



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**COORDENAÇÃO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A VISÃO DE DUAS  
CATEGORIAS DISTINTAS CONSIDERADAS LINHA DE  
FRENTE DOS CORREIOS**

Estudo de Caso da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos na  
Agência e Centro de Distribuição Domiciliária em Campina Grande-  
PB.

**ADRIANO OLIVEIRA GUIMARÃES**

CAMPINA GRANDE – PB

2010

**ADRIANO OLIVEIRA GUIMARÃES**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A VISÃO DE DUAS  
CATEGORIAS DISTINTAS CONSIDERADAS LINHA DE FRENTE DOS  
CORREIOS**

Estudo de Caso da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos na Agência e  
Centro de Distribuição Domiciliária em Campina Grande PB.

Trabalho acadêmico orientado apresentado ao  
Curso de Graduação de Administração de  
Empresas da Universidade Estadual da Paraíba,  
em cumprimento das exigências legais, para  
obtenção do grau de Bacharel em Administração.

**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup>. Msc. Geralda Félix  
Coutinho.

CAMPINA GRANDE

2010

G963q

Guimarães, Adriano Oliveira.

Qualidade de vida no trabalho [manuscrito]: a visão de duas categorias distintas consideradas linha de frente dos correios - estudo de caso da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos na agência e entro de distribuição domiciliária em Campina Grande - PB / Adriano Oliveira Guimarães. – 2010.

75 f.: il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2010.

“Orientação: Profa. Ma. Geralda Félix Coutinho, Departamento de Administração e Economia”.

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Motivação. 3. Satisfação no trabalho. I. Título.

21. ed. CDD 306.361

ADRIANO OLIVEIRA GUIMARÃES

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A VISÃO DE DUAS  
CATEGORIAS DISTINTAS CONSIDERADAS LINHA DE FRENTE DOS  
CORREIOS

Estudo de Caso da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos na Agência e  
Centro de Distribuição Domiciliária em Campina Grande PB.

*Nota 9,0 (pode)*

Aprovação em 16/12/2010

*Prof.  
Geraldina*

BANCA EXAMINADORA

*Prof.  
Geraldina*

Prof.ª Msc. Geralda Félix Coutinho  
(ORIENTADORA)

*Prof. Msc. Geraldo Medeiros Júnior*

Prof. Msc. Geraldo Medeiros Júnior  
(2º MEMBRO)

*Prof. Esp. Maria Marluce Delfino da Silva*

Prof.ª Esp. Maria Marluce Delfino da Silva  
(3º MEMBRO)

CAMPINA GRANDE

2010

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, pela saúde,  
fé e perseverança que tem me dado.

A Fabiana, meu apoio nas horas difíceis.

A meus pais.

A meus amigos.

A todos os professores e professoras.

## **AGRADECIMENTOS**

- Agradeço a **Deus**, pelo dom da vida. Sempre iluminando meus caminhos e permitindo a concretização de minhas vitórias.
- Agradeço a o meu pai **Antônio de Pádua Fialho Guimarães**, minha mãe **Neusa de Oliveira Guimarães** e meu irmão **Alysson Oliveira Guimarães** e meus avós: **Justino Alves Guimarães** e **Maria das Neves Fialho Guimarães** (*in memoriam*), por todo apoio que me foi dado para que eu chegasse até aqui.
- Agradeço em especial a minha mãe, **Neusa de Oliveira Guimarães** por todo seu esforço no início de minha jornada escolar para eu chegar onde cheguei.
- Agradeço a todas as minhas professoras do primário - Prof<sup>a</sup> Conceição, “tia” Adelita, “tia” Salete, “tia” Gleide, “tia” Socorro e “tia” Célia – Que iniciaram a jornada que estou terminando agora.
- A minha noiva, **Fabiana Ferreira**, que me acompanhou nesta caminhada. Agradeço todo amor dedicado, ajuda e compreensão e todo incentivo que me foi dado por ela, principalmente nesta fase final.
- Agradeço aos meus colegas de curso em especial, **Myrna, Heden, Silvana e Márcia** que me ajudaram e me apoiaram neste processo de aprendizado.
- Agradeço a **equipe da ECT Campina Grande**, que propiciou a realização deste trabalho.
- Aos meus **professores** que com seu profissionalismo e apoio permitiram que eu chegasse até aqui.
- Agradeço a minha professora orientadora **Geralda Félix Coutinho**, por todo o seu empenho de orientação que me foi dispensado para a realização deste trabalho.

“Em todas as coisas o sucesso depende de uma  
preparação prévia, e sem tal preparação o  
falhanço é certo.”

*Confúcio*

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GERAL:**

Avaliar a qualidade de vida no trabalho dos Carteiros e Atendentes funcionários da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT na agência e Centro de Distribuição domiciliária (CDD) Campina Grande – PB.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Especificar os fatores que interferem para a qualidade de vida no setor de trabalho;
- Traçar um paralelo entre os pontos de vista dos Carteiros e Atendentes em relação à qualidade de vida no trabalho;
- Mostrar como está a qualidade de vida no trabalho destes profissionais;

## **RESUMO**

O propósito deste trabalho foi fazer um comparativo de como está o grau de Qualidade de Vida no Trabalho entre duas importantes categorias de funcionários dos Correios: os atendentes e os carteiros. Ambos são considerados funcionários de linha de frente, pois, são eles que estão em contato direto com os clientes durante todo o seu expediente de trabalho. O presente trabalho, na sua fundamentação teórica, abordou temas como gestão de pessoas, fatores psicológicos e físicos (ergonomia e estresse), como também, remuneração e benefícios, tudo isso para que se possa ter idéia do grau de motivação desses funcionários e conseqüentemente como está a qualidade de vida no trabalho. Para a coleta de dados, foi utilizado o modelo de pesquisa Likert como base na aplicação do questionário para avaliar os diferentes graus de concordância acerca de temas que vão desde ergonomia até reconhecimento da empresa pelos serviços prestados, passando por questões como salários e benefícios. Todas as respostas foram colocadas em forma de gráfico para melhor visualização e assimilação dos resultados. Em seguida, foi feito um comentário acerca dos resultados obtidos e no final, conclusão e recomendações.

Palavras – chave: QVT, Motivação, Satisfação com o Trabalho.

## LISTAS DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Atendentes</b> referente à afirmação 01 (Aplicação de talentos e habilidades no local de trabalho) .....	40
<b>Tabela 2</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Carteiros</b> referente à afirmação 01 (Aplicação de talentos e habilidades no local de trabalho).....	41
<b>Tabela 3</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Atendentes</b> em relação à afirmação 02 (Jornada de trabalho) .....	42
<b>Tabela 4</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Carteiros</b> em relação à afirmação 02 (Jornada de trabalho) .....	43
<b>Tabela 5</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Atendentes</b> em relação à afirmação 03 (Angustia por falta de tempo para realizar as atividades) .....	44
<b>Tabela 6</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Carteiros</b> em relação à afirmação 03 (Angustia por falta de tempo para realizar as atividades) .....	45
<b>Tabela 7</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Atendentes</b> em relação à afirmação 04 (Motivação) .....	46
<b>Tabela 8</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Carteiros</b> em relação à afirmação 04 (Motivação) .....	47
<b>Tabela 9</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Atendentes</b> em relação à afirmação 05 (Segurança no local de trabalho) .....	48
<b>Tabela 10</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Carteiros</b> em relação à afirmação 05 (Segurança no local de trabalho) .....	49
<b>Tabela 11</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Atendentes</b> em relação à afirmação 06(Capacitação) .....	50
<b>Tabela 12</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Carteiros</b> em relação à afirmação 06 (Capacitação) .....	51
<b>Tabela 13</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Atendentes</b> em relação à afirmação 07 (Reconhecimento pelo trabalho) .....	52
<b>Tabela 14</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Carteiros</b> em relação à afirmação 07 (Reconhecimento pelo trabalho) .....	53
<b>Tabela 15</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Atendentes</b> em relação à afirmação 08 (Se desligar do trabalho ao chegar a casa).....	54

<b>Tabela 16</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Carteiros</b> em relação à afirmação 08 (Se desligar do trabalho ao chegar a casa).....	55
<b>Tabela 17</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Atendentes</b> em relação à afirmação 09 (Tempo para família e amigos) .....	56
<b>Tabela 18</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Carteiros</b> em relação à afirmação 09 (Tempo para família e amigos) .....	57
<b>Tabela 19</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Atendentes</b> em relação à afirmação 10 (relacionamento com a chefia). .....	58
<b>Tabela 20</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Carteiros</b> em relação à afirmação 10 (Relacionamento com a chefia). .....	59
<b>Tabela 21</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Atendentes</b> em relação à afirmação 11 (Salário compatível com as atividades). .....	60
<b>Tabela 22</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Carteiros</b> em relação à afirmação 11 (Salário compatível com as atividades). .....	61
<b>Tabela 23</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Atendentes</b> em relação à afirmação 12 (Satisfação com os benefícios concedidos pela empresa.). .....	62
<b>Tabela 24</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Carteiros</b> em relação à afirmação 12 (Satisfação com os benefícios concedidos pela empresa.). .....	63
<b>Tabela 25</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Atendentes</b> em relação à afirmação 13 (Esforço físico). .....	64
<b>Tabela 26</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Carteiros</b> em relação à afirmação 13 (Esforço físico). .....	65
<b>Tabela 27</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Atendentes</b> em relação à afirmação 14 (Ergonomia).....	66
<b>Tabela 28</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Carteiros</b> em relação à afirmação 14 (Ergonomia).....	67
<b>Tabela 29</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Atendentes</b> em relação à afirmação 15 (Orgulho das atividades realizadas.).....	68
<b>Tabela 30</b> – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos <b>Carteiros</b> em relação à afirmação 15 (Orgulho das atividades realizadas.).....	69

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> - Percentual das respostas dos <b>Atendentes</b> referente à afirmação 01 (Aplicação de talentos e habilidades no local de trabalho).....	40
<b>Gráfico 2</b> - Percentual das respostas dos <b>Carteiros</b> referente à afirmação 01 (Aplicação de talentos e habilidades no local de trabalho).....	41
<b>Gráfico 3</b> - Percentual das respostas dos <b>Atendentes</b> referente à afirmação 02 (Jornada de trabalho).....	42
<b>Gráfico 4</b> - Percentual das respostas dos <b>Carteiros</b> referente à afirmação 02 (Jornada de trabalho).....	43
<b>Gráfico 5</b> - Percentual das respostas dos <b>Atendentes</b> referente à afirmação 03 (Angustia por falta de tempo para realizar as atividades).....	44
<b>Gráfico 6</b> - Percentual das respostas dos <b>Carteiros</b> referente à afirmação 03 (Angustia por falta de tempo para realizar as atividades).....	45
<b>Gráfico 7</b> - Percentual das respostas dos <b>Atendentes</b> referente à afirmação 04 (Motivação.).....	46
<b>Gráfico 8</b> - Percentual das r expostas dos <b>Carteiros</b> referente à afirmação 04 (Motivação.).....	47
<b>Gráfico 9</b> - Percentual das respostas dos <b>Atendentes</b> referente à afirmação 05 (Segurança no local de trabalho).....	48
<b>Gráfico 10</b> - Percentual das respostas dos <b>Carteiros</b> referente à afirmação 05 (Segurança no local de trabalho).....	49
<b>Gráfico 11</b> - Percentual das respostas dos <b>Atendentes</b> referente à afirmação 06 (Capacitação).....	50
<b>Gráfico 12</b> - Percentual das respostas dos <b>Carteiros</b> referente à afirmação 06 (Capacitação).....	51
<b>Gráfico 13</b> - Percentual das respostas dos <b>Atendentes</b> referente à afirmação 07 (Reconhecimento pelo trabalho).....	52
<b>Gráfico 14</b> – Percentual das respostas dos <b>Carteiros</b> referente à afirmação 07 (Reconhecimento pelo trabalho).....	53
<b>Gráfico 15</b> – Percentual das respostas dos <b>Atendentes</b> referente à afirmação 08 (Se desligar do trabalho ao chegar a casa).....	54

<b>Gráfico 16</b> – Percentual das respostas dos <b>Carteiros</b> referente à afirmação 08 (Se desligar do trabalho ao chegar a casa).....	55
<b>Gráfico 17</b> – Percentual das respostas dos <b>Atendentes</b> à afirmação 09 (Tempo para família e amigos).....	56
<b>Gráfico 18</b> – Percentual das respostas dos <b>Carteiros</b> referente à afirmação 09 (Tempo para família e amigos) .....	57
<b>Gráfico 19</b> – Percentual das respostas dos <b>Atendentes</b> referente à afirmação 10 (relacionamento com a chefia).....	58
<b>Gráfico 20</b> – Percentual das respostas dos <b>Carteiros</b> referente à afirmação 10 (relacionamento com a chefia).....	59
<b>Gráfico 21</b> – Percentual das respostas dos <b>Atendentes</b> referente à afirmação 11 (Salário compatível com as atividades).....	60
<b>Gráfico 22</b> – Percentual das respostas dos <b>Carteiros</b> referente à afirmação 11 (Salário compatível com as atividades).....	61
<b>Gráfico 23</b> – Percentual das respostas dos <b>Atendentes</b> referente à afirmação 12 (Satisfação com os benefícios concedidos pela empresa.) .....	62
<b>Gráfico 24</b> – Percentual das respostas dos <b>Carteiros</b> referente à afirmação 12 (Satisfação com os benefícios concedidos pela empresa.) .....	63
<b>Gráfico 25</b> – Percentual das respostas dos <b>Atendentes</b> referente à afirmação 13 (Esforço físico) .....	64
<b>Gráfico 26</b> – Percentual das respostas dos <b>Carteiros</b> referente à afirmação 13 (Esforço físico) .....	65
<b>Gráfico 27</b> – Percentual das respostas dos <b>Atendentes</b> referente à afirmação 14 (Ergonomia) .....	66
<b>Gráfico 28</b> – Percentual das respostas dos <b>Carteiros</b> referente à afirmação 14 (Ergonomia).....	67
<b>Gráfico 29</b> – Percentual das respostas dos <b>Atendentes</b> referente à afirmação 15 (Orgulho das atividades realizadas.).....	68
<b>Gráfico 30</b> – Percentual das respostas dos <b>Carteiros</b> referente à afirmação 15 (Orgulho das atividades realizadas.).....	69

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	15
<b>CAPÍTULO 1 – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	17
1.1 CONCEITO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO .....	17
1.2 OBJETIVOS DE UM PROGRAMA DE QVT .....	18
1.3 A ORIGEM DOS ESTUDOS DE QVT .....	19
1.4 MODELOS DE QVT.....	20
1.4.1 O Modelo de QVT de Nadler e Lawler .....	20
1.4.2 O Modelo de QVT de Hackman e Oldhan.....	21
1.4.3 O Modelo de QVT de Walton.....	21
1.5 FATORES QUE INFLUENCIAM A QVT .....	24
1.5.1 Salário .....	24
1.5.2 Remuneração .....	25
1.5.3 Condições Físico-Psicológicas no Trabalho .....	26
1.5.4. Benefícios Sociais Além Do Trabalho.....	26
1.5.5. Ergonomia.....	27
1.5.6. Estresse .....	28
1.5.6.1. Causas do Estresse no Ambiente de Trabalho .....	29
<b>CAPÍTULO II – CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO</b> .....	31
2.1. DENOMINAÇÃO SOCIAL.....	31
2.2. LOGOMARCA.....	31
2.3. ENDEREÇO .....	31
2.4. FORMA JURÍDICA .....	31

2.5. NÚMERO DE COLABORADORES.....	31
2.6. CADASTRO NACIONAL DE PESSOA JURÍDICA.....	32
2.7. HOME – PAGE .....	32
2.8. ÁREA GEOGRÁFICA DE ATUAÇÃO .....	32
2.9. HISTÓRICO DOS CORREIOS .....	32
2.10. ORGANOGRAMA .....	35
2.11. MISSÃO, VISÃO, VALORES.....	36
<b>CAPÍTULO III – ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA .....</b>	<b>37</b>
3.1. CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA .....	37
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA .....	37
3.3 COLETA DE DADOS.....	37
3.3.1 Instrumento de Coleta de Dados.....	38
<b>CAPÍTULO IV – RESULTADOS DA PESQUISA .....</b>	<b>39</b>
<b>CONCLUSÕES.....</b>	<b>70</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>74</b>

## **INTRODUÇÃO**

O trabalho sempre fez parte da vida dos seres humanos desde os tempos antigos. Foi através dele que as civilizações conseguiram se desenvolver e alcançar o nível atual. Muitas vezes visto apenas como obrigação, o trabalho gera conhecimentos, riquezas materiais, e desenvolvimento econômico. O trabalho é uma forma que os indivíduos têm de ser aceito na sociedade.

Toda empresa que almeja crescimento, não precisa ficar atenta apenas a qualidade de produtos e serviços que ela oferece, precisa também ficar atenta aos seus funcionários, pois os funcionários também são os responsáveis pelo sucesso ou fracasso da organização.

Para que uma organização garanta o sucesso em seus negócios, terá de dispor de uma força de trabalho motivada, comprometida com dos ideais da organização.

Para que haja esse comprometimento por parte dos funcionários, é necessário que a organização invista em programa de qualidade de vida no trabalho.

Funcionários insatisfeitos com as condições de trabalho, falta de companheirismo, de reconhecimento, etc., tendem a produzir menos, contribuindo para que a empresa não alcance seus objetivos.

Um programa de qualidade de vida no trabalho (QVT) verifica como está o animo dos funcionários para o trabalho e como este animo está afetando os objetivos da empresa. Um programa de QVT pode não sanar todos os problemas de uma empresa, mas ajudará os gestores a observarem onde estão ocorrendo problemas e qual a melhor forma de resolvê-los.

Diminuindo, ou mesmo resolvendo estes problemas, espera-se a garantia de se ter uma maior produtividade.

O presente estudo de caso teve como objetivo, avaliar como está a qualidade de vida no trabalho dos carteiros e atendentes, no Centro de Distribuição Domiciliária e Agência Central de Campina Grande, respectivamente, fazendo um comparativo entre estas duas categorias de funcionários dos Correios em Campina Grande.

O estudo em questão será de grande importância, pois a partir do conhecimento da percepção dos trabalhadores quanto aos fatores que influenciam sua qualidade de vida no trabalho, a empresa pode agir sobre os principais aspectos que causam insatisfação, contribuindo para a melhoria da QVT, e, conseqüentemente, para um melhor desempenho organizacional.

Para atingir os objetivos gerais e específicos definidos neste trabalho, o mesmo se compõe de seguinte forma: inicialmente foi feito um estudo através de revisão bibliográfica através de livros, dissertações monográficas e pesquisas na internet. Em seguida foi realizada uma pesquisa com os carteiros e atendentes através de questionário. Logo depois, foi feita a apresentação e discussão dos dados obtidos.

O presente trabalho está dividido da seguinte forma:

O 1º capítulo trata da fundamentação teórica;

O 2º capítulo é composto pela caracterização do objeto de estudo;

O 3º capítulo mostra os aspectos metodológicos da pesquisa;

O 4º capítulo trata da apresentação e discussão dos resultados

# **CAPÍTULO I – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

## **1.1 CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho é extremamente amplo. Envolve aspectos multidisciplinares e multifatoriais, tais como, fatores psicológicos, fisiológicos e sociais. Assim, as ações organizacionais voltadas para a implantação de um programa de QVT precisam ser planejadas e implementadas de forma cuidadosa<sup>1</sup>.

De acordo a Organização Mundial da Saúde, Qualidade de Vida é um conjunto de percepções individuais de vida no contexto dos sistemas de cultura e de valores em que vivem, e em relação a suas metas, expectativas, padrões e preocupações.

Chiavenato (2004) afirma que o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho envolve tanto aspectos físicos e ambientais como aspectos psicológicos do local de trabalho. Ainda de acordo com o autor, os componentes da QVT podem ser descritos em nove fatores:

1. A satisfação com o trabalho executado.
2. As possibilidades de futuro na organização.
3. O reconhecimento pelos resultados alcançados.
4. O salário percebido.
5. Os benefícios auferidos.
6. O relacionamento humano dentro do grupo e da organização.
7. O ambiente psicológico e físico de trabalho.
8. A liberdade e responsabilidade de tomar decisões.
9. As possibilidades de participar.

É preciso entender o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho como o gerenciamento das condições de trabalho visando à melhoria da qualidade de vida dos empregados, em todas as dimensões do seu ser: física, social, psicológica, intelectual e profissional, visto que, a importância da QVT reside no fato de que passamos em ambiente de trabalho cerca de 8 horas por dia, durante pelo menos 35 anos de nossas vidas.

---

<sup>1</sup>.portaldorecrutador.com.br

## 1.2 OBJETIVOS DE UM PROGRAMA DE QVT

Dentro de um ambiente de trabalho, consegue-se observar vários tipos de comportamento dos funcionários, como por exemplo, algum desconforto individual e coletivo quanto a pressões no local de trabalho, stress, hábitos alimentares, cuidados físicos, estilo de vida, relacionamento com colegas de trabalho, motivação ou desmotivação para trabalhar, impacto que novas tecnologias causam no ambiente de trabalho.

Tais comportamentos provocam novas atitudes das empresas e mudanças no modo de vida das pessoas, abrindo espaços continuamente para a discussão e a busca de qualidade de vida dentro e fora do trabalho.

Um programa de QVT tem por um dos objetivos apoiar hábitos e estilos de vida que se traduzam em saúde e bem estar entre todos os funcionários durante toda a sua vida profissional.

Segundo Fernandes (2004), o principal objetivo de um programa de qualidade de vida no trabalho “é o crescimento da produtividade e da satisfação dos empregados”.

Conhecer e implantar um sistema de QVT é extremamente importante e necessária àquelas empresas que almejam o sucesso e a sobrevivência, pois, traz resultados positivos, tanto para o empregado, na forma de uma vida mais saudável e satisfatória, como para a empresa, como por exemplo, redução no absenteísmo, melhorias no clima organizacional, na produtividade e nos resultados.

A QVT faz parte das mudanças pelas quais passam as relações de trabalho na atual sociedade. Para proporcionar a melhoria nas condições de trabalho, algumas empresas têm utilizado de algumas estratégias, tais como: ginástica laboral, pausa periódicas durante o trabalho, encontros familiares, jogos internos, maior proximidade entre gestores e empregados, divisão do lucro, bolsas de estudo, etc.

### 1.3. A ORIGEM DOS ESTUDOS DA QVT

A QVT, segundo Rodrigues (1991), é um modelo que surgiu na década de 50, na Inglaterra, a partir dos estudos de Eric Trist e colaboradores, do Tavistock Institute, pretendendo analisar a relação indivíduo-trabalho-organização. Esses pesquisadores desenvolveram uma abordagem sócio-técnica da organização do trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador no trabalho e em relação a ele.

Entretanto, a expressão qualidade de vida no trabalho, segundo Chiavenato (2004, p.448) foi introduzida por Louis Davis na década de 1970.

Ainda nesta década, surgiu um movimento pela qualidade de vida no trabalho, principalmente nos EUA, devido à preocupação com a competitividade internacional e ao uso dos estilos e técnicas gerenciais dos programas de produtividade japonesa, programas estes, que surgiram nos vinte e cinco anos seguintes à Segunda Guerra Mundial, na Toyota Motor Corporation. Uma das características dos programas de qualidade japonesa é a participação dos funcionários no processo decisório, negociação de metas trabalha em grupo, controle exercido através de liderança, comunicação bilateral, participação nos resultados<sup>1</sup>.

Percebe-se que houve, uma tentativa de unir os interesses dos empregados e empregadores através de práticas gerenciais que visam reduzir os conflitos e também proporcionar maior motivação aos empregados.

De acordo com Rodrigues (1994, p.76), “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”.

Um programa de Qualidade de Vida tem intuito de promover um ambiente que estimule e dê suporte ao indivíduo e à empresa, conscientizando sobre como sua saúde está diretamente relacionada à sua qualidade e produtividade.

Percebe-se que os programas de qualidade total tiveram grande influência nos ideais de qualidade de vida no trabalho. Observou-se que algumas

---

<sup>1</sup>Alexandre Portela Barbosa - Administração Japonesa. Disponível em <<http://www.artigonal.com/administracao-artigos/administracao-japonesa-662771.html>> Acesso 01/novembro/2010

práticas do programa de qualidade total poderiam ser utilizadas nas práticas de qualidade de vida no trabalho, tais como:

- Diminuição das distâncias entre os níveis hierárquicos nas organizações;
- Oportunidade de crescimento pessoal dentro da organização;
- Ambiente físico de trabalho confortável e seguro;
- Condição de trabalho que gere satisfação;
- Motivação no trabalho.

Estas práticas representam um esforço para a melhoria das condições de trabalho, ou seja, os ideais do controle da qualidade total também tem por objetivo a melhoria da qualidade de vida no trabalho.

O que se pode perceber de toda essa ampliação dos estudos de Qualidade de Vida no Trabalho é que, cada vez mais, procura-se compreender não só o trabalho e o espaço produtivo como um todo, mas também, o ser humano que participa deste processo.

## **1.4. MODELOS DE QVT**

Os modelos de QVT oferecem um referencial para a avaliação da satisfação dos trabalhadores, cada um enfatizando determinadas categorias e indicadores que influenciam na qualidade da vida destes em situação de trabalho.

Segundo Chiavenato (2004) os três modelos de QVT mais importantes são os de Nadler e Lawler, de Hackman e Oldhan e o de Walton.

### **1.4.1 O Modelo de QVT de Nadler e Lawler**

De acordo com Chiavenato (2004, apud Nadles e Lawler, 1983), o modelo de QVT de Nadler e Lawler pode ser esquematizado da seguinte forma:

1. Participação dos funcionários nas decisões.
2. Reestruturação do trabalho.
3. Inovação no sistema de recompensas
4. Melhoria no ambiente de trabalho.

### 1.4.2 O Modelo de QVT de Hackman e Oldhan

Segundo Chiavenato (2004, p. 450) “para os autores, as dimensões do cargo produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam a QVT.”. As dimensões do cargo são:

- Variedade de Habilidade: O cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimento e competência das pessoas.
- Identidade da tarefa: O trabalho deve ser realizado do início até o fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável.
- Significado da tarefa: A pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz consequências e impacto sobre o trabalho das outras.
- Autonomia: A pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia própria e independência para desempenhar.
- Retroação do próprio trabalho: A tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto avaliar seu desempenho.
- Retroação extrínseca: Deve haver retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho da tarefa.
- Inter-relacionamento: A tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos ou externos.

### 1.4.3 O Modelo de QVT de Walton

Chiavenato sugere que pode ser esquematizado da seguinte forma:

**Compensação justa e adequada**: Caracterizada pela remuneração recebida pelo trabalho realizado:

- Remuneração adequada: Remuneração necessária para o empregado viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade em que vive.
- Equidade interna: Equidade na remuneração entre outros membros de uma mesma organização.

- Equidade externa: Equidade na remuneração em relação a outros profissionais no mercado de trabalho.

**Condições de trabalho**: Caracterizada pelas condições existentes no local de trabalho, apresentando os seguintes parâmetros:

- Jornada de trabalho: Número de horas trabalhadas, previstas ou não pela legislação, e sua relação com as tarefas desempenhadas.
- Carga de trabalho: Quantidade de trabalho executados em um turno de trabalho.
- Ambiente físico: Local de trabalho em relação às condições de bem estar (conforto) e organização para o desempenho do trabalho.
- Material e equipamento: Quantidade e qualidade de material disponível para execução do trabalho.
- Ambiente saudável: Local de trabalho e suas condições de segurança e de saúde em relação aos riscos de injúria ou doenças.
- Estresse: Quantidade percebida de estresse a que o profissional é submetido na sua jornada de trabalho.

**Uso e desenvolvimento de capacidade**: É a mensuração da qualidade de vida no trabalho em relação às oportunidades que o empregado tem de aplicar, o seu dia a dia, seu saber e suas aptidões profissionais. Entre os critérios se destacam:

- Autonomia: Medida permitida, ao indivíduo, de liberdade substancial, independência e descrição na programação e execução do trabalho.
- Significado da tarefa: Relevância da tarefa desempenhada na vida e no trabalho de outras pessoas, dentro ou fora das instituições.
- Identidade da tarefa: Medida de tarefa na sua integridade e na avaliação do resultado.
- Variedade de habilidade: Possibilidade de utilização de uma larga escala de capacidades e de habilidades do indivíduo.
- Retro informação: Informação ao indivíduo acerca de avaliação do seu trabalho com um todo, e de suas ações.

**Oportunidade de crescimento e segurança:** Caracteriza pelas oportunidades que a instituição estabelece e o crescimento pessoal de seus empregados e para segurança do emprego. Os critérios que expressam a importância do desenvolvimento e a perspectiva de aplicação são os seguintes:

- Possibilidade de carreira: Viabilidade de oportunizar avanços na instituição e na carreira, reconhecidos por colegas, membros da família, comunidade.
- Crescimento pessoal: processo de educação continuada para o desenvolvimento das potencialidades da pessoa e aplicação das mesmas.
- Segurança de seu emprego: Grau de segurança dos empregados quanto à manutenção de seus empregos.

**Integração social na organização:** É o grau de integração social existente na instituição:

- Igualdade de oportunidades: Grau de ausência de estratificação na organização de trabalho, em termos de símbolos “status” ou estruturas hierárquicas íngremes; e de discriminação quanto à raça, sexo, credo, origens, estilos de vida e aparência;
- Relacionamento: Grau de relacionamento marcado por auxílio recíproco, apoio sócio-emocional, abertura interpessoal e respeito às individualidades.
- Senso comunitário: Grau de senso de comunidade existente na instituição;

**Constitucionalismo:** Caracteriza pelos direitos dos empregados cumpridos na instituição:

- Direitos trabalhistas: Observância ao cumprimento dos direitos do trabalhador, inclusive o acesso à apelação.
- Privacidade social: Grau de privacidade que o empregado possui dentro da instituição
- Liberdade de expressão: forma como o empregado pode expressar seus pontos de vista aos superiores, sem medo de represálias;
- Normas e rotinas: maneiras como normas e rotinas influenciam o desenvolvimento do trabalho.

**Trabalho e espaço total de vida:** é o equilíbrio entre a vida social do empregado e a vida no trabalho:

- Papel balanceado no trabalho: Equilíbrio entre jornada de trabalho, exigências de carreira, viagens, e convívio familiar.
- Horário de entrada e saída do trabalho: Equilíbrio entre horários de entrada e saída do trabalho e convívio familiar.

**Relevância social da vida no trabalho:** Percepção do empregado em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade de prestação dos serviços e ao atendimento de seus empregados:

- Imagem da instituição: Visão do empregado em relação à sua instituição de trabalho: importância para comunidade, orgulho e satisfação pessoais de fazer parte da instituição.
- Responsabilidade social da instituição: Percepção do empregado quanto à responsabilidade social da instituição para a comunidade, refletida na preocupação de resolver os problemas da comunidade e também não causar danos.
- Responsabilidade social pelos serviços: Percepção do empregado quanto à responsabilidade da instituição com a qualidade dos serviços postos a disposição da comunidade.
- Responsabilidade social pelos empregados: Percepção do empregado quanto à sua valorização e participação na instituição, a partir da política de recursos humanos.

## **1.5. FATORES QUE INFLUENCIAM A QVT**

### **1.5.1 Salário**

De acordo com Nascimento (2005): “Salário é a totalidade das percepções econômicas dos trabalhadores, qualquer que seja a forma ou meio de pagamento, quer retribuam o trabalho efetivo, os períodos de interrupção do contrato e os descansos computáveis na jornada de trabalho”.

Nas sociedades capitalistas o salário, é o preço oferecido pelo patrão ao empregado pelo aluguel de sua força de trabalho por um período determinado, geralmente uma semana ou um mês, ou por unidade de produção.

O termo salário tem origem no latim *salarium argentum*, "pagamento em sal" – forma primária de pagamento oferecida aos soldados do Império romano.<sup>1</sup>

De acordo com Ribeiro (2006, p. 267), “O valor do salário leva em conta a especialização, a complexidade, a importância e até o excesso ou escassez do tipo de mão de obra em questão.”.

Existem três maneiras que permitem que o salário seja pago, são elas:

- por tempo de trabalho – o valor é fixo;
- por produção - é variável e depende exclusivamente do funcionário;
- por tarefa (comissão) – misto, o funcionário recebe um valor fixo + um valor por vendas, por exemplo.

### **1.5.2 Remuneração**

Para IVANCEVICHE, 1995 apud CHIAVENATO, 2004. p.260 “remuneração é a função de RH que lida com as recompensas que as pessoas recebem em troca do desempenho das tarefas organizacionais”

A remuneração é composta por:

- Remuneração básica: salário mensal ou por hora.
- Incentivos salariais: participação nos resultados.
- Benefícios: seguro de vida, plano de saúde, vale-refeição.

Os sistemas de remuneração foram sendo aperfeiçoados durante o tempo. Aperfeiçoamento estes que visam atender as necessidades da empresa, como também, as necessidades individuais dos colaboradores, tentando manter o equilíbrio entre os interesses dos empregadores e empregados.

<sup>1</sup> - wikipedia.org. Acesso dia 01/10/2010.

Desta forma, mesmo que o trabalho se constitua em um meio socialmente aceito, para que os seres humanos garantam a sua sobrevivência através da remuneração, a mensuração da qualidade de vida no trabalho deve se ater ao que se faz na organização para recebê-lo.

### **1.5.3. Condições Físico-Psicológicas no Trabalho**

As condições físico-psicológicas referem-se ao ambiente interno tanto físico-geográfico como físico-psicológico de uma organização.

Para Matos (1980, p.118), “a humanização do ambiente de trabalho significa tornar o clima interno não opressivo, participativo, receptivo ao inter-relacionamento cordial e cooperativo em todos os níveis”.

Se QVT é humanizar o trabalho, não há dúvida de que este ambiente precisa ser bom, alegre e desafiador.

### **1.5.4. Benefícios Sociais Além do Trabalho**

Devido ao progresso tecnológico e social que vivenciamos, os trabalhadores almejam mais da organização do que apenas o salário pago pelo trabalho. Eles reivindicam também, participação no papel social da organização na qual trabalham.

Benefícios são certas regalias e vantagens concedidas pelas organizações, a título de pagamento adicional dos salários à totalidade ou a parte de seus funcionários. Constituem geralmente um pacote de benefícios e serviços que faz parte integrante da remuneração do pessoal. (CHIAVENATTO, 2004, p.314-315).

A implantação de benefícios sustenta-se não pelo fator humanista que nela deveria estar embutida, mas por causa de tratamento tributário favorável por parte do Estado para as organizações que os mantêm.

Além das vantagens tributárias muitas benefícios ainda sobrevivem graças ao suposto retorno que deveria ter para a organização. Para Chiavenato apud Noldin (1990, p. 9), “o conceito de benefícios normalmente se baseia em duas conotações: a de ‘suplementação’ e ‘moral’”.

Infelizmente, o princípio básico e orientador da implantação de benefícios não é humanismo, mas o retorno em termos de produtividade à organização.

### 1.5.5. Ergonomia

Segundo a ABERGO (Associação Brasileira de Ergonomia) “A Ergonomia (ou Fatores Humanos) é uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de otimizar o bem estar humano e o desempenho global do sistema.”

Ainda segundo a ABERGO: “a palavra Ergonomia deriva do grego Ergon [trabalho] e nomos [normas, regras, leis]. Trata-se de uma disciplina orientada para uma abordagem sistêmica de todos os aspectos da atividade humana.”

A ergonomia surgiu junto com o homem primitivo, com a necessidade de se proteger e sobreviver. Sem querer, o homem primitivo, começou a aplicar os princípios da ergonomia, ao fazer seus utensílios de barro para tirar água de cacimbas e cozinhar alimentos, fazer ferramentas para se defender ou abater animais. Ele exercia a mesma atividade com menos esforço e, conseqüentemente, com mais conforto.

Foi na revolução industrial que a ergonomia tomou impulso. Nas grandes guerras ela teve uma importância fundamental no desenvolvimento de armas e equipamentos bélicos que deveriam ser precisos e habilitados a serem usados por soldados de vários países com medidas antropométricas diferentes.<sup>1</sup>

O Ministério do Trabalho e Previdência Social instituiu a Portaria nº 3.751, em 23/11/90, baixou a Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17) que trata especificamente da ergonomia e “Visa estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psico-fisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.” A Norma apresenta parâmetros para o posto e organização do trabalho.

A Associação Brasileira de Ergonomia define a ergonomia como: “A Ergonomia (ou Fatores Humanos) é uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de aperfeiçoar o bem estar humano e o desempenho global do sistema”.

---

<sup>1</sup> mundoergonomia.com.br. Acesso dia 15/10/2010

A ergonomia está relacionada ao entendimento das interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema, e também é a profissão que aplica teoria, princípios, dados e métodos a fim de aperfeiçoar o bem-estar entre homem-máquina e ambiente.

Os ergonomistas contribuem para o projeto e avaliação de tarefas, trabalhos, produtos, ambientes e sistemas, a fim de torná-los compatíveis com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas.

A ergonomia baseia-se em muitas disciplinas em seu estudo dos seres humanos e seus ambientes, incluindo antropometria, biomecânica, engenharia, fisiologia e psicologia, por isso, entende-se que a ergonomia pode dar diversas contribuições para melhorar as condições de trabalho.

De maneira geral, o profissional de ergonomia busca ferramentas e técnicas que possam ser usadas para evitar fadiga e *stress* no ambiente de trabalho, colaborando desta forma para diminuir acidentes e desconforto no local de trabalho.

Os estudos ergonômicos podem ser utilizados não só no trabalho, como também, em casa, no transporte, no lazer, na escola.

### **1.5.6. Estresse**

Desde os tempos primitivos, o estresse encontra-se presente no cotidiano das pessoas. Nos dias atuais, a multiplicidade dos agentes causadores de estresse fez aumentar consideravelmente o seu nível. O stress passou, então, a figurar entre os principais desafios enfrentados pela sociedade do século XXI.

Pode-se conceituar stress como uma combinação de reações fisiológicas e comportamentais que as pessoas apresentam em resposta aos eventos que as ameaçam ou desafiam, caracterizando-se como um processo dinâmico, o qual se manifesta através de sintomas físicos, psicológicos e comportamentais.

O estresse é a soma de todos os fatores que causam constante desconforto físico e/ou emocionais e que afetam de forma negativa o nosso ambiente profissional e pessoal.

Chiavenato (1999) define o estresse como: “A soma das perturbações orgânicas e psíquicas provocadas por diversos agentes agressores como trauma, emoções fortes, fadigas, exposição a situações conflitivas e problemáticas”.

Em outras palavras, o estresse é resposta do organismo a situações desconfortáveis constantes.

Geralmente o estresse surge quando o indivíduo se vê forçado a mudanças repentinas e constantes no seu estilo de vida. E quando é obrigado a tomar muitas decisões em pouco espaço de tempo.

Vários sintomas físicos, psicológicos e comportamentais podem se manifestar em indivíduos sob estresse.

O estresse no trabalho provoca sérias consequências tanto para o empregado quanto para a organização. As consequências humanas do estresse incluem, ansiedade, depressão, angústia, e várias consequências físicas, como distúrbios gástricos, cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes. Por outro lado, o estresse também afeta negativamente a organização. Ao interferir na quantidade e qualidade do trabalho[...] (CHIAVENATO, 2004, p 433)

As respostas cognitivas mais frequentes seriam: problemas de concentração, indecisão, esquecimento, sensibilidade para críticas, pensamentos autocríticos e atitudes rígidas. E as reações emocionais potenciais incluem: medo, ansiedade, excitação, nervosismo, tensão, irritabilidade, raiva, hostilidade, tristeza, vergonha, mau humor, solidão, sentimento de insatisfação e falta de interesse.

#### **1.5.6.1. Causas do estresse no ambiente de trabalho**

As causas do estresse são variadas, não existe um fator único que faça com que um indivíduo se sinta estressado.

A soma de todos os estímulos recebidos por um indivíduo durante um determinado espaço de tempo é que determina se tal indivíduo sofrerá de estresse ou não. Em outras palavras, os sintomas do estresse não aparecem de forma instantânea. Aparecem de forma gradual, ou seja, é um processo cumulativo.

Para Iida (2005): As exigências físicas ou mentais exageradas provocam estresse, mas este pode incidir mais fortemente naqueles trabalhadores já afetados por outros fatores, como conflitos com a chefia ou até problemas domésticos.

Ambientes de trabalho onde existem muita poluição sonora, ou visual, ou poluição do ar ou qualquer coisa que cause desconforto vão refletir na capacidade de trabalho do funcionário. Gerando insatisfação e conseqüentemente perda da produtividade e desinteresse pelo trabalho.

A soma de todos estes fatores (salário, remuneração, condições físico/psicológico, ergonomia e estresse) tem um grande impacto também no que diz respeito à motivação. Funcionário motivado é um funcionário que está disposto a dar o melhor de si em favor da organização.

A vontade de trabalhar pode se deteriorar com o passar do tempo devido a obstáculos que por ventura o colaborador venha a se deparar, como por exemplo, quando a empresa não proporciona treinamento, oportunidades de carreira ou recompensas apropriadas.

Deste modo, o estudo da qualidade de vida no trabalho não diz respeito apenas no sentido empresa – funcionário, mas também, no sentido funcionário-empresa, pois um depende do outro para que se possam alcançar resultados desejados. Um funcionário motivado produz mais e melhor, conseqüentemente a empresa tem mais retorno, mas para que haja funcionários motivados, faz-se necessário que a empresa proporcione formas de bem-estar ao trabalhador no local de trabalho.

## **CAPÍTULO II – CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO**

### **2.1. Denominação Social**

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

### **2.2. Logomarca**



### **2.3. Endereço**

Praça da bandeira, 71.  
Centro  
Campina Grande PB  
CEP: 58400-972

### **2.4. Forma Jurídica**

Empresa Pública

### **2.5. Número de Colaboradores**

No Brasil os Correios contam com aproximadamente 110.000 colaboradores, sendo que desse total 1.457 trabalham na Paraíba.

## **2.6.Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica**

34.028.316.2734-28

## **2.7. Home - Page**

[www.correios.com.br/](http://www.correios.com.br/)

## **2.8. Área Geográfica de Atuação**

Os Correios abrangem todo o território nacional

## **2.9. HISTÓRICO DOS CORREIOS**

Do início dos serviços postais até os dias de hoje, os Correios assumiram sua postura de elo, que aproxima as pessoas e de instituição respeitável, que sempre procurou adequar-se aos vários períodos de progresso do Brasil, promovendo incessante melhoria dos seus serviços e produtos oferecidos à sociedade.:

Com a chegada de Pedro Álvares Cabral ao Brasil em 1500, surgiu a primeira correspondência oficial ligada ao País, a qual, escrita por Pero Vaz de Caminha e enviada ao Rei de Portugal, relatava com notório entusiasmo o descortinar de uma nova terra. Com este acontecimento, eternizado na história brasileira, estava sendo escrita a primeira página do surgimento do correio no Brasil.

Os primórdios dos serviços postais no Brasil Colônia reportam-se ao correio de Portugal e à sua atuação neste novo território. Durante os primeiros tempos da colonização, os portugueses não dispunham de um sistema postal bem organizado, tendo, inclusive, que recorrer ao de nações vizinhas.

No ano da Proclamação da República, em 1889, surgiu o primeiro Museu Postal Brasileiro. Tempos depois, a Nação unia-se a outras do continente em um Congresso, formando o embrião da futura União Postal Sul Americana.

A aquisição de novas máquinas, ampliação da área de ação interna e externa, a evolução dos transportes e a implantação do Correio Aéreo marcaram esse período de notório desenvolvimento dos Correios, que puderam expandir seus serviços às populações de todas as regiões do País, contribuindo enormemente para a integração nacional.

O Código Postal Universal, elaborado por ocasião do IX Congresso Universal em Londres em 1929, viria a legislar e apresentar soluções para os problemas postais modernos dando início a uma nova era na história dos Correios.

A chamada Revolução de 30 causou, naquele momento, alterações profundas na estrutura político-administrativa do País, o que atingiu o setor postal. Os Correios, logicamente, não ficaram indiferentes às mudanças e passaram a analisar não só a sua estruturação, mas também a evolução de seu desempenho, seus meios e a sua capacidade técnica de atender à necessidade de comunicação.

Foi então que o novo presidente, Getúlio Vargas, baixou o Decreto em 1931 pelo qual fundia a Direção-Geral dos Correios com a Repartição-Geral dos Telégrafos. Originava-se assim o Departamento de Correios e Telégrafos – o DCT, subordinado ao Ministério da Viação e Obras Públicas, cuja Administração instalou-se, num primeiro momento, no antigo Paço da Praça XV de Novembro, no Rio de Janeiro, onde ficou até ser transferida, posteriormente, para Brasília em 1975.

Com o desenvolvimento dos setores produtivos do Brasil tornava-se necessária à reorganização do serviço postal acerca de um modelo mais moderno que o do DCT, que não apresentava infraestrutura compatível com as necessidades dos usuários.

Nesse sentido foi criada, em 20 de março de 1969, pela Lei nº. 509, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), como Empresa pública vinculada ao Ministério das Comunicações.

O surgimento da ECT correspondia a uma nova postura por parte dos poderes públicos, com relação à importância das comunicações e, particularmente, dos serviços postais e telegráficos, para o desenvolvimento do País.

O ciclo de desenvolvimento ocorrido na década de 70 correspondeu às novas necessidades de uma clientela que, pouco a pouco, viu as distâncias serem encurtadas e percorridas graças ao serviço postal, que se estruturou e passou a desenvolver e oferecer produtos e serviços, de acordo com a realidade do mercado e as necessidades de sua clientela.

Ao mesmo tempo, nesse período a ECT consolidava seu papel como importante agente da ação social do Governo, atuando no pagamento de pensões e aposentadorias; na distribuição de livros escolares; no transporte de doações em casos de calamidade; em campanhas de aleitamento materno; no treinamento de jovens carentes e em inúmeras outras situações em que a Empresa já demonstrava sua preocupação com o bem-estar da sociedade. Passando a desenvolver produtos e serviços de acordo com a realidade do mercado e as necessidades da clientela

Ao mesmo tempo, nesse período a ECT consolidava seu papel como importante agente da ação social do Governo, atuando no pagamento de pensões e aposentadorias; na distribuição de livros escolares; no transporte de doações em casos de calamidade; em campanhas de aleitamento materno; no treinamento de jovens carentes e em inúmeras outras situações em que a Empresa já demonstrava sua preocupação com o bem-estar da sociedade.

Paralelamente, a partir de 1980 se intensificava a preocupação com a ação cultural e o desenvolvimento de ações voltadas à preservação do patrimônio cultural do Brasil, sobretudo no que se referia à memória postal.

Com o passar dos anos os Correios vem se destacando com altos índices de aprovação e credibilidade junto à sociedade.

Em 2001 os Correios atingem 100% das cidades brasileiras.

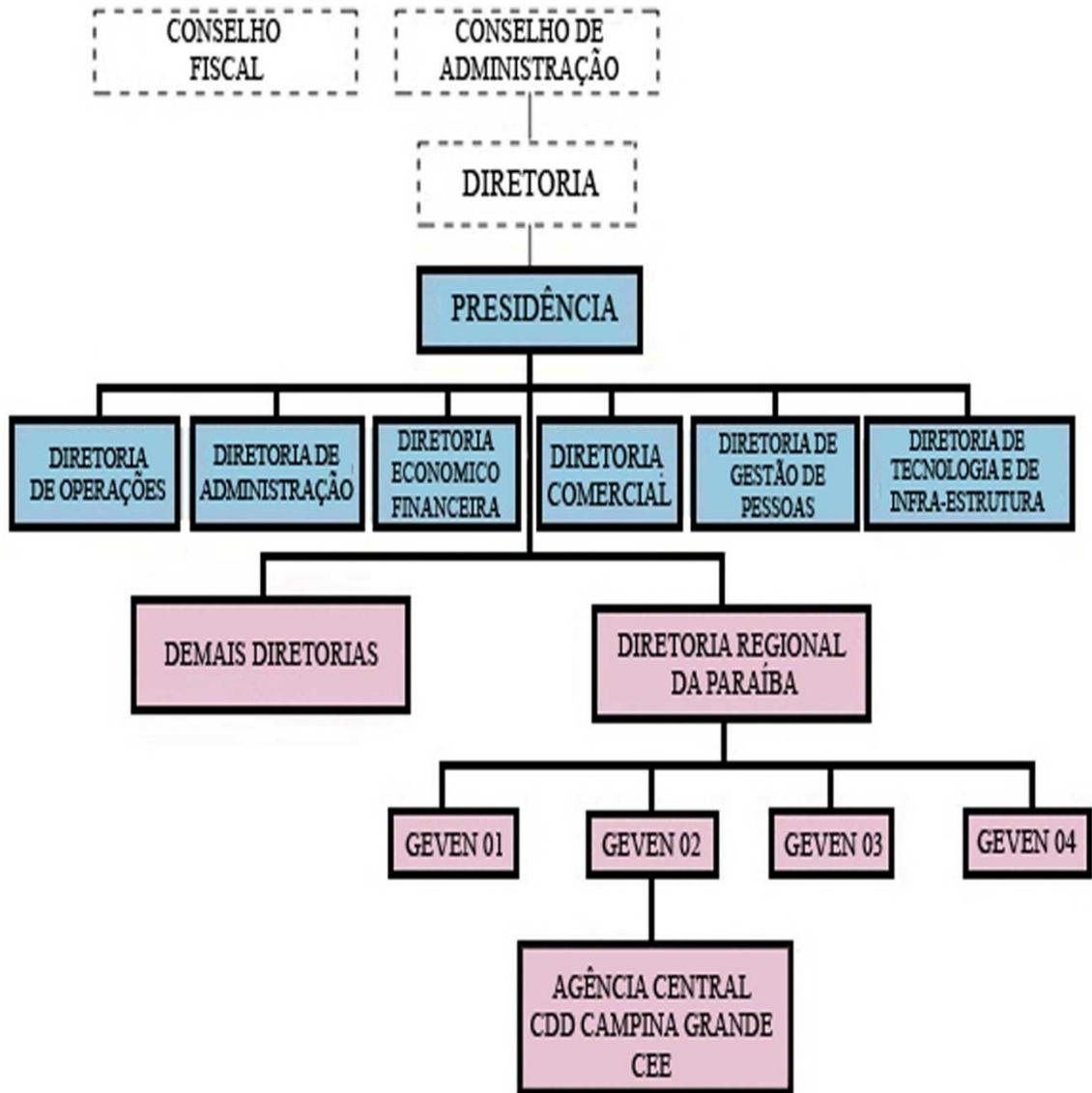
Como programa de avaliação de desempenho, os Correios utilizam o GCR – Gerenciamento de competência e resultados.

Os Correios atuam também como correspondente bancário do Bradesco.

Os Correios mantêm o monopólio dos serviços de cartas, telegramas, e SERCA, enquanto os demais são prestados em regime de concorrência.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> correios.com.br. Acesso 01/nov./2010.

**2.10. ORGANOGRAMA**

## **2.11. MISSÃO, VISÃO E VALORES.**

### **Missão:**

Fornecer soluções acessíveis e confiáveis para conectar pessoas, instituições e negócios, no Brasil e no mundo.

### **Visão:**

Ser uma empresa de classe mundial.

### **Valores**

Ética

Meritocracia

Respeito às Pessoas.

Compromisso com o Cliente

Sustentabilidade

## **CAPÍTULO III – ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA**

### **3.1. CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA**

Segundo Gonçalves (2001, p. 26) “a metodologia significa o estudo dos caminhos a serem seguidos, incluindo aí os procedimentos escolhidos”.

Para o desenvolvimento deste trabalho foi adotado a pesquisa descritiva, que segundo Cerro e Bervian (2006, p. 66) “Observa-se, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los.”.

Utilizou-se como tipo de pesquisa o Estudo de Caso que segundo Tachizawa (2000, p.49) “deve ser desenvolvida a partir da análise de uma determinada organização.”.

Para MARTINS (2006, p. 11) o Estudo de Caso:

Trata-se de uma investigação empírica que pesquisa fenômenos dentro do seu contexto real (pesquisa naturalística), onde o pesquisador não tem controle sobre os eventos e variáveis, buscando apreender a totalidade de uma situação e, criativamente, descrever, compreender e interpretar a complexidade de um caso concreto.

### **3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA**

Para a realização deste estudo de caso, foram entrevistados os carteiros dos Centro de Distribuição Domiciliária Campina Grande e os atendentes da Agência dos Correios Campina Grande.

De um total de 40 carteiros que trabalham no CDD Campina Grande, foram entrevistados 30 carteiros, que representam 75% do efetivo.

Já os atendentes, de um total de 12, foram entrevistados 10 atendentes, que correspondem a 83% do efetivo.

### **3.3 COLETA DE DADOS**

A coleta dos dados foi feita pelo próprio autor do estudo, no período de 04/10 a 05/10/2010.

### **3.3.1 Instrumento de coleta de dados**

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário contendo 15 (quinze) questões objetivas.

O modelo de pesquisa adotado para este trabalho foi a “Escala de Likert”, pelo qual os pesquisados devem responder a cada quesito por intermédio de vários graus de concordância.

A escala de Likert, ou escala Somada, requer que os entrevistados indiquem seu grau de concordância ou discordância com declarações relativas à atitude que está sendo medida. Atribui-se valores numéricos e/ou sinais às respostas para refletir a força e a direção da reação do entrevistado à declaração. As declarações de concordância devem receber valores positivos ou altos enquanto as declarações das quais discordam devem receber valores negativos ou baixos.

O nível de concordância dos questionários em relação aos fatores investigados foi numerado através de uma escala formada por cinco pontos, sendo o 1 e o 2 correspondente a discordância ou insatisfação, o 3 correspondendo a indiferença e o 4 e o 5 correspondente a diferentes níveis de satisfação ou concordância.

## **CAPÍTULO IV – RESULTADOS DA PESQUISA**

Após aplicação da pesquisa, os resultados foram inseridos no software Excel. As respostas foram dadas por um total de 83% dos Atendentes da Agência Central dos Correios e telégrafos, como também, por 75% dos Carteiros da referida agência. Para uma melhor visualização, nas próximas páginas, os resultados da pesquisa serão apresentados graficamente, com as respectivas representações porcentuais.

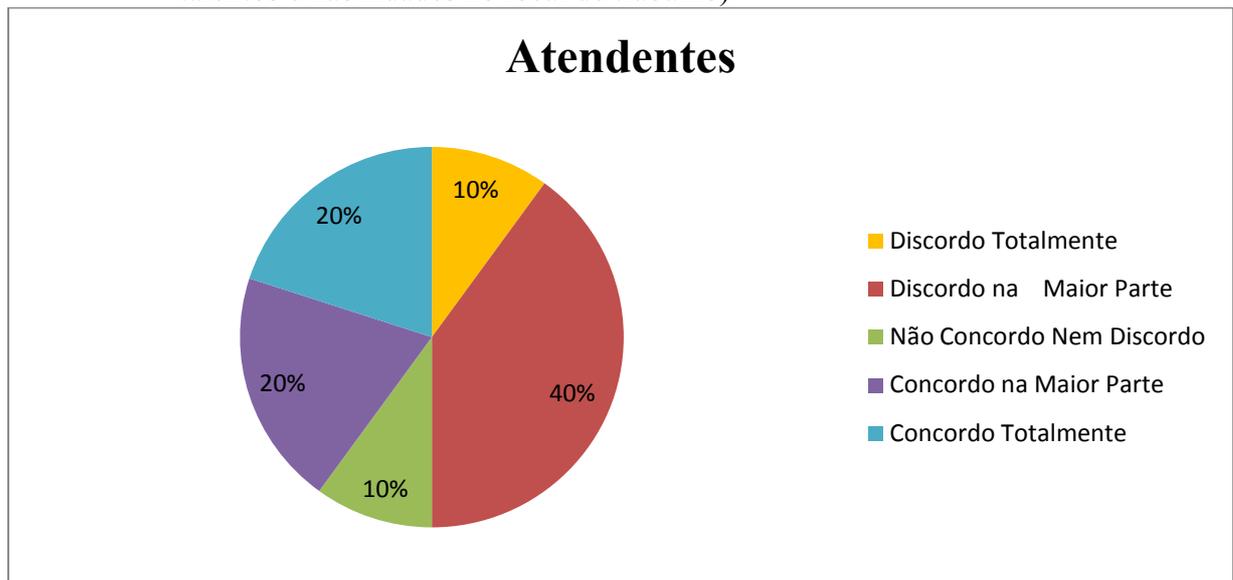
01 - No meu trabalho consigo aplicar os meus talentos e habilidades no desenvolvimento das minhas atividades

**Tabela 1** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Atendentes referente à afirmação 01 (Aplicação de talentos e habilidades no local de trabalho).

<b>Atendentes</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
1	4	1	2	2	10

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 1** – Percentual das respostas dos Atendentes referente à afirmação 01 (Aplicação de talentos e habilidades no local de trabalho)



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 10 Atendentes entrevistados, 50% (5 Atendentes) responderam negativamente a afirmação, 40% (4 Atendentes) responderam positivamente e 10% (1 Atendente) estão neutros.

Os Atendentes de certa forma ficaram divididos quanto à afirmação, embora a maioria tenha respondido de forma negativa. Ainda assim, alguns atendentes aplicam seus conhecimentos e habilidades para realizar suas tarefas.

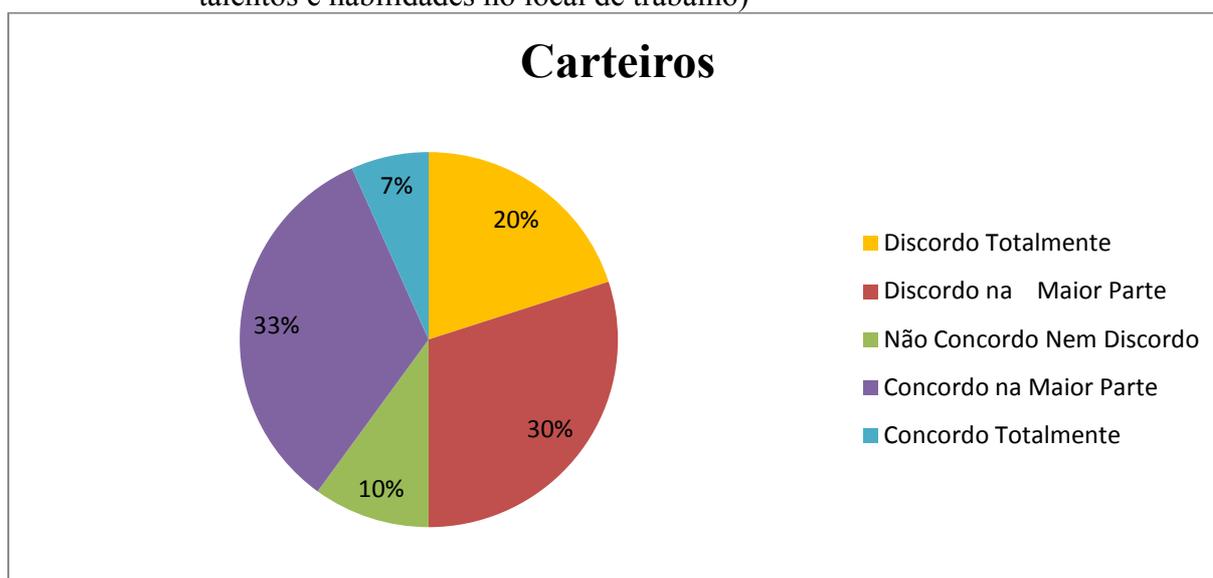
01 - No meu trabalho consigo aplicar os meus talentos e habilidades no desenvolvimento das minhas atividades.

**Tabela 2** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Carteiros referente à afirmação 01 (Aplicação de talentos e habilidades no local de trabalho).

<b>Carteiros</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
6	9	3	10	2	30

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 2** – Percentual das respostas dos Carteiros referente à afirmação 01 (Aplicação de talentos e habilidades no local de trabalho)



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 30 Carteiros entrevistados, 50% (15 Carteiros) responderam negativamente a esta afirmação, 10% (3 Carteiros) Carteiros ficaram indiferentes e 40% (12 Carteiros) responderam positivamente.

Os Carteiros também ficaram divididos em relação à afirmação, apresentando o mesmo percentual de respostas negativas e positivas dadas pelos Atendentes. Alguns Carteiros conseguem aplicar suas habilidades e talentos para realizar suas tarefas.

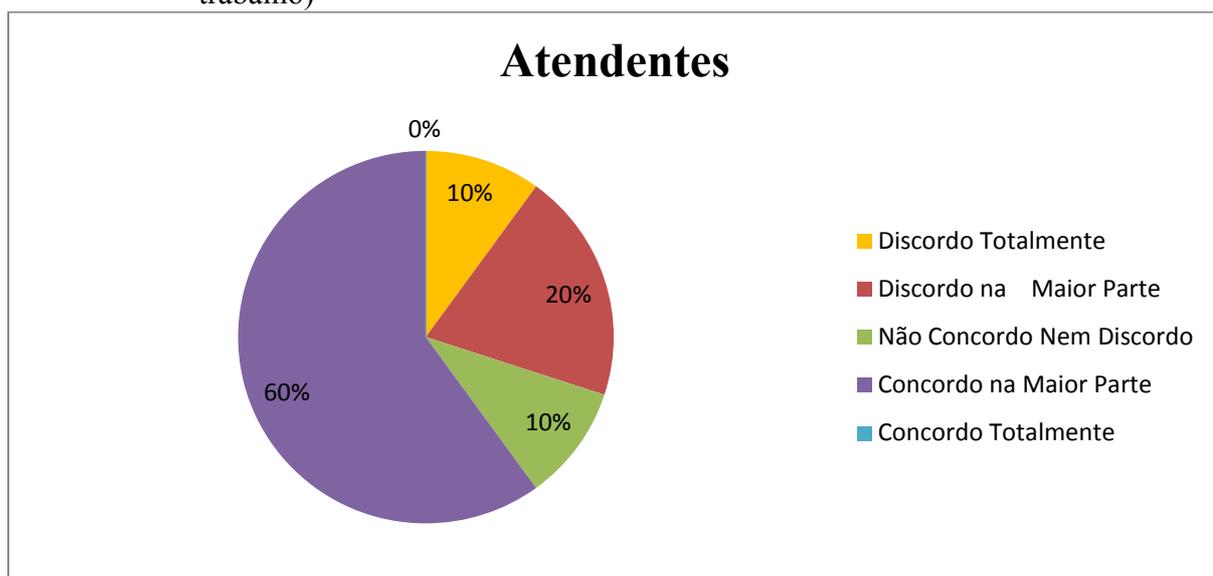
02 - Tenho uma jornada de trabalho razoável.

**Tabela 3** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Atendentes em relação à afirmação 02 (Jornada de trabalho).

<b>Atendentes</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
1	2	1	6	0	10

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 3** – Percentual das respostas dos Atendentes referente à afirmação 02 (Jornada de trabalho)



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 10 Atendentes entrevistados, 60% (6 Atendentes), responderam positivamente, 30% (3 Atendentes) responderam negativamente e apenas 1 Atendente (10% dos entrevistados) ficou neutro em relação à afirmação.

Os Atendentes, em sua maioria, acham que sua jornada de trabalho é razoável. Trabalham normalmente 8 horas por dia e raramente fazem hora extra.

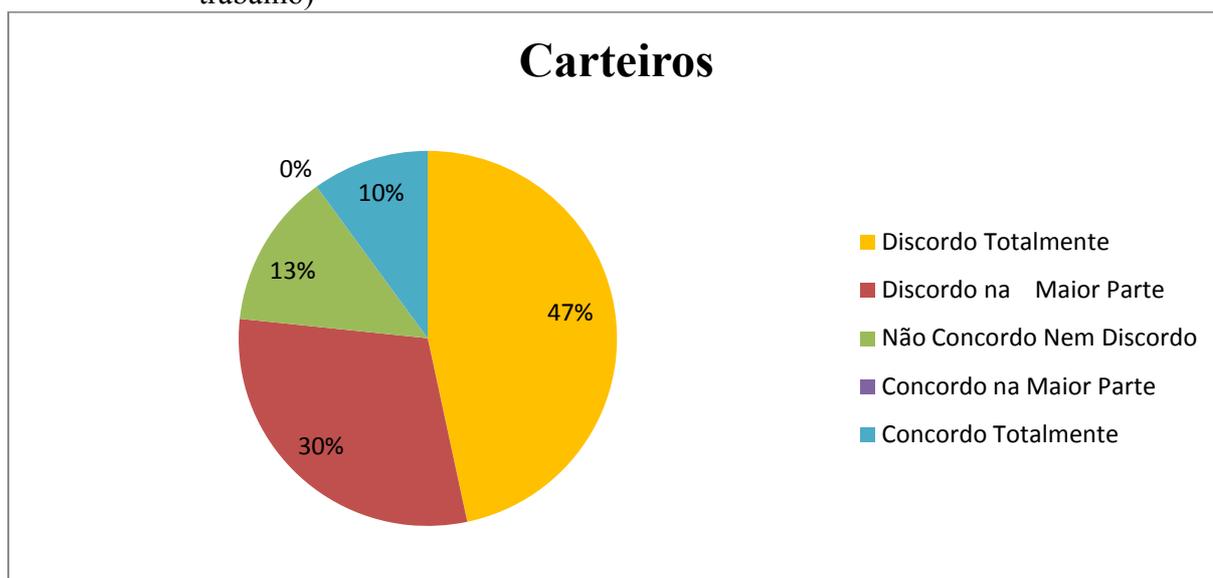
02 - Tenho uma jornada de trabalho razoável.

**Tabela 4** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Carteiros em relação à afirmação 02 (Jornada de trabalho).

<b>Carteiros</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
14	9	4	0	3	30

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 4** – Percentual das respostas dos Carteiros referente à afirmação 02 (Jornada de trabalho)



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 30 carteiros entrevistados, 67% (23 Carteiros) responderam de forma negativa à afirmação, 13% (4 Carteiros) ficaram indiferentes e 10% (3 carteiros) responderam positivamente.

A maioria dos Carteiros não consideram sua jornada de trabalho razoável. Muitas vezes é necessário fazer até duas horas extras diárias para concluir seus trabalhos, os carteiros também trabalham nos feriados municipais e estaduais em casos mais extremos, trabalham aos domingos.

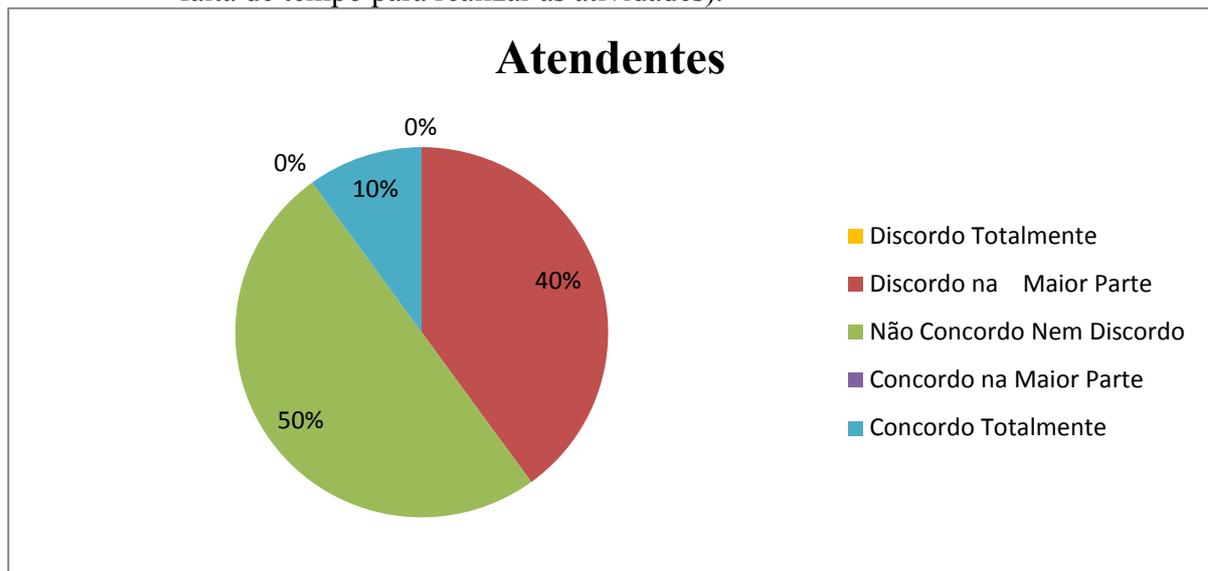
03 - Fico ansioso ou angustiado por falta de tempo para realizar minhas atividades.

**Tabela 5** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Atendentes em relação à afirmação 03 (Angustia por falta de tempo para realizar as atividades).

<b>Atendentes</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
0	4	5	0	1	10

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 5** – Percentual das respostas dos Atendentes referente à afirmação 03 (Angustia por falta de tempo para realizar as atividades).



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 10 atendentes entrevistados, 50% (5 Atendentes) ficaram indiferentes, 40% (4 atendentes) responderam negativamente e 10% (1 atendente) responderam de forma positiva.

Alto índice de indiferença e de respostas do tipo “discordo na maior parte” mostra que não há tanta falta de tempo para os atendentes concluírem as suas tarefas, por conseguinte, não sentem angustia ou ansiedade.

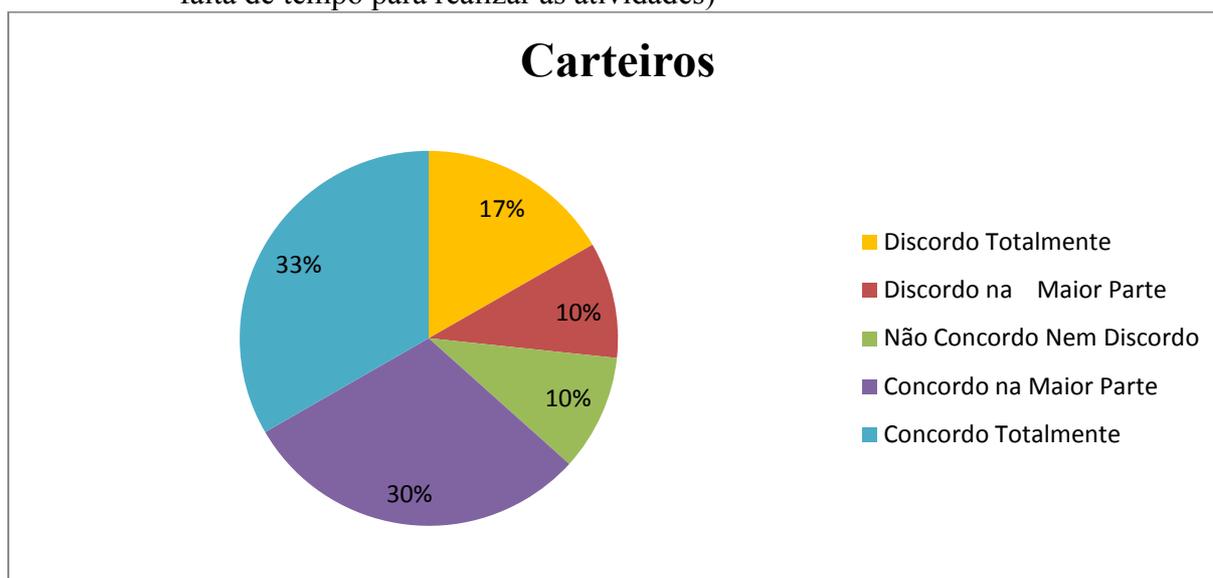
03 - Fico ansioso ou angustiado por falta de tempo para realizar minhas atividades.

**Tabela 6** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Carteiros em relação à afirmação 03 (Angustia por falta de tempo para realizar as atividades).

<b>Carteiros</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
5	3	3	9	10	30

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 6** – Percentual das respostas dos Carteiros referente à afirmação 03 (Angustia por falta de tempo para realizar as atividades)



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 30 Carteiros entrevistados, 63% (19 Carteiros) responderam de forma positiva à afirmação, 27% (8 Carteiros) responderam negativamente e 10% (3 Carteiros) ficaram indiferentes.

A maioria dos Carteiros se sentem angustiadados ou ansiosos em relação à afirmação sobre tempo para realizar suas atividades.

Algumas vezes, devido a o grande número de correspondências que chega diariamente, nem mesmo fazendo hora extra é possível entregar todas as cartas, ficando o restante das correspondências para serem entregues no dia seguinte.

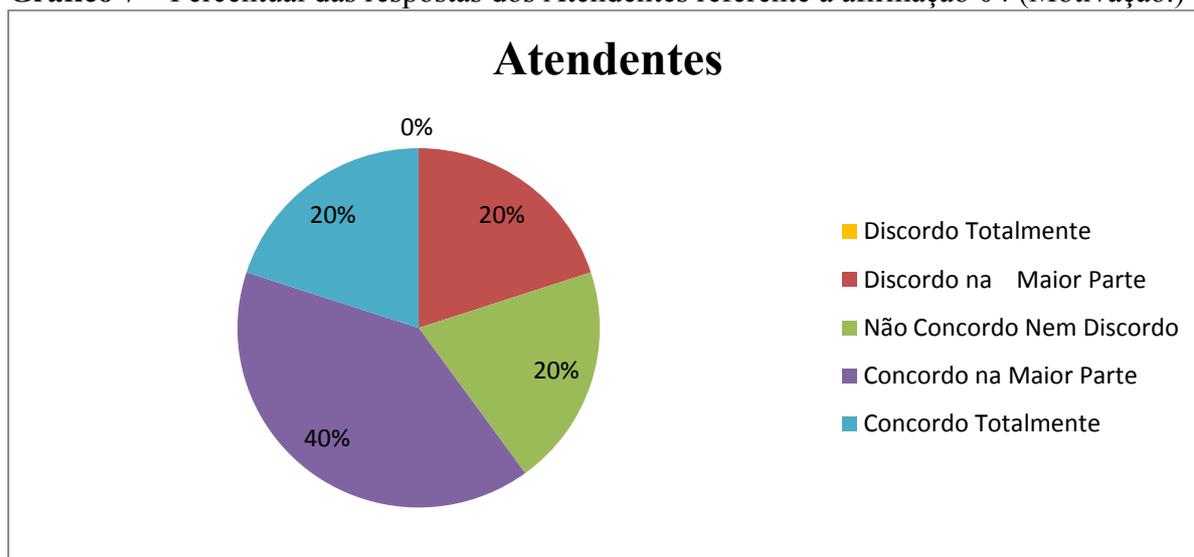
04 – Sinto-me motivado e com vontade de me esforçar no meu trabalho.

**Tabela 7** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Atendentes em relação à afirmação 04 (Motivação).

<b>Atendentes</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
0	2	2	4	2	10

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 7** – Percentual das respostas dos Atendentes referente à afirmação 04 (Motivação.)



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 10 Atendentes entrevistados, 60% (6 atendentes) responderam positivamente, 20% (2 Atendentes) responderam negativamente, e 20% (2 Atendentes) ficaram indiferentes.

A maioria dos Atendentes se sentem motivados.

Os atendentes são constantemente incentivados a cumprir suas metas no atendimento (seja com venda de produtos ou serviços), incentivo estes que vêm na forma de reconhecimento e premiações.

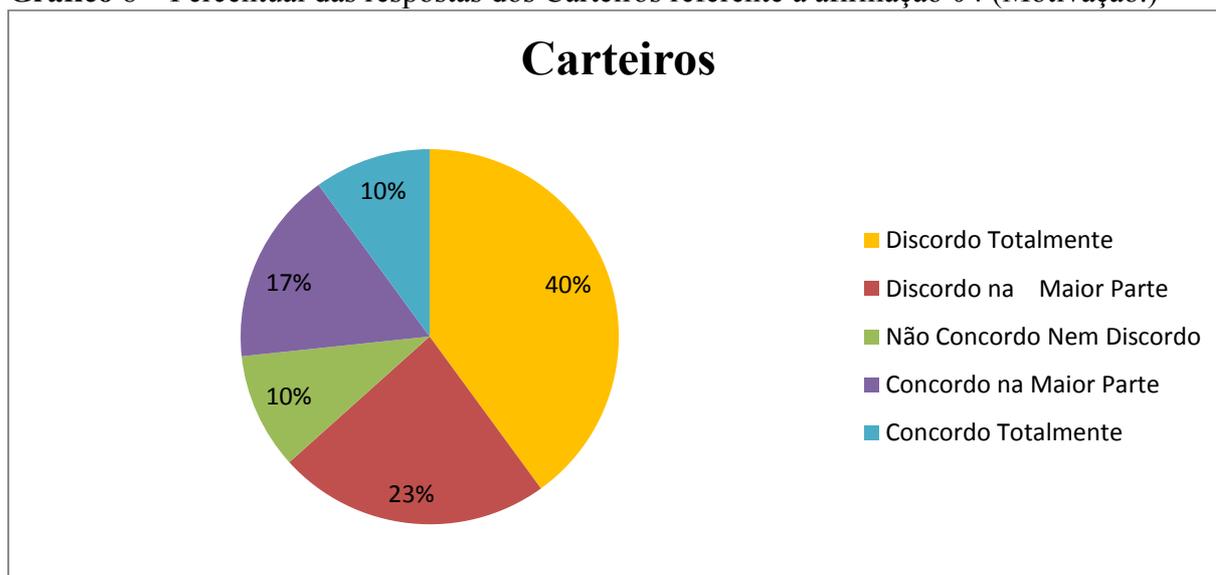
04 – Sinto-me motivado e com vontade de me esforçar no meu trabalho.

**Tabela 8** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Carteiros em relação à afirmação 04 (Motivação).

<b>Carteiros</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
12	7	3	5	3	30

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 8** – Percentual das respostas dos Carteiros referente à afirmação 04 (Motivação.)



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 30 Carteiros entrevistados, 63% (19 Carteiros) responderam negativamente, 27% (8 Carteiros) responderam de forma positiva, e 10% (3 Carteiros) ficaram indiferentes.

Mais uma vez houve divergência entre os pontos de vista dos Atendentes e Carteiros.

Da mesma forma que os Atendentes, os Carteiros também tem metas a cumprir, mas não há nenhum tipo programa que dê incentivos para que os Carteiros cumpram suas metas.

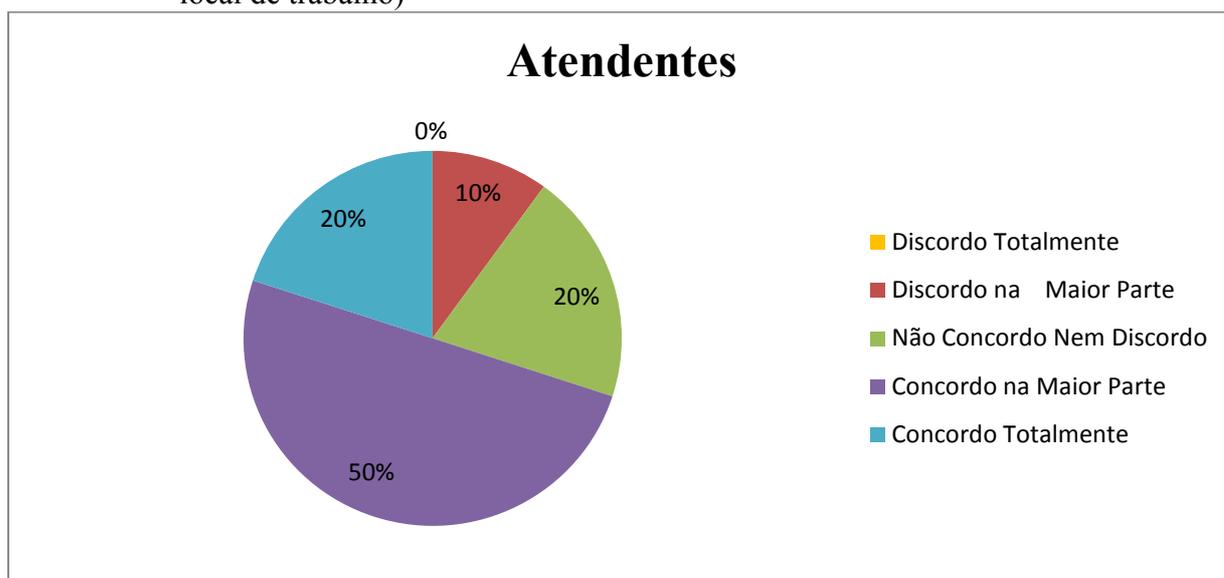
05 - Meu ambiente de trabalho é seguro e saudável.

**Tabela 9** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Atendentes em relação à afirmação 05 (Segurança no local de trabalho).

<b>Atendentes</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
0	1	2	5	2	10

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 9** – Percentual das respostas dos Atendentes referente à afirmação 05 (Segurança no local de trabalho)



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 10 Atendentes entrevistados, 70% (7 Atendentes) responderam afirmativamente, 20% (2 Atendentes) ficaram indiferentes e apenas 10% (1 Atendente) responderam de forma negativa à afirmação.

A maioria dos Atendentes respondeu positivamente. A presença de seguranças armados e o constante policiamento são fatores que influenciaram para que houvesse uma maioria de respostas positivas

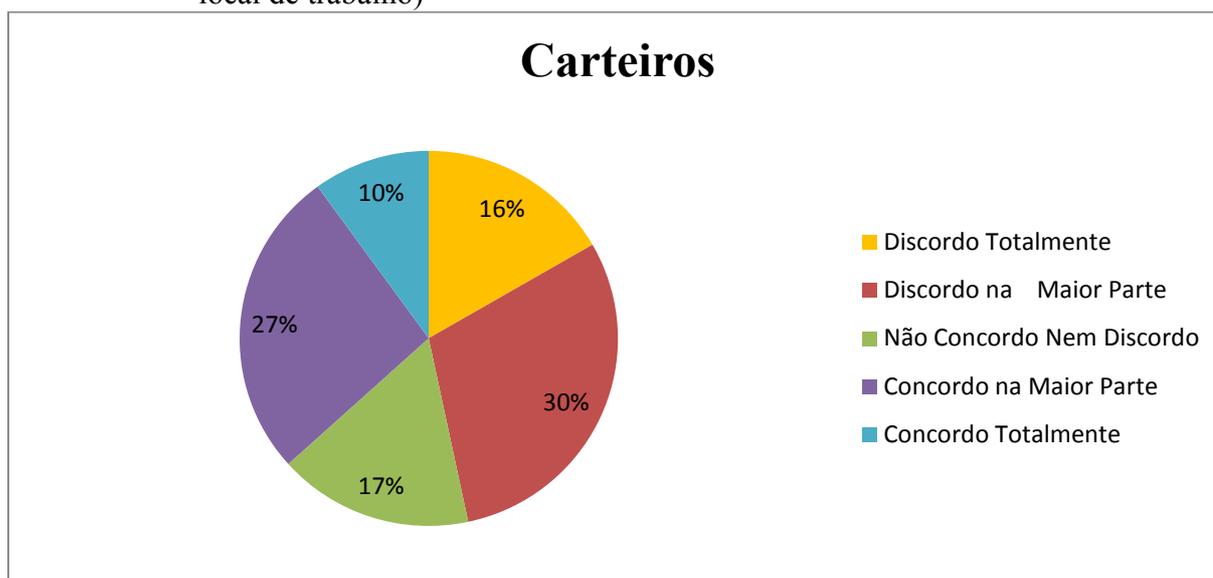
05 - Meu ambiente de trabalho é seguro e saudável.

**Tabela 10** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Carteiros em relação à afirmação 05 (Segurança no local de trabalho).

<b>Carteiros</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
5	9	5	8	3	30

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 10** – Percentual das respostas dos Carteiros referente à afirmação 05 (Segurança no local de trabalho)



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 30 Carteiros entrevistados, 46% (14 Carteiros) responderam negativamente, 17% (5 carteiros) ficaram indiferentes e 37% (11 Carteiros) responderam positivamente.

Alguns Carteiros trabalham em áreas consideradas de risco, enquanto outros não. Ainda assim as respostas negativas foram maioria.

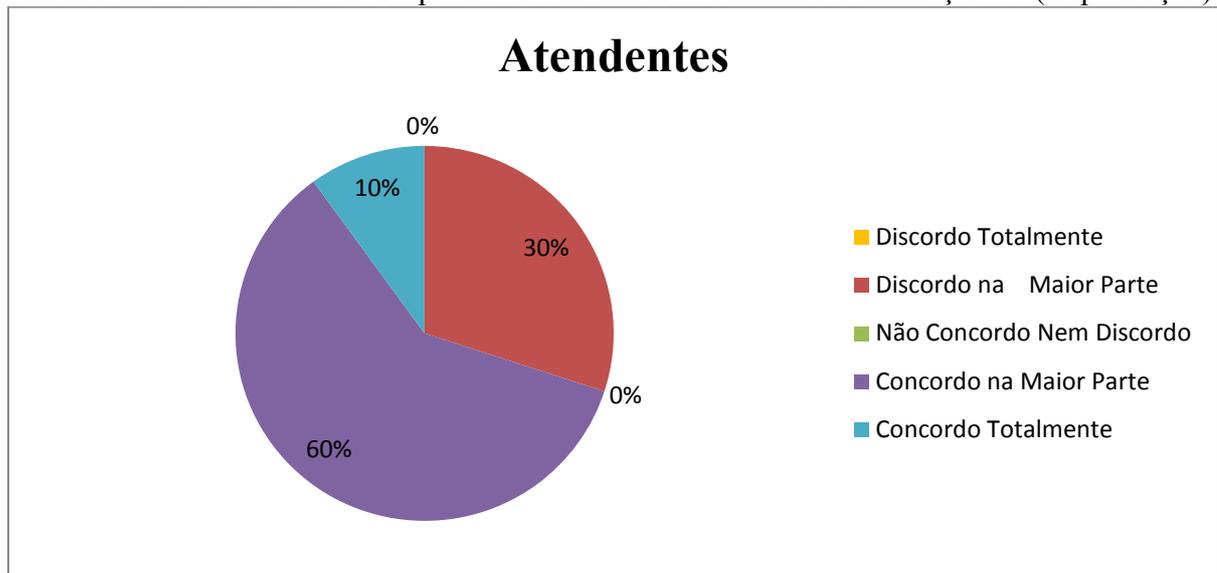
06 - A organização onde trabalho me capacita com treinamentos e palestras para execução de minhas tarefas.

**Tabela 11** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Atendentes em relação à afirmação 06(Capacitação).

<b>Atendentes</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
0	3	0	6	1	10

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 11** – Percentual das respostas dos Atendentes referente à afirmação 06 (Capacitação)



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 10 atendentes entrevistados, 70% (6 Atendentes) responderam afirmativamente, 30% (3 atendentes) responderam negativamente.

Os Atendentes participam constantemente de treinamento ou palestras relacionadas a vendas, atendimento a clientes, segurança no trabalho.

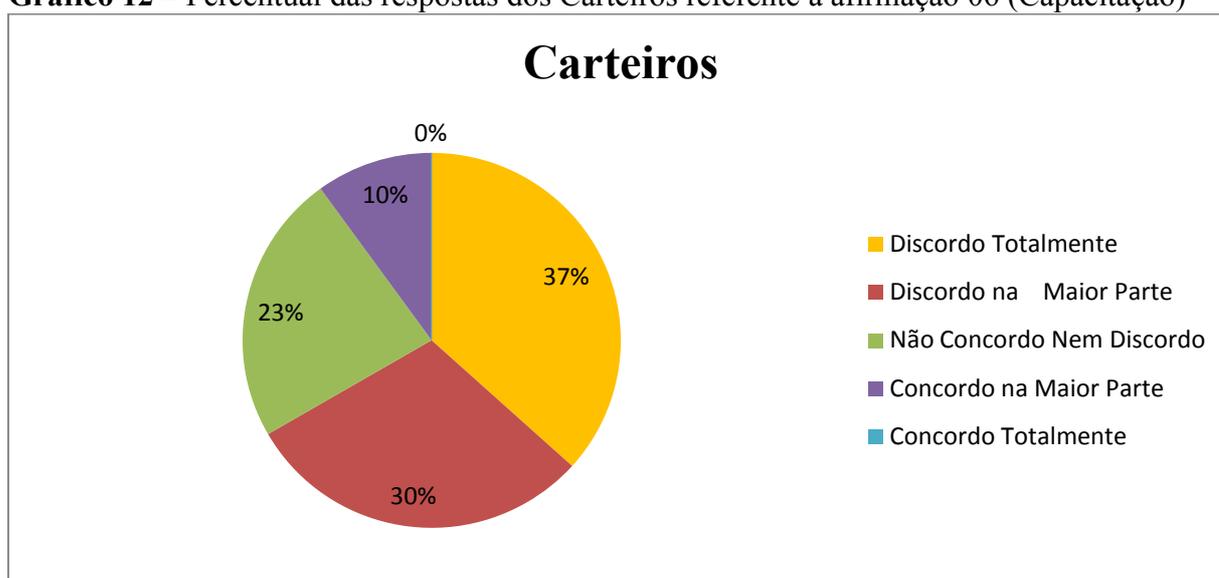
06 - A organização onde trabalho me capacita com treinamentos e palestras para execução de minhas tarefas.

**Tabela 12** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Carteiros em relação à afirmação 06 (Capacitação).

<b>Carteiros</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
11	9	7	3	0	30

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 12** – Percentual das respostas dos Carteiros referente à afirmação 06 (Capacitação)



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 30 carteiros entrevistados, 67% (20 Carteiros) responderam negativamente, 23% (7 Carteiros) ficaram indiferentes, 10% (3 Carteiros) responderam positivamente.

Mais uma vez os pontos de vista dos Atendentes e carteiros foram diferentes.

Os Carteiros dificilmente participam de palestras ou treinamentos.

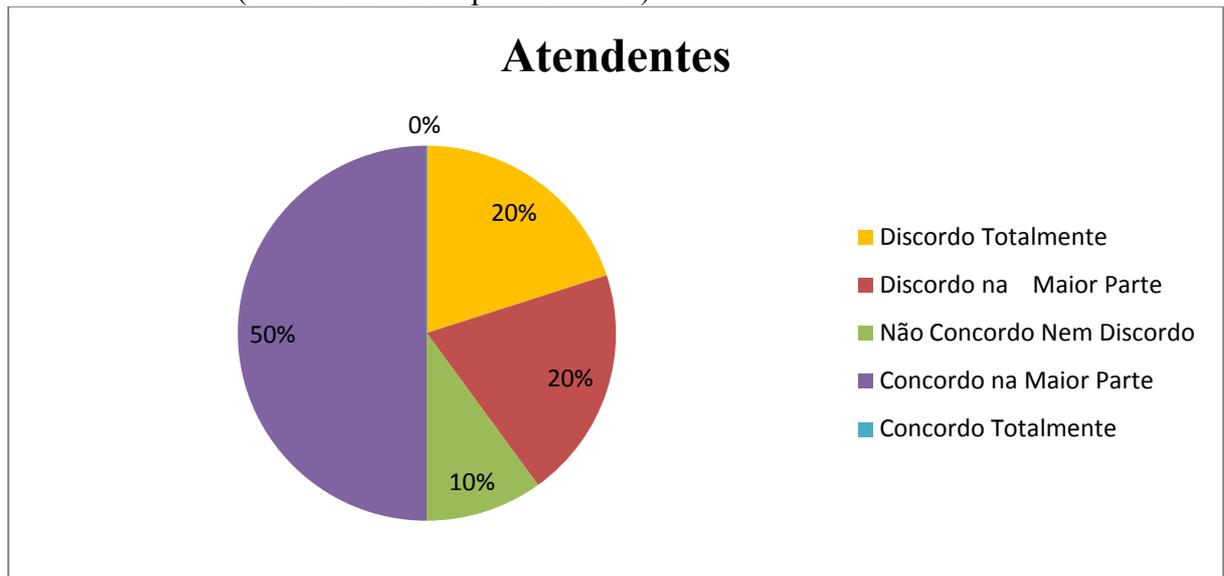
07 - Sou reconhecido pelos meus esforços dentro da organização onde trabalho.

**Tabela 13** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Atendentes em relação à afirmação 07 (Reconhecimento pelo trabalho).

<b>Atendentes</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
2	2	1	5	0	10

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 13** – Percentual das respostas dos Atendentes referente à afirmação 07 (Reconhecimento pelo trabalho)



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 10 Atendentes entrevistados, 50% (5 Atendentes) responderam afirmativamente, 40% (4 atendentes) responderam negativamente e 10% (1 Atendente) ficaram indiferentes.

Houve certo equilíbrio em relação às respostas, mas a maioria dos Atendentes acha que são reconhecidos pelos esforços dentro da organização. Tal fato pode ser explicado pelo fato de serem recompensados ao atingirem ou superarem as metas estabelecidas.

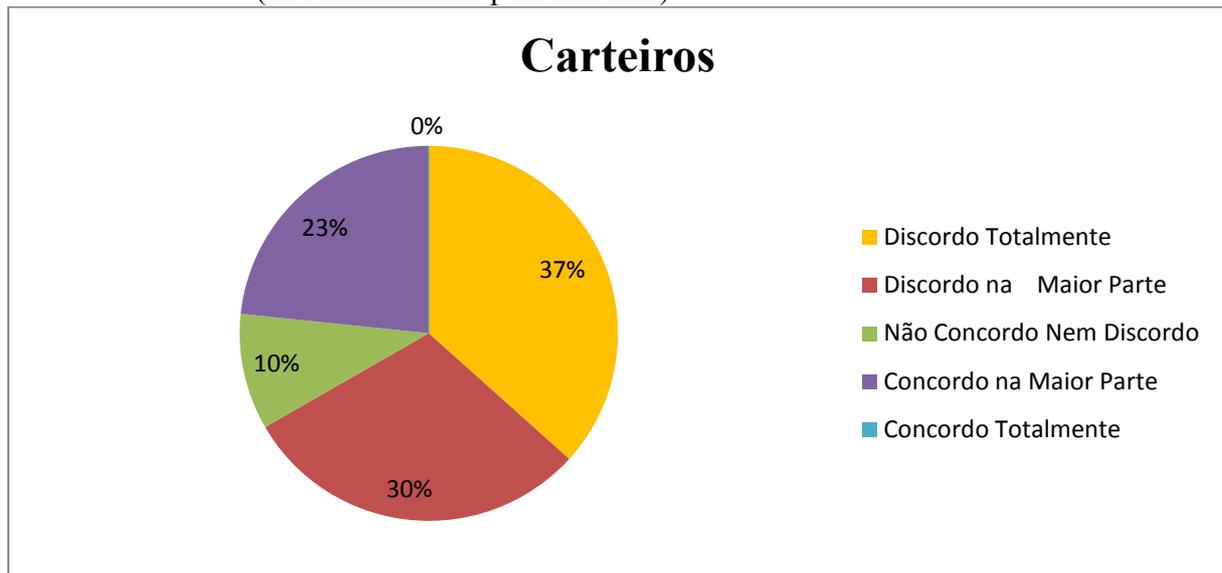
07 - Sou reconhecido pelos meus esforços dentro da organização onde trabalho.

**Tabela 14** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Carteiros em relação à afirmação 07 (Reconhecimento pelo trabalho).

<b>Carteiros</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
11	9	3	7	0	30

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 14** – Percentual das respostas dos Carteiros referente à afirmação 07 (Reconhecimento pelo trabalho)



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 30 carteiros entrevistados, 67% (20 Carteiros) responderam negativamente, 23% (7 Carteiros) responderam positivamente e 10% (3 carteiros) ficaram indiferentes à afirmação.

Ao contrário dos Atendentes, os Carteiros acham que seus esforços não são reconhecidos pela empresa. Nem sempre um Carteiro é recompensado por seus esforços

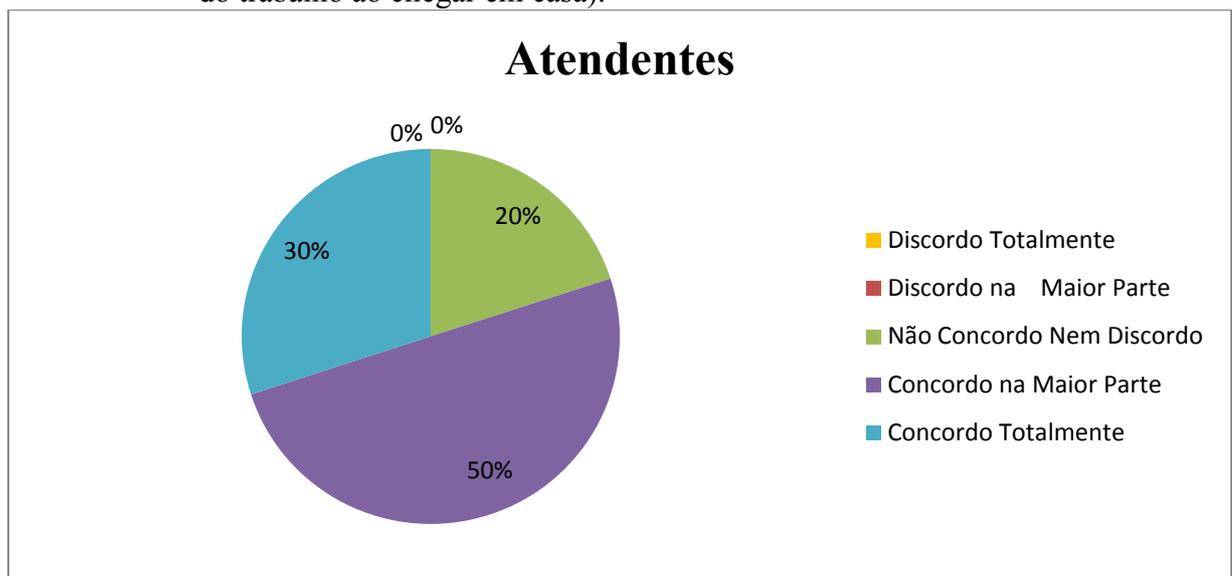
08 - Ao chegar em casa, após minha jornada de trabalho, consigo me desligar do trabalho.

**Tabela 15** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Atendentes em relação à afirmação 08 (Se desligar do trabalho ao chegar em casa).

Atendentes					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
0	0	2	5	3	10

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 15** – Percentual das respostas dos Atendentes referente à afirmação 08 (Se desligar do trabalho ao chegar em casa).



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 10 Atendentes entrevistados, 80% (8 atendentes) responderam afirmativamente e 20% (2 Atendentes) ficaram indiferentes.

A maioria dos Atendentes não tem problema em esquecer o trabalho ao chegar em casa, não houve nenhuma resposta negativa.

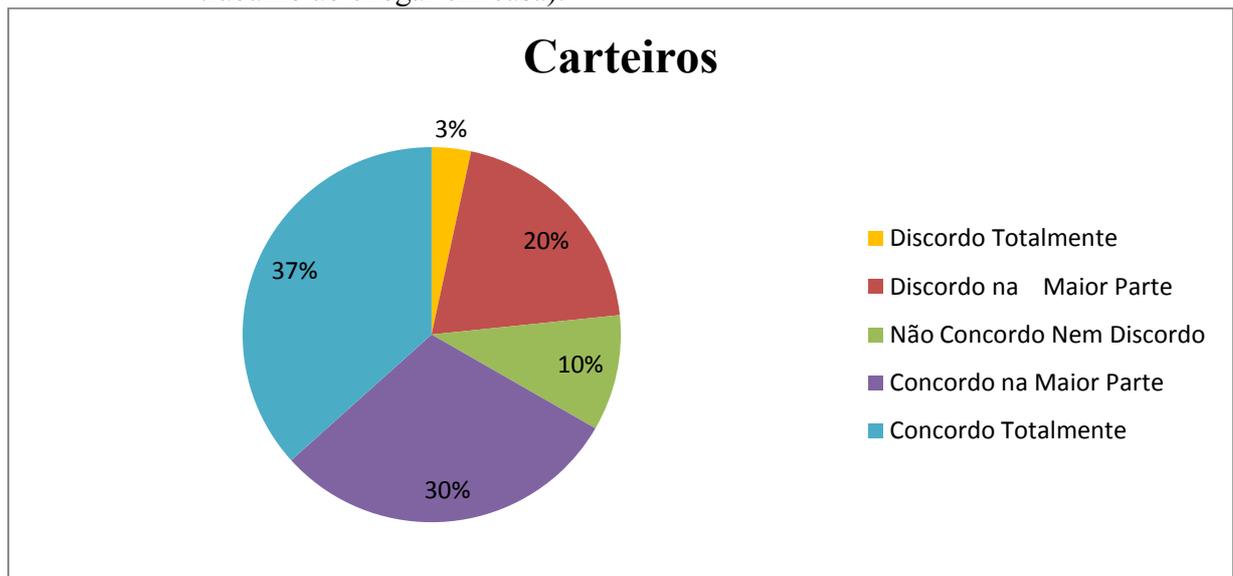
08 - Ao chegar em casa, após minha jornada de trabalho, consigo me desligar do trabalho.

**Tabela 16** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Carteiros em relação à afirmação 08 (Se desligar do trabalho ao chegar em casa).

<b>Carteiros</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
1	6	3	9	11	30

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 16** – Percentual das respostas dos Carteiros referente à afirmação 08 (Se desligar do trabalho ao chegar em casa).



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 30 carteiros entrevistados, 67% (20 Carteiros) responderam afirmativamente, 23% (7 Carteiros) responderam negativamente e 10% (3 Carteiros) ficaram indiferentes.

Apesar de algumas discordâncias e indiferenças por parte de alguns, os Carteiros, assim como os Atendentes, em sua maioria, conseguem se desligar do trabalho ao chegar em casa.

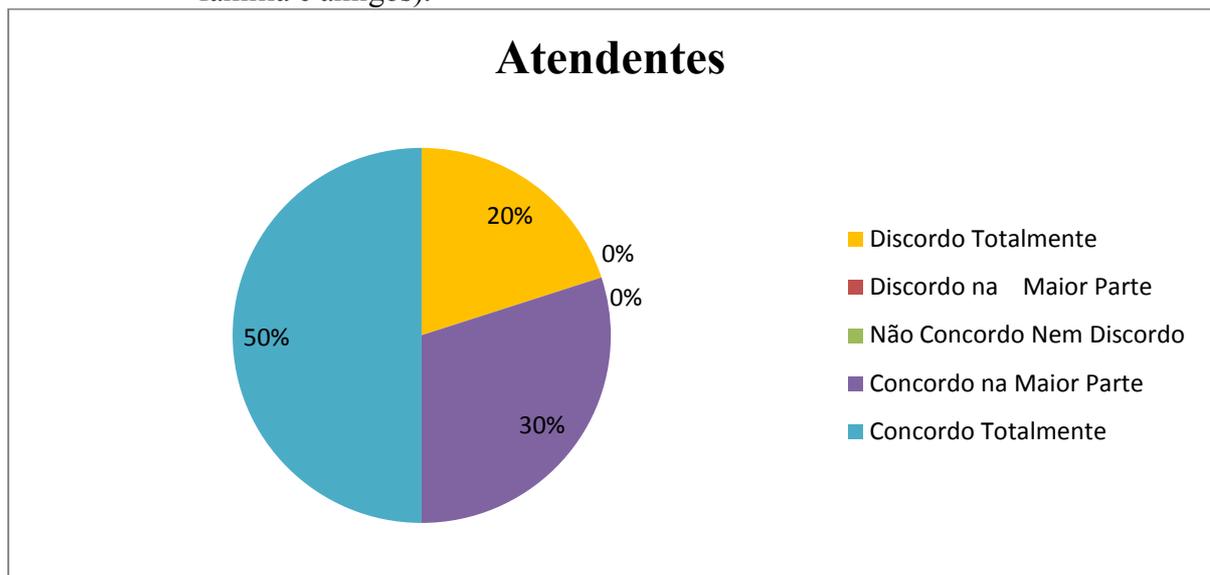
09 - Meu trabalho permite ter tempo para minha família e amigos.

**Tabela 17** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Atendentes em relação à afirmação 09 (Tempo para família e amigos).

<b>Atendentes</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
2	0	0	3	5	10

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 17** – Percentual das respostas dos Atendentes referente à afirmação 09 (Tempo para família e amigos).



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 10 Atendentes entrevistados, 80% (8 Atendentes) responderam afirmativamente, 20% (2 Atendentes) responderam negativamente.

A jornada de trabalho, que a maioria dos atendentes acha razoável, é um dos fatores que explicam o alto índice de respostas positivas bem como o fato de raramente realizarem hora extra.

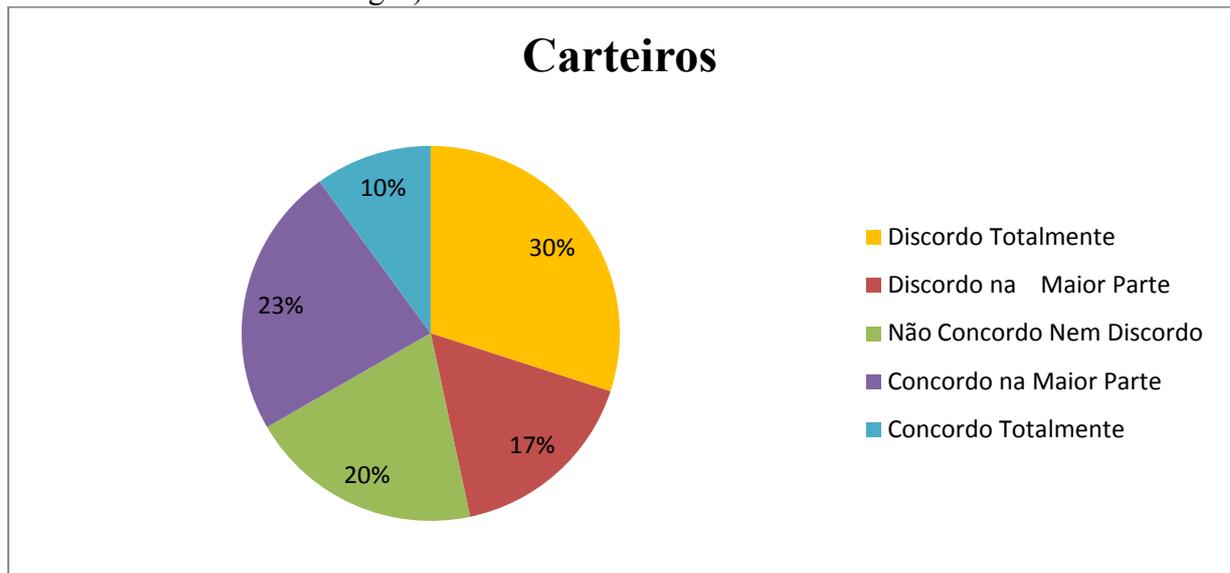
09 - Meu trabalho permite ter tempo para minha família e amigos.

**Tabela 18** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Carteiros em relação à afirmação 09 (Tempo para família e amigos).

<b>Carteiros</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
9	5	6	7	3	30

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 18** – Percentual das respostas dos Carteiros referente à afirmação 09 (Tempo para família e amigos).



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 30 Carteiros entrevistados, 47% (14 Carteiros) responderam negativamente, 33% (10 Carteiros) responderam positivamente e 20% (6 Carteiros) ficaram indiferentes.

Uma explicação para a maioria das respostas negativas por parte dos Carteiros pode estar no fato das longas jornadas de trabalho por conta da necessidade de realizar horas extras constantemente e pelo fato que algumas vezes é necessário trabalhar aos sábados. A jornada de trabalho dos Carteiros é de Segunda a sexta-feira.

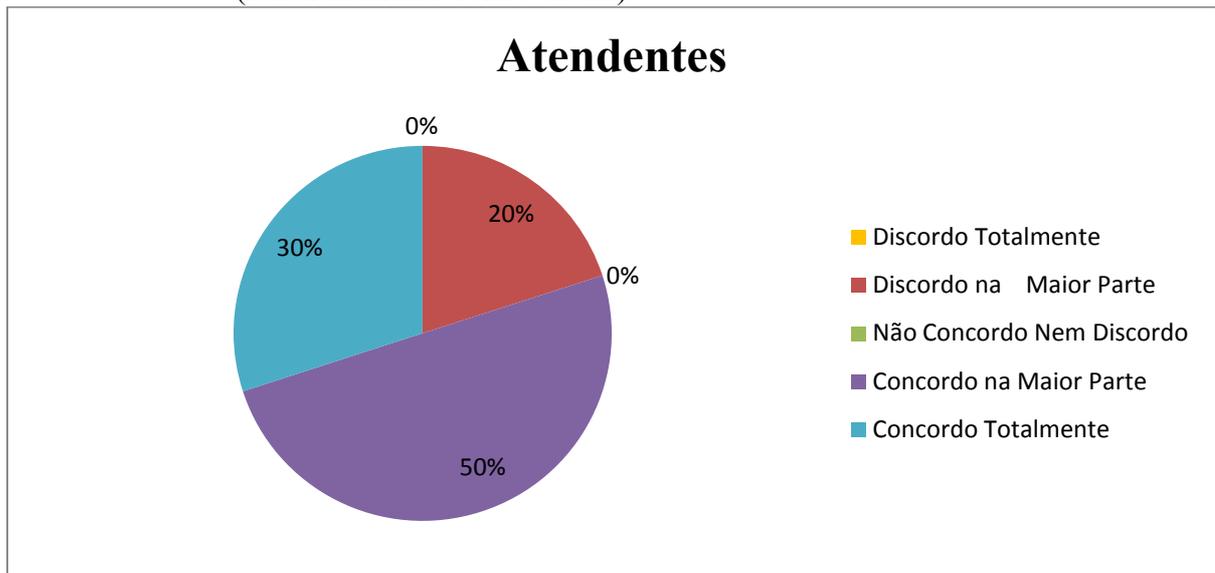
10 - Tenho um relacionamento cordial e amistoso com meus superiores.

**Tabela 19** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Atendentes em relação à afirmação 10 (relacionamento com a chefia).

<b>Atendentes</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
0	2	0	5	3	10

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 19** – Percentual das respostas dos Atendentes referente à afirmação 10 (relacionamento com a chefia).



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 10 Atendentes entrevistados, 80% (8 atendentes) responderam positivamente, e 20% (2 Atendentes) responderam negativamente.

Vê-se que mesmo existindo alguma discordância, a maioria dos atendentes se relaciona bem com a chefia.

Um ambiente de trabalho onde não existe tanta pressão ou cobrança, facilita para que exista um bom relacionamento com a chefia

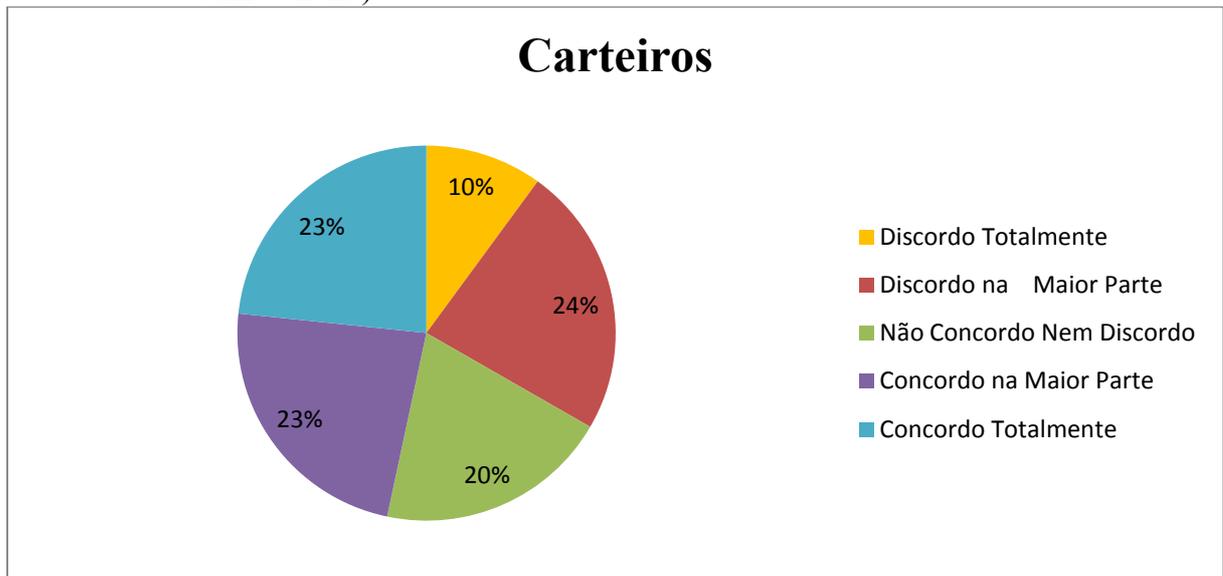
10 - Tenho um relacionamento cordial e amistoso com meus superiores.

**Tabela 20** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Carteiros em relação à afirmação 10 (Relacionamento com a chefia).

<b>Carteiros</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
3	7	6	7	7	30

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 20** – Percentual das respostas dos Carteiros referente à afirmação 10 (relacionamento com a chefia).



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 30 Carteiros entrevistados, 34% (10 Carteiros) responderam negativamente, 20% (6 Carteiros) ficaram indiferentes e 46% (14 Carteiros) responderam positivamente.

A maioria tem um bom relacionamento com a chefia. O setor de Carteiros (CDD) é um ambiente que está constantemente sob pressão, pois os Carteiros trabalham com correspondências que geralmente tem prazo para a entrega, e como já foi visto, alguns se sentem angustiados por falta de tempo para realizar as suas tarefas, ocasionalmente acontece algum atrito com a chefia, por isso 10 carteiros responderam negativamente.

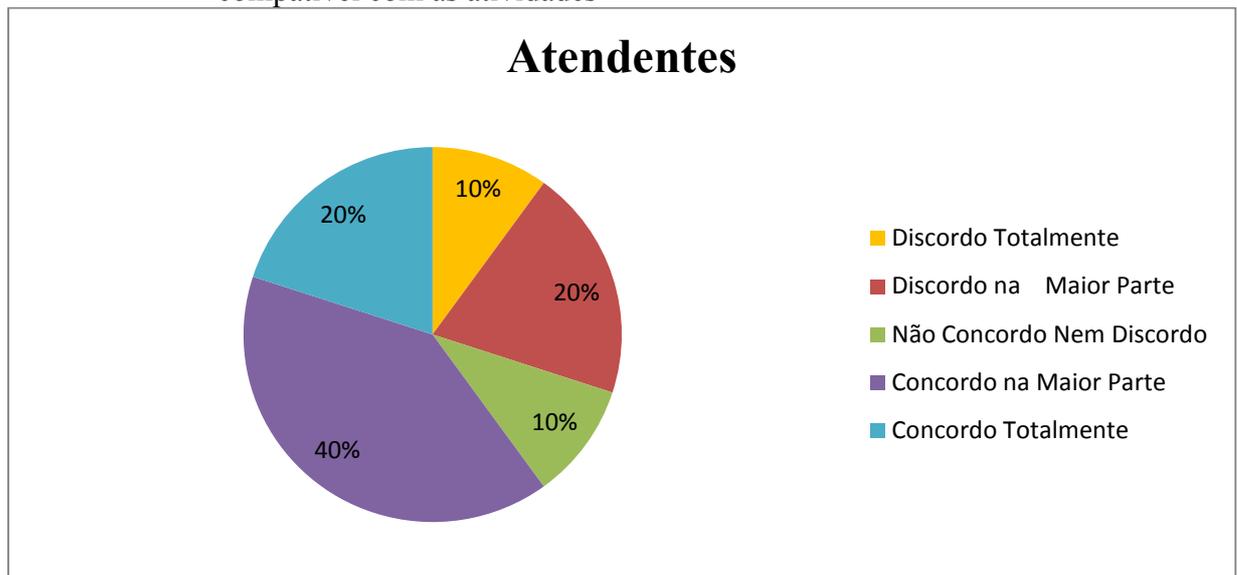
11 - Acho meu salário compatível com as atividades que desempenho na organização onde trabalho.

**Tabela 21** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Atendentes em relação à afirmação 11 (Salário compatível com as atividades).

<b>Atendentes</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
1	2	1	4	2	10

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 21** – Percentual das respostas dos Atendentes referente à afirmação 11 (Salário compatível com as atividades)



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 10 Atendentes entrevistados, 60% (6 Atendentes) responderam positivamente, 30% (3 Atendentes) responderam negativamente e 10% (1 Atendente) ficaram indiferentes.

Percebe-se que a maioria considera o seu salário compatível com suas atividades.

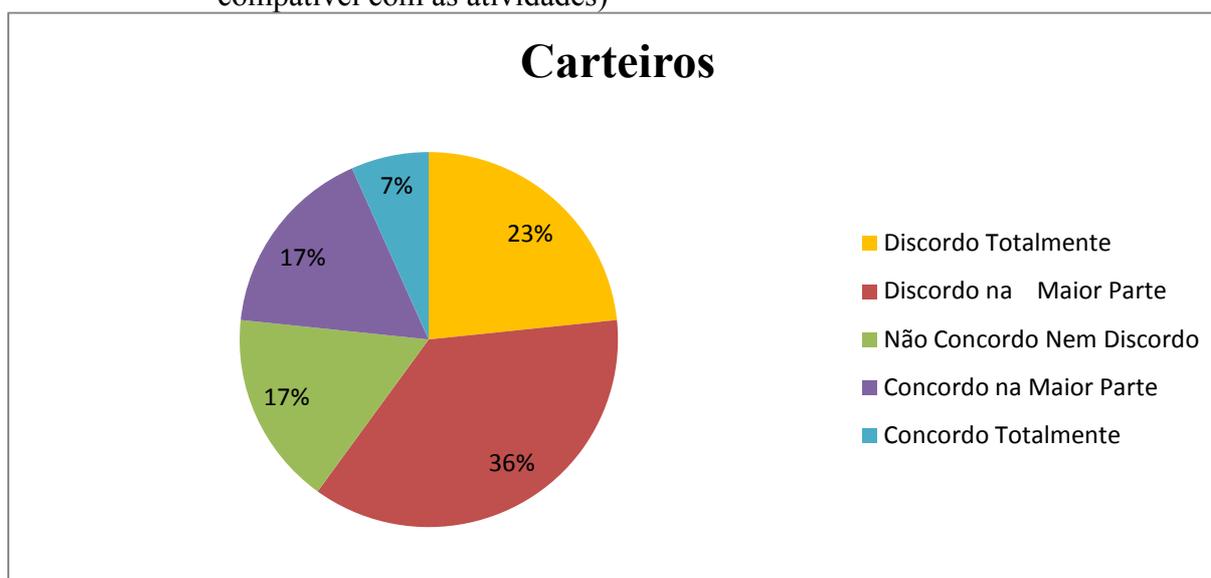
11 - Acho meu salário compatível com as atividades que desempenho na organização onde trabalho.

**Tabela 22** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Carteiros em relação à afirmação 11 (Salário compatível com as atividades).

<b>Carteiros</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
7	11	5	5	2	30

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 22** – Percentual das respostas dos Carteiros referente à afirmação 11 (Salário compatível com as atividades)



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 30 Carteiros entrevistados, 59% (18 Carteiros) responderam negativamente, 17% (5 Carteiros) ficaram indiferentes e 24% (7 carteiros) responderam positivamente.

Uma explicação ao alto índice de respostas negativas pode estar no fato que os Carteiros são mais cobrados em relação aos Atendentes, pois tem que entregar correspondências que tem prazos para ser entregues, enfrentam o clima, risco de acidentes durante a entrega de correspondências, isso faz com que eles sintam que não estão recebendo um salário compatível com suas atividades.

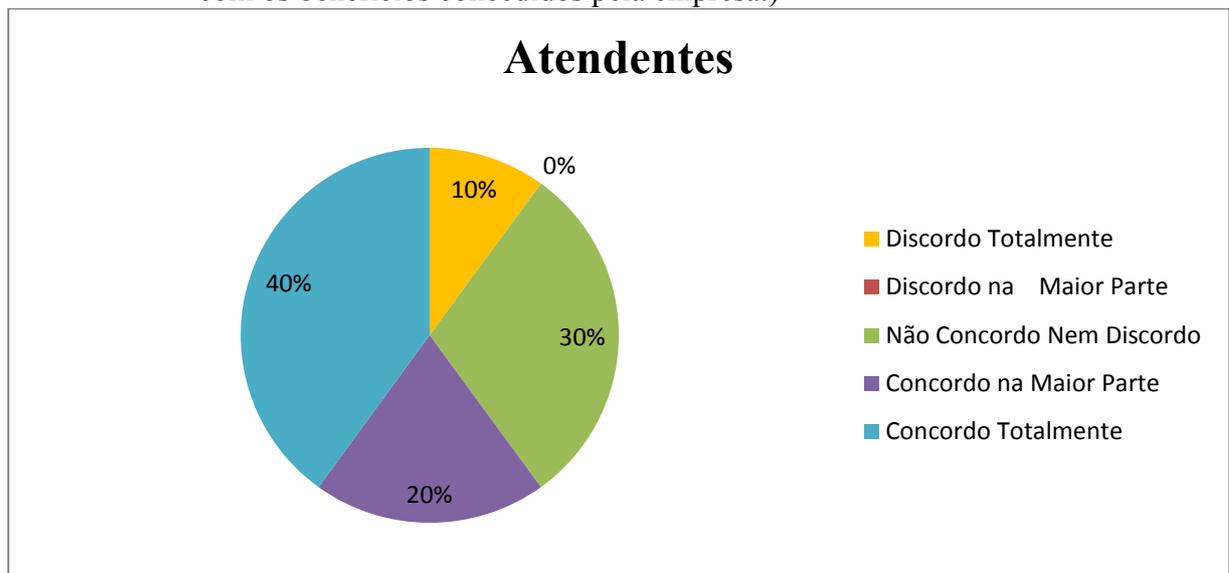
12 - Estou satisfeito com os benefícios que me são concedidos pela organização onde trabalho.

**Tabela 23** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Atendentes em relação à afirmação 12 (Satisfação com os benefícios concedidos pela empresa.)

<b>Atendentes</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
1	0	3	2	4	10

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 23** – Percentual das respostas dos Atendentes referente à afirmação 12 ((Satisfação com os benefícios concedidos pela empresa.)



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 10 atendentes entrevistados, 60% (6 Atendentes) responderam positivamente, 30% (3 Atendentes) ficaram indiferentes e 10% (1 Atendente) responderam negativamente.

Da mesma forma que a questão sobre o salário, a maioria dos Atendentes está satisfeito com os benefícios concedidos.

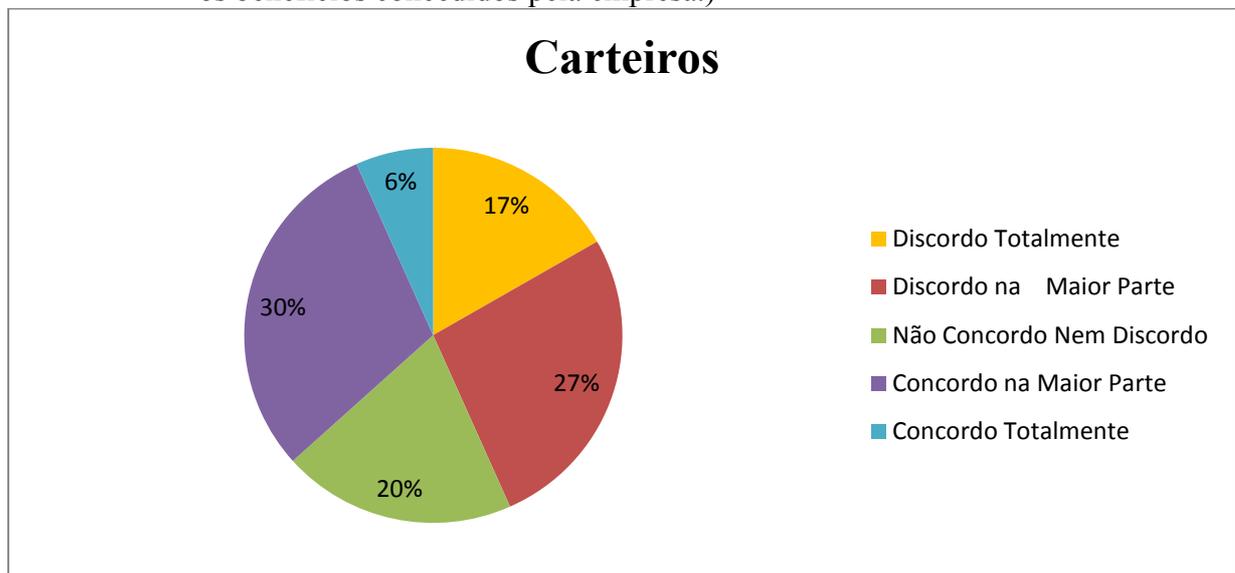
12 - Estou satisfeito com os benefícios que me são concedidos pela organização onde trabalho.

**Tabela 24** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Carteiros em relação à afirmação 12 (Satisfação com os benefícios concedidos pela empresa.)

<b>Carteiros</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
5	8	6	9	2	30

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 24** – Percentual das respostas dos Carteiros referente à afirmação 12 ((Satisfação com os benefícios concedidos pela empresa.)



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 30 Carteiros entrevistados, 44% (13 Carteiros) responderam negativamente, 20% (6 Carteiros) ficaram indiferentes e 36% (11 Carteiros) responderam positivamente.

A maioria dos Carteiros não está satisfeita com os benefícios concedidos.

As causas deste descontentamento podem ser as mesmas relatadas na afirmação sobre salário.

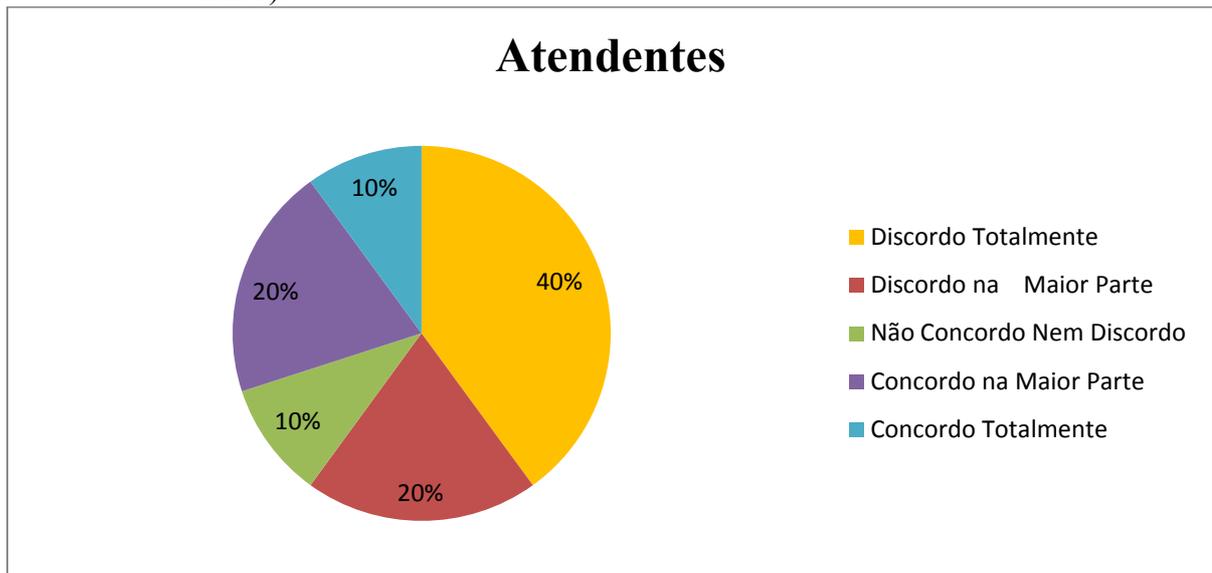
13 - Na minha atividade, costumo realizar muito esforço físico.

**Tabela 25** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Atendentes em relação à afirmação 13 (Esforço físico.)

<b>Atendentes</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
4	2	1	2	1	10

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 25** – Percentual das respostas dos Atendentes referente à afirmação 13 (Esforço físico).



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 10 atendentes entrevistados, 60% (6 Atendentes) responderam negativamente, 10% (1 atendente) ficaram indiferentes e 30% (3 Atendentes) responderam positivamente.

Atendente realiza pouco esforço físico para realizar suas atividades, mesmo assim alguns Atendentes responderam positivamente. Isto pode ser explicado pelo fato que algumas vezes é necessário enviar alguma encomenda que tenha um peso elevado.

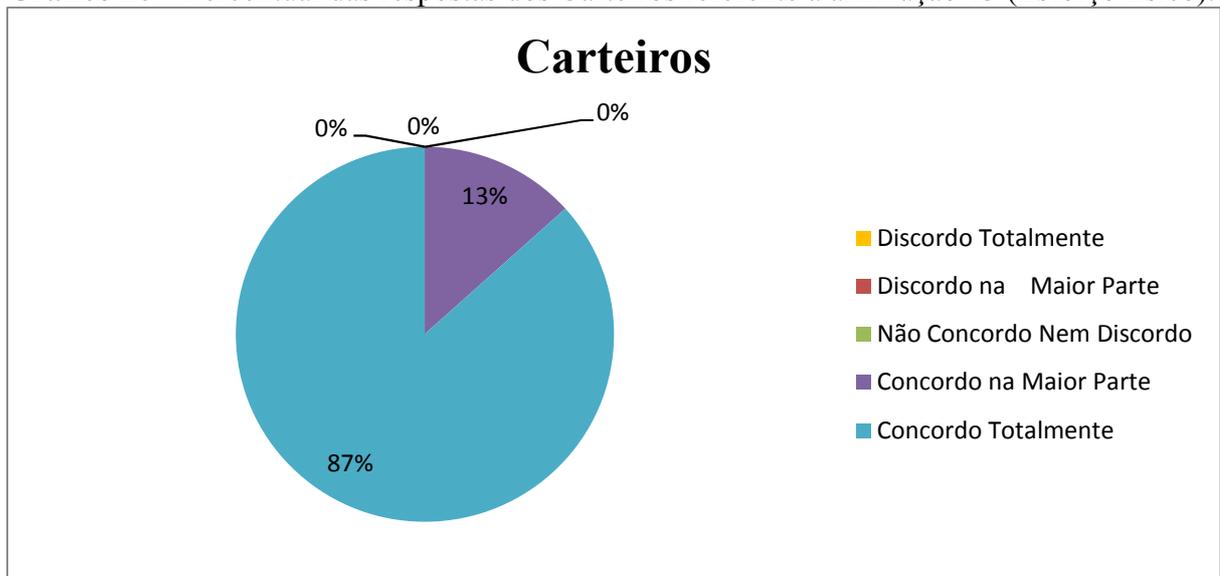
13 - Na minha atividade, costumo realizar muito esforço físico.

**Tabela 26** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Carteiros em relação à afirmação 13 (Esforço físico.)

<b>Carteiros</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
0	0	0	4	26	30

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 26** – Percentual das respostas dos Carteiros referente à afirmação 13 (Esforço físico).



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 30 carteiros entrevistados, 100% (30 Carteiros) responderam positivamente à afirmação.

Os Carteiros precisam transportar diariamente cartas e encomendas, percorrendo uma distância média de 10 quilômetros, e a maioria de todo este trajeto é percorrido a pé.

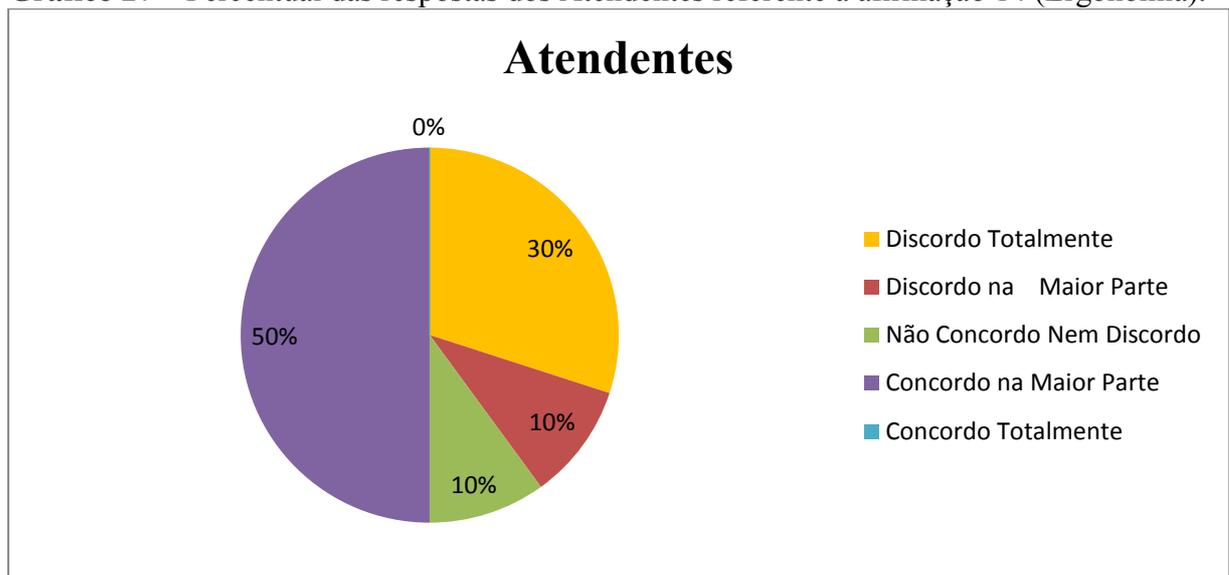
14 - Considero adequados os móveis e equipamentos que uso para execução das minhas tarefas.

**Tabela 27** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Atendentes em relação à afirmação 14 (Ergonomia.)

<b>Atendentes</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
3	1	1	5	0	10

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 27** – Percentual das respostas dos Atendentes referente à afirmação 14 (Ergonomia).



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 10 Atendentes entrevistados, 50% (5 Atendentes) responderam afirmativamente, 40% (4 Atendentes) responderam negativamente e 10% (1 Atendente) ficaram indiferentes.

A maioria acha que os móveis e equipamentos são adequados para a realização das suas atividades.

Talvez o percentual de respostas negativas se dê por conta das cadeiras, que alguns acham que não são adequadas (consideram muito altas em relação ao balcão de atendimento.)

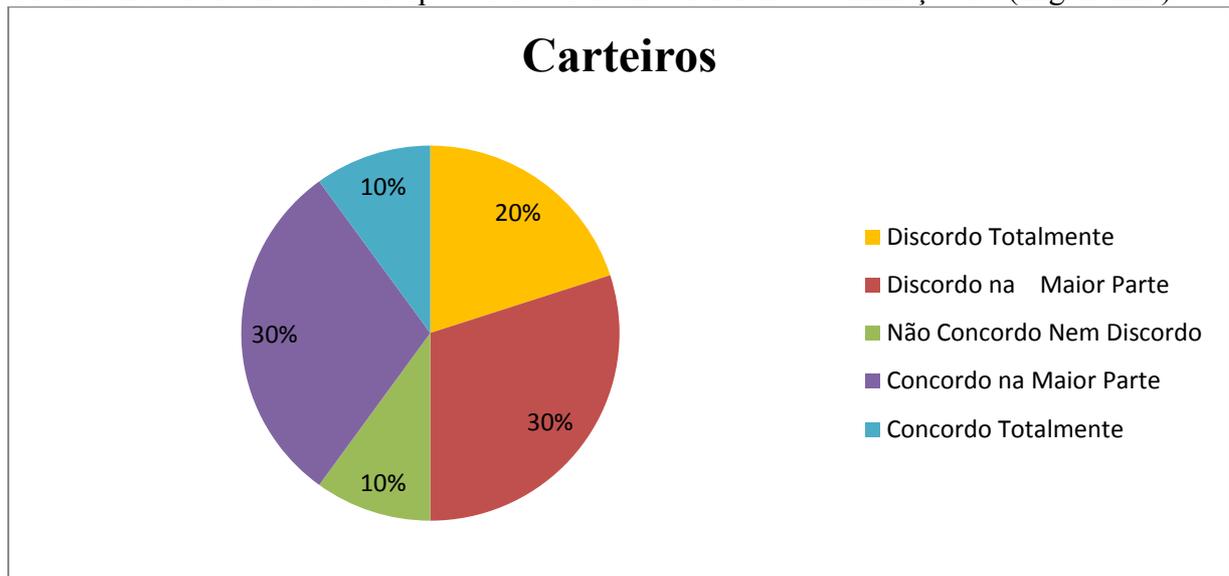
14 - Considero adequados os móveis e equipamentos que uso para execução das minhas tarefas.

**Tabela 28** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Carteiros em relação à afirmação 14 (Ergonomia.)

<b>Carteiros</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
6	9	3	9	3	30

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 28** – Percentual das respostas dos Carteiros referente à afirmação 14 (Ergonomia).



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 30 Carteiros entrevistados, 50% (15 Carteiros) responderam negativamente, 10% (3 Carteiros) ficaram indiferentes e 40% (12 Carteiros) responderam positivamente.

O maior índice de descontentamento dos Carteiros em relação aos equipamentos se encontra no protetor solar, que alguns acham que não é de boa qualidade, e no calçado que os Correios fornecem, pois alguns Carteiros o consideram muito pesado.

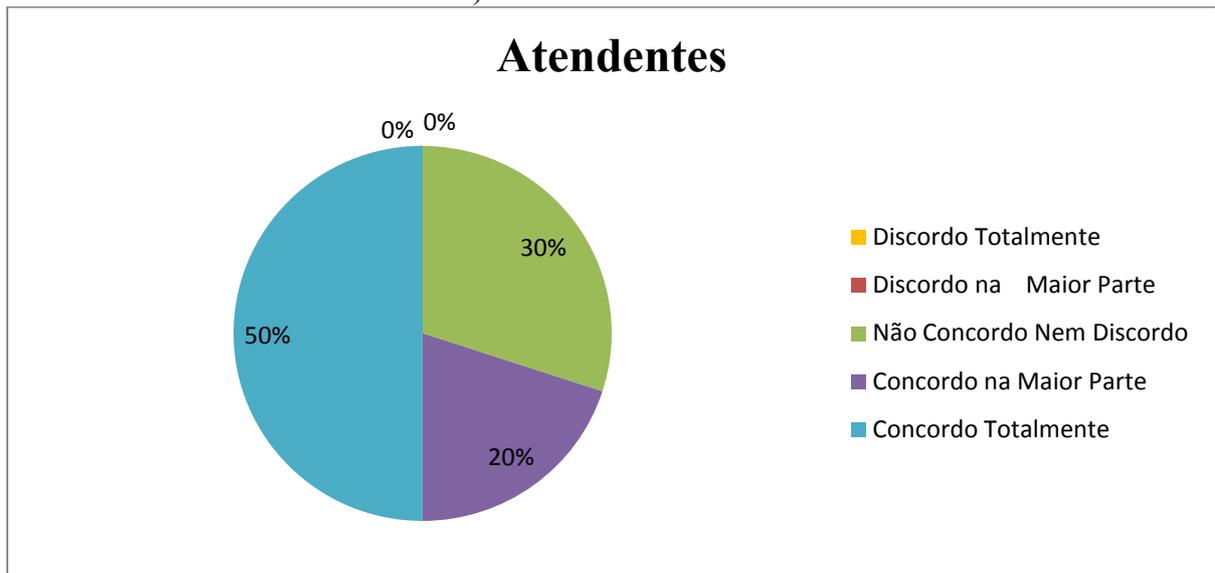
15 - Sinto orgulho das atividades que exerço dentro da organização.

**Tabela 29** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Atendentes em relação à afirmação 15 (Orgulho das atividades realizadas.)

<b>Atendentes</b>					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
0	0	3	2	5	10

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 29** – Percentual das respostas dos Atendentes referente à afirmação 15 (Orgulho das atividades realizadas.).



Fonte: Estudo de Caso, 2010.

Dos 10 Atendentes entrevistados, 70% (7 Atendentes) responderam positivamente e 30% (3 Atendentes) ficaram indiferentes.

Talvez por prestarem um serviço de grande relevância para a sociedade explique o alto índice de respostas positivas

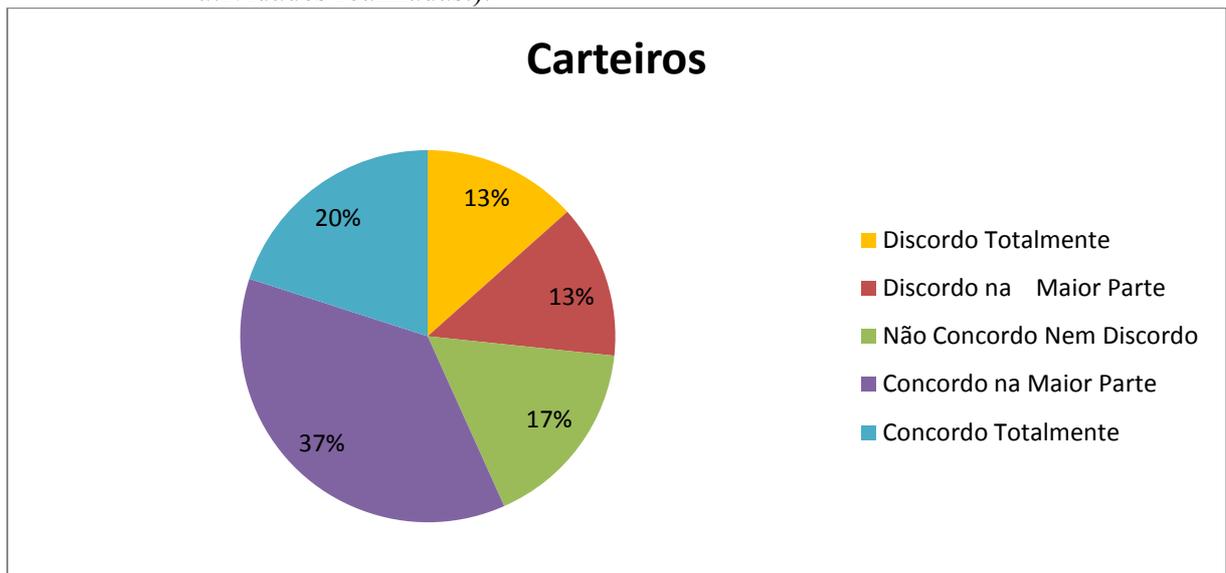
15 - Sinto orgulho das atividades que exerço dentro da organização.

**Tabela 30** – Quantidade de respostas para cada grau de concordância dos Carteiros em relação à afirmação 15 (Orgulho das atividades realizadas.)

Carteiros					
Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte	Não Concordo nem Discordo	Concordo na Maior Parte	Concordo Totalmente	Total
4	4	5	11	6	30

Fonte: Estudo de Caso 2010

**Gráfico 30** – Percentual das respostas dos Carteiros referente à afirmação 15 (Orgulho das atividades realizadas.).



Fonte: Estudo de Pesquisa, 2010.

Dos 30 Carteiros entrevistados, 26% (8 Carteiros) responderam negativamente, 17% (5 Carteiros) ficaram indiferentes e 57% (17 Carteiros) responderam positivamente.

Da mesma forma que os Atendentes, a maioria dos Carteiros responderam positivamente. Talvez o fato de também prestarem um serviço de grande importância para a sociedade, faça com que os Carteiros sintam orgulho de suas atividades.

## **CONCLUSÕES**

Tomando como base o estudo bibliográfico, foi possível especificar alguns fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho. Fatores como salário, benefícios ergonomia, estresse são de suma importância quando se avalia a QVT no ambiente de trabalho. Tais fatores influenciam bastante a produtividade.

Em relação aos Atendentes, houve maioria das respostas positivas nas afirmações sobre:

- Jornada de trabalho razoável
- Motivação
- Segurança no ambiente de trabalho
- Treinamento e capacitação
- Reconhecimento pelo trabalho realizado
- Conseguir se desligar do trabalho ao chegar em casa
- Tempo para família e amigos
- Relacionamento com a chefia
- Salário compatível/Benefícios concedidos pela empresa
- Móveis e equipamentos adequados
- Orgulho das atividades que exercem

E houve maioria das respostas negativas, por parte dos Atendentes, nas afirmações sobre:

- Aplicar habilidades e talento na execução das tarefas
- Realizar muito esforço físico para executar suas atividades

Embora a maioria dos Atendentes não consigam utilizar as suas habilidades e talentos para execução de suas tarefas, eles consideram que têm uma jornada de trabalho razoável, se sentem motivados, se sentem seguros no ambiente de trabalho, participam de treinamentos e capacitação, sentem que são reconhecidos pelo seu trabalho, conseguem se desligar do seu trabalho ao chegar em casa, têm tempo para família e amigos, se relacionam bem com a chefia, acham o salário e os benefícios que recebem compatíveis com suas atividades, consideram que os móveis e equipamentos são adequados, não realizam grande esforço físico para realizarem suas atividades e sentem orgulho das atividades que exercem.

Conclui-se então, que os Atendentes da Agência Central dos Correios em Campina Grande gozam de uma boa qualidade de vida no trabalho.

Em relação aos Carteiros, houve maioria de respostas positivas nas afirmações sobre:

- Ansiedade ou angustia por falta de tempo para realizar as atividades
- Conseguir se desligar do trabalho ao chegar em casa
- Relacionamento com a chefia
- Realizar muito esforço físico para executar suas atividades
- Orgulho das atividades que exercem

E houve maioria de respostas negativas, por parte dos Carteiros, nas afirmações sobre:

- Aplicar habilidades e talento na execução das tarefas
- Jornada de trabalho razoável
- Motivação
- Segurança no ambiente de trabalho
- Treinamento e capacitação
- Reconhecimento pelo trabalho realizado
- Tempo para família e amigos
- Salário compatível/Benefícios concedidos pela empresa
- Móveis e equipamentos adequados

A maioria dos Carteiros sente angustia ou ansiedade por falta de tempo para realizar suas tarefas, não aplicam suas habilidades e talentos para realizar suas atividades, não têm uma jornada de trabalho razoável, não se sentem motivados, não se sentem seguros no local de trabalho, não participam de treinamentos e capacitação, sentem que seu trabalho não é reconhecido pela empresa, não tem tempo para a família e amigos, consideram que seus salários e benefícios não são compatíveis com as atividades que exercem, não consideram adequados os móveis e equipamentos que utilizam para realizar suas tarefas e realizam muito esforço físico para realizar suas atividades.

Conclui-se que, mesmo se relacionando de forma amigável com a chefia, se desligando do trabalho ao chegar em casa e sentindo orgulho de suas atividades, os Carteiros do CDD Campina Grande não gozam de uma boa qualidade de vida no trabalho.

## REFERÊNCIAS

- BARBOSA, Alexandre Portela, Msc. - **Administração Japonesa**. Disponível em <[artigo1.com/administracao-artigos/administracao-japonesa-662771.html](http://artigo1.com/administracao-artigos/administracao-japonesa-662771.html)> Acesso no dia 01/novembro/2010
- CERVO, Armando Luiz; BERVIAN, Pedro Alvino. **Metodologia Científica**. 5ª Edição. São Paulo. Editora: Prentice Hall, 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. Editora Campus, 2004
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. 2ª edição. Rio de Janeiro. Editora Elsevier, 2004
- [www.correios.com.br](http://www.correios.com.br). Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Histórico. Disponível em < [correios.com.br/sobreCorreios/empresa/historia/default.cfm](http://correios.com.br/sobreCorreios/empresa/historia/default.cfm)> Acesso em: 01 a 05 de outubro de 2010
- FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 2. ed. Salvador/BA: Casa da Qualidade, 1996.
- GONÇALVES, Elisa Pereira. **Iniciação à Pesquisa Científica**, 2ª Edição. Editora: Alínea, 2001.
- GONÇALVES, Hortência de Abreu. **Manual de Monografia, Dissertação e Tese**. 2ª edição. Avercamp Editora.
- IIDA, Itiro. **Ergonomia: Projeto e Produção**. São Paulo. Editora: EDGARD BLUCHER, 2005.
- LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Qualidade de Vida no Trabalho – conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

- Ministério do Trabalho e emprego. Normas regulamentadoras, Disponível em <[http://www.mte.gov.br/legislacao/normas\\_regulamentadoras/nr\\_17.pdf](http://www.mte.gov.br/legislacao/normas_regulamentadoras/nr_17.pdf)> Acesso em 30 de Outubro de 2010.
- mundoergonomia.com.br. O Que É Ergonomia. Disponível em <[http://www.mundoergonomia.com.br/website/conteudo.asp?id\\_website\\_categoria\\_conteudo=6355&cod=1847&idi=1&moe=74](http://www.mundoergonomia.com.br/website/conteudo.asp?id_website_categoria_conteudo=6355&cod=1847&idi=1&moe=74)> Acesso dia 10 a 20 de Outubro 2010
- NASCIMENTO, Amauri Mascaro. **Curso de Direito do Trabalho**. Editora Saraiva. 20º edição, revista e atualizada, 2005.
- MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de caso**: uma estratégia da pesquisa. Editora Atlas. São Paulo, 2006.
- OLIVEIRA, Otávio. **Gestão da Qualidade**: Tópicos Avançados. São Paulo. Editora Pioneira, 2004
- Portal do recrutador  
<[index.php?option=com\\_content&view=article&id=52:qualidadedevidanotrabalho&catid=36:artigos&Itemid=58](http://index.php?option=com_content&view=article&id=52:qualidadedevidanotrabalho&catid=36:artigos&Itemid=58)> Acesso dia 06/dez/2010>
- **Qualidade De Vida No Trabalho**, Artigo escrito para a Palestra Qualidade de Vida no Trabalho no IV Congresso Norte Paranaense de Recursos Humanos, em Londrina Paraná. Disponível em: <[rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc\\_cad=a7o2sdrwi](http://rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc_cad=a7o2sdrwi)> Acesso em 15 de outubro de 2010.
- ROBBINS, Stephen Paul. **Administração: Mudanças e Perspectivas**. São Paulo. Editora Saraiva, 2005.
- TACHIZAWA, Takeshy. **Como Fazer Monografia na Prática**. Rio de Janeiro. Editora: FGV, 2000.
- Wikipedia. [www.wikipedia.com.br](http://www.wikipedia.com.br). Acesso de 15 de Setembro a 15 de Outubro de 2010

## ANEXOS

Questionário aplicado aos Atendentes e Carteiros

**1. No meu trabalho consigo aplicar os meus talentos e habilidades no desenvolvimento das minhas atividades.**

Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte.	Não concordo Nem discordo.	Concordo na Maior Parte.	Concordo Totalmente.

**2. Tenho uma jornada de trabalho razoável.**

Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte.	Não concordo Nem discordo.	Concordo na Maior Parte.	Concordo Totalmente.

**3. Fico ansioso ou angustiado por falta de tempo para realizar minhas atividades.**

Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte.	Não concordo Nem discordo.	Concordo na Maior Parte.	Concordo Totalmente.

**4. Sinto-me motivado e com vontade de me esforçar no meu trabalho**

Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte.	Não concordo Nem discordo.	Concordo na Maior Parte.	Concordo Totalmente.

**5. Meu ambiente de trabalho é seguro e saudável**

Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte.	Não concordo Nem discordo.	Concordo na Maior Parte.	Concordo Totalmente.

**6. A organização onde trabalho me capacita com treinamentos e palestras para execução de minhas tarefas.**

Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte.	Não concordo Nem discordo.	Concordo na Maior Parte.	Concordo Totalmente.

**7. Sou reconhecido pelos meus esforços dentro da organização onde trabalho.**

Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte.	Não concordo Nem discordo.	Concordo na Maior Parte.	Concordo Totalmente.

**8. Ao chegar em casa, após minha jornada de trabalho, consigo me desligar do trabalho.**

Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte.	Não concordo Nem discordo.	Concordo na Maior Parte.	Concordo Totalmente.

**9. Meu trabalho me permite ter tempo para minha família e amigos.**

Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte.	Não concordo Nem discordo.	Concordo na Maior Parte.	Concordo Totalmente.

Cont.

**10. Tenho um relacionamento cordial e amistoso com meus superiores.**

Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte.	Não concordo Nem discordo.	Concordo na Maior Parte.	Concordo Totalmente.

**11. Acho meu salário compatível com as atividades que desempenho na organização onde trabalho.**

Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte.	Não concordo Nem discordo.	Concordo na Maior Parte.	Concordo Totalmente.

**12. Estou satisfeito com os benefícios que me são concedidos pela organização onde trabalho.**

Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte.	Não concordo Nem discordo.	Concordo na Maior Parte.	Concordo Totalmente.

**13. Na minha atividade, costumo realizar muito esforço físico.**

Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte.	Não concordo Nem discordo.	Concordo na Maior Parte.	Concordo Totalmente.

**14. Considero adequados os móveis e equipamentos que uso para execução das minhas atividades.**

Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte.	Não concordo Nem discordo.	Concordo na Maior Parte.	Concordo Totalmente.

**15. Sinto orgulho das atividades que exerço dentro da organização.**

Discordo Totalmente	Discordo na Maior Parte.	Não concordo Nem discordo.	Concordo na Maior Parte.	Concordo Totalmente.