabalho e saúde mental. Curitiba: Appris, 2011.
- CHIAVENATO, I. Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações. 4. Ed. Barueri: Manole, 2014.
- CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- FERNANDES, Eda. Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda., 1996.
- FERREIRA, M. C. Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, 2014.
- FRANÇA, A C. Limongi. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. Revista Brasileira de Medicina Psicossomática. Rio de Janeiro, vol. 1, n.º 2, p. 79-83, abr./mai./jun. 1997.
- GIL, Antonio Carlos. Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2010.
- GONDIM, S. M. G.; SILVA, N. Motivação no Trabalho. Psicologia Organizacional e do Trabalho, 2020.
- IIDA, Itiro. Ergonomia: projeto e produção. 2. ed. São Paulo: Edgard Blücher, 2005.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- LINS, R. L. Noções de Gestão de Pessoas no Serviço Público. Recife: Cefospe, 2020.
- MANUAL DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO. MP-AP, 2020.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 7. ed. São Paulo: Hucitec, 2001.
- MOTTA, Paulo Roberto. Transformação organizacional: a teoria e a prática da mudança. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.
- REGO, Arménio; CUNHA, Miguel Pina e. Gestão de pessoas e do comportamento organizacional. São Paulo: Saraiva, 2008.
- ROBBINS, Stephen P. Comportamento organizacional. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- ROCESSKI, L. O Stress no Ambiente de Trabalho. UFSC, 2004.
- SOUZA, Jessé. A escuta qualificada e o acolhimento institucional: uma abordagem sobre atendimento público. São Paulo: Cortez, 2013.