



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO E TÉCNICO DE EDUCAÇÃO A  
DISTÂNCIA – PROEAD  
CURSO DE BACHARELADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**RANULCE THAYSE BARBOZA DE OLIVEIRA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA EMPRESA PÚBLICA:  
Análise da QVT dos gerentes das agências dos Correios da REVEN-02/DR/PB**

**CAMPINA GRANDE – PB  
2014**

**RANULCE THAYSE BARBOZA DE OLIVEIRA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE UMA EMPRESA PÚBLICA:  
Análise da QVT dos gerentes das agências dos Correios da REVEN-02/DR/PB**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Curso de Administração Pública, modalidade de ensino a distância, da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública, Linha de Formação Específica (LFE) II – Gestão Governamental, semestre 2014.2.

Orientador (a): Prof<sup>a</sup> Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira.

**CAMPINA GRANDE – PB  
2014**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

O48q Oliveira, Ranulce Thayse Barboza de  
Qualidade de vida no trabalho em uma empresa pública  
[manuscrito] : análise da QVT dos gerentes das agências dos  
Correios da REVEN-02/DR/PB / Ranulce Thayse Barboza de  
Oliveira. - 2014.  
28 p.  
  
Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em  
Administração Pública EAD) - Universidade Estadual da Paraíba,  
Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância,  
2014.  
"Orientação: Profa. Viviane Barreto Motta Nogueira,  
Secretaria de Educação à Distância".  
1. Gestão Pública. 2. Qualidade de Vida no Trabalho. 3.  
Modelo de Walton. 4 .Correios. I. Título.

21. ed. CDD 658.314

RANULCE THAYSE BARBOZA DE OLIVEIRA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE UMA EMPRESA PÚBLICA:  
Análise da QVT dos gerentes das agências dos Correios da REVEN-02/DR/PB**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO  
apresentado ao Curso de Administração  
Pública, modalidade de ensino a distância, da  
Universidade Estadual da Paraíba, como  
requisito à obtenção do título de Bacharel em  
Administração Pública, Linha de Formação  
Específica (LFE) II – Gestão Governamental,  
semestre 2014.2.

Aprovada em: 06/12/2014.

BANCA EXAMINADORA

Viviane Barreto Motta Nogueira

Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira (Orientadora)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Geuda Anelize da C. Gonçalves

Profa. Dra. Geuda Anelize da Costa Gonçalves  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Sandra Maria Araújo de Souza

Profa. Dra. Sandra Maria Araújo de Souza  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Dedico este trabalho  
a pessoa mais importante do mundo, minha mãe, Dona Rosa,  
ao mais amado, Raniere Oliveira, meu irmão, por estar sempre ao meu lado,  
ao meu querido pai, Seu Zezinho,  
e meu amado esposo, Melson.

## AGRADECIMENTOS

Meus sinceros agradecimentos a todos aqueles que, de alguma maneira, contribuíram para esse trabalho, em especial:

- À orientadora deste trabalho, Prof<sup>a</sup>. Viviane Barreto Motta Nogueira, pela sua dedicação, estímulo e envolvimento;
- Às professoras Ma. Maria José Cordeiro de Lima, Ma. Manuela Eugênio Maia, Dra. Eliete Correia dos Santos pelas orientações e recomendações valiosas;
- A tutora da turma CG-09, Lívia Maria da Silva, pela ajuda, preocupação e comprometimento ao longo do curso;
- Ao Diretor Regional dos Correios na Paraíba, José Antonio Trajano Vasconcelos, assim como o Chefe da REVEN-02, Fabio Santana Sousa, pela oportunidade de realização da pesquisa;
- Aos meus colegas e chefes das AC's, participantes da pesquisa, que possibilitaram a realização deste trabalho;
- Aos meus colegas de curso, pelo convívio, mesmo distante, do qual levo boas lembranças;

Para o trabalho que gostamos levantamo-nos cedo e fazemo-lo com alegria. (William Shakespeare)

# Índice

<u>1 INTRODUÇÃO.....</u>	<u>10</u>
<u>2 REVISÃO DE LITERATURA.....</u>	<u>11</u>
<u>2.1 Gestão de Pessoas nas Organizações.....</u>	<u>11</u>
<u>2.2 Evolução da Gestão de Pessoas.....</u>	<u>12</u>
<u>2.3 Qualidade.....</u>	<u>13</u>
<u>2.3.1 Conceito de Qualidade.....</u>	<u>13</u>
<u>2.3.2 Qualidade de Vida.....</u>	<u>13</u>
<u>2.3.3 Qualidade de Vida no Trabalho.....</u>	<u>13</u>
<u>2.3.3.1 Modelos e abordagens de QVT.....</u>	<u>14</u>
<u>2.4 Qualidade de Vida no Trabalho no Setor Público.....</u>	<u>16</u>
<u>3 METODOLOGIA.....</u>	<u>17</u>
<u>3.1 Caracterização da Empresa.....</u>	<u>17</u>
<u>3.2 Caracterização da Pesquisa.....</u>	<u>17</u>
<u>4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</u>	<u>18</u>
<u>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</u>	<u>21</u>
<u>ABSTRACT.....</u>	<u>22</u>
<u>REFERÊNCIAS.....</u>	<u>23</u>
<u>APENDICE - PESQUISA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....</u>	<u>24</u>

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE UMA EMPRESA PÚBLICA:  
Análise da QVT dos gerentes das agências dos Correios da REVEN-02/DR/PB**

OLIVEIRA, Ranulce<sup>1</sup>

**RESUMO**

A Nova Gestão Pública vem modificando a forma de prestação dos serviços considerados públicos. Trata-se da fusão de preceitos fundamentais da gestão privada e pública. A produtividade torna-se cada vez mais exigida nesse último. Há necessidade de profissionais saudáveis e motivados para alcançar níveis de produtividade satisfatórios. A Qualidade de Vida no Trabalho é uma das metas da administração contemporânea. Ela afeta diretamente a vida dos colaboradores e conseqüentemente os resultados nas organizações. As rápidas e significantes mudanças globais transformaram os postos de trabalho, aumentando o grau de exigência dos empregados. Em empresas cuja produtividade reflete no lucro, essa exigência é ainda maior. Para os gestores, além da pressão pelos resultados, há a necessidade de superar conflitos e manter a ordem entre seus subordinados. Tudo isso influencia o nível de satisfação no trabalho. O objetivo deste trabalho foi analisar o nível da Qualidade de Vida no Trabalho dos gerentes das Agências dos Correios da Região de Vendas 02 na Paraíba. Para a coleta de dados foi utilizado um questionário com base no Modelo de Walton, influenciado pelo princípio que o aumento da produtividade é resultado da elevação do empenho do empregado devido a satisfação das necessidades. Os resultados mostraram que a maioria está insatisfeita. Fatores como estresse e remuneração foram os motivos de maior insatisfação. Apesar disso, concluiu-se, que a empresa pode reverter a situação, desde que atenda às necessidades mais críticas de seus colaboradores, podendo alcançar, assim, o grau de excelência que tanto almeja dentro e fora da empresa.

**Palavras-chave:** Gestão Pública. Qualidade de Vida no Trabalho. Satisfação no Trabalho. Modelo de Walton. Correios.

---

<sup>1</sup> Ranulce Thayse. B. De Oliveira, Concluinte de Administração Pública pela Universidade Estadual da Paraíba.  
E-mail: ranulce@yahoo.com.br

## 1 INTRODUÇÃO

As pessoas passam boa parte de suas vidas trabalhando dentro de organizações (CHIAVENATO, 2008). E é ali onde ocorrem as grandes possibilidades de desenvolvimento e reconhecimento. O nível de pressão por resultados, a concorrência e a necessidade de permanência no mercado de trabalho, fazem com que o trabalho seja uma constante na vida do homem moderno.

A organização, por outro lado, percebe cada vez mais, a magnitude da presença do ser humano para operar, produzir seus bens e serviços, atender seus clientes, competir no mercado e atingir seus objetivos gerais. A inteligência, a racionalidade, a criatividade, a capacidade de solucionar problemas, está nas pessoas e não nas máquinas. Com base nisso, as organizações passaram não somente a produzir bens e serviços, mas a se preocupar com a satisfação dos seus empregados.

Desde o surgimento da Teoria Comportamental e os novos parâmetros sobre a motivação humana, que as empresas vêm se preparando para um novo modelo de gestão de pessoas. Descobriu-se que as pessoas são motivadas por certas necessidades e alcançam à satisfação através da valorização do seu trabalho. Este por sua vez está intimamente relacionado à qualidade do serviço percebida pelo cliente. Observa-se o aumento do número de usuários, cada vez mais exigentes de seus direitos, principalmente, no que diz respeito ao uso dos serviços prestados pelos órgãos governamentais.

Sendo assim, a organização passa a se preocupar em oferecer um ambiente de trabalho que traga ao indivíduo mais conforto, respeito, segurança e bem-estar, entre outros.

Muito fatores influem para uma não qualidade de vida, por isso devem ser identificados e combatidos com políticas e ações que visem minimizar ou mesmo eliminar esses fatores que afetam, não somente o trabalho, mas também a vida particular dos colaboradores.

O estudo da Qualidade de Vida no Trabalho é um dos novos desafios da administração contemporânea. Em suma, a QVT se preocupa, principalmente, com dois aspectos fundamentais: o bem-estar do trabalhador e a eficácia organizacional. Está focalizada no potencial humano e no meio que convive. Um programa adequado de QVT busca uma organização mais humanizada e proporciona condições de desenvolvimento pessoal ao indivíduo.

Os programas de Qualidade de Vida no Trabalho têm crescido significadamente nos últimos anos. Todavia, as práticas de QVT em órgãos públicos permanecem poucos exploradas, o que não quer dizer que seja menos importante.

Os Correios é uma entidade da Administração Pública Indireta, portadora do monopólio postal, vinculado ao artigo 21 inciso décimo da Constituição Federal de 1988. Mas esta linha de negócio não é suficiente para garantir a sobrevivência da empresa no mercado. Então os Correios, acompanhando as inúmeras mudanças econômicas, políticas e sociais no planeta, diversificou seus serviços e produtos, e hoje, cada vez mais exigente e competitiva, a empresa atua no setor de logística, vendas pela internet e atendimento direto em todo o país de serviços postais e bancários básicos. Produtividade, reestruturação e eficiência são termos presentes no plano empresarial nos últimos anos, no entanto, as mudanças nas organizações exigem cada vez mais de seus empregados, as pessoas têm trabalhado cada vez mais e isso tem afetado sua saúde em geral.

A renovação dos serviços dos Correios elevaram a carga de trabalho, alterando o nível de satisfação dos empregados e conseqüentemente, o faturamento da empresa.

A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro o interesse da organização quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e a qualidade. (Chiavenato, 2008).

Os gerentes das agências de Correios são os empregados mais caracterizados por essas duas posições antagônicas; de um lado, os Correios exigem menores gastos e despesas, maiores receitas e, conseqüentemente, lucros através da venda de seus produtos e serviços realizada pelos atendentes, além da fiscalização nas agências quanto a qualidade e produtividade da entrega de objetos postais feita pelos carteiros; do outro lado, a equipe de trabalho possui conflitos que devem ser sanados e, da mesma forma, os chefes das agências devem melhorar o ambiente de trabalho, a fim de criar um equilíbrio propenso a produtividade almejada pelos Correios e a satisfação dos empregados. Vale destacar que em algumas cidades da REVEN-02 o gerente realiza todas as funções, ou seja, não há subordinados. Apesar de não precisar resolver conflitos e alterar o clima na agência, existem outras variáveis que afetam a satisfação dos gerentes.

Muitos não moram na cidade onde trabalham, reduzindo o tempo com atividades pessoais; outros têm sua vida pessoal reduzida devido à exaustiva carga de trabalho ou até mesmo porque o salário não é suficiente para usufruir em momentos de lazer. A questão segurança também é influenciável na QVT, visto que os constantes assaltos às agências de Correios que atuam com o Banco Postal colocam o gerente como protagonista de situações de alto nível de estresse e perigo.

Logo, a questão principal deste trabalho é esta: qual o nível de satisfação dos gerentes das Agências de Correios da REVEN-02 da Diretoria Regional da Paraíba no que se refere aos indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho abordados no modelo de Walton?

A partir desse pressuposto, visamos através do presente artigo, analisar o nível de QVT dos gerentes das Agências dos Correios da REVEN-02 da Diretoria Regional da Paraíba de acordo com o modelo de Walton, e, como objetivos específicos, identificar o perfil desses gerentes, verificar os fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho deles, e propor melhorias para a QVT dos mesmos.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 Gestão de Pessoas nas Organizações**

Por muito tempo as pessoas eram consideradas como recursos da empresa, parte do patrimônio contábil da organização, os recursos humanos. E como recursos, necessitavam de padronização, gerenciamento, direção, controle, para obter o máximo de rendimento possível.

Para Chiavenato (2008, p.10) as pessoas devem ser vistas como parceiras das organizações. Como tais, elas são fornecedoras de conhecimentos, habilidades, competências e, sobretudo, o mais importante aporte para as organizações: a inteligência que proporciona decisões racionais e que imprime significado e rumo aos objetivos globais.

Vergara (2009) nos dá um conceito amplo de gestão de pessoas:

As pessoas que participam do processo de gestão estratégica de uma Organização, devem ser consultadas, sobre as mudanças que poderiam ser promovidas, essas pessoas são consideradas o coração da organização. São elas que conhecem realmente os problemas que começam na parte operacional de uma empresa. Por outro lado, além de terem cérebro e coração, as pessoas têm sentimento, o que tem de ser muito respeitado, pois só serão alcançados objetivos estratégicos através de uma ponte que una as metas da organização com os objetivos pessoais de cada uma das pessoas envolvidas no processo. Na implantação de ações estratégicas, é importante levar as pessoas a colaborarem com este processo (pois do contrário elas resistirão), e procurar também perceber o impacto que essa mudança ocasionará na vida de cada uma dela.

As organizações só precisam ver pessoas como pessoas.

## 2.2 Evolução da Gestão de Pessoas

Segundo Chiavenato (2008, p.5) até pouco tempo atrás, o relacionamento entre pessoas e organizações era considerado antagônico e conflitivo. Acreditava-se que os objetivos das organizações – como lucro, produtividade, eficácia, maximização da aplicação de recursos materiais e financeiros, redução de custos – eram incompatíveis com os salários e benefícios, conforto no trabalho, lazer, segurança no trabalho e no emprego, desenvolvimento e progresso pessoal. A solução usada era a do tipo ganhar-perder.

No período das revoluções industriais, as organizações se preocupavam apenas com a produção. Os esforços visavam uma maior produtividade para aumentar a participação no mercado e, conseqüentemente, aumentar o lucro. As pessoas, parte do processo produtivo, eram vistas em segundo plano. As intermináveis jornadas de trabalho, o tratamento desumano e a falta de equipamentos de segurança eram vistos com naturalidade naquele ambiente de trabalho.

Mas, o aumento da produção fez com que as organizações tivessem uma outra visão dos seus empregados. Afinal, como aumentariam a produtividade sem sacrificar a força de trabalho? Tornou-se impossível ignorar a presença do homem na produção.

Surgem então, os primeiros estudos realizados por Taylor que visavam melhorar a capacidade produtiva e diminuir os esforços. Estudos esses, caracterizados pela divisão de tarefas e a especialização dos trabalhadores, o que evitava esforços desnecessários e aumentava a produtividade. Taylor não admitia que o empregado fosse um ser com necessidades psicológicas e sociais, mas um ser meramente econômico. A divisão do trabalho tornou as tarefas repetitivas, aumentou os níveis de absenteísmo e demissão, acidentes de trabalho e coibiu a capacidade criativa e de raciocínio dos trabalhadores.

Mais tarde, a experiência de Hawthorne desenvolvida por Mayo veio consolidar os primeiros estudos sobre a relação e influência do ambiente de trabalho no desempenho humano em suas atividades.

Elton Mayo (MAXIMIANO, 2010) e sua equipe demonstraram uma teoria motivacional contrária a do homo economicus, onde o ser humano é motivado, não por estímulos salariais e econômicos, mas por recompensas sociais e simbólicas. São muitos os meios de reconhecer e valorizar o comportamento positivo das pessoas, oferecendo desafios e desenvolvendo programas de reconhecimento instantâneo.

Sobretudo, é importante frisar que nem a remuneração defendida por Taylor, nem o relacionamento interpessoal de Mayo devem ser vistos de forma isolada como fim dos conflitos nas organizações, pois o homem é um ser muito mais complexo.

Segundo Silva(2009) foi a partir desses dois momentos, que a preocupação com a produtividade e a importância com a satisfação do trabalhador, surgiram as primeiras teorias que associaram esses dois elementos. A hierarquia das necessidades de Maslow, a teoria X e Y de McGregor e a teoria dos dois fatores de Herzberg são os resultados dos estudos comportamentais.

Fernandes (1996) afirma que as teorias sobre os comportamentos dos empregados, datados da Escola das Relações Humanas à Comportamental, resultam no embasamento necessário para o surgimento da Qualidade de Vida no Trabalho em 1950, resultante dos estudos de Eric Trist e outros pesquisadores do *Tavistock Institute* de Londres. O objetivo desses estudos era agrupar a relação indivíduo-trabalho-organização baseado na reestruturação da tarefa com o intuito de tornar a vida dos empregados menos penosa, em busca da possibilidade de satisfação e qualidade de vida o trabalho.

Com esse estudos, o tratamento que explorava o trabalhador foi dando espaço a um ambiente mais humanizado, pois a sobrevivência no mercado depende cada vez mais da

participação das pessoas em busca dos objetivos da empresa.

Assim, o trabalhador passa do segundo para o primeiro plano do processo produtivo. As organizações passaram a valorizar o ser humano e a reconhecer o seu valor no processo produtivo.

Chiavenato (2008) reflete que, modernamente, a solução do tipo ganha-ganha no jogo de interesses envolvidos é a preferida. Trata-se de uma solução que requer negociação, participação e sinergia de esforços. Em resumo, as organizações são constituídas de pessoas e dependem delas para atingir seus objetivos e cumprir suas missões. E para as pessoas, as organizações constituem o meio através do qual elas podem alcançar vários objetivos pessoais.

## 2.3 Qualidade

### 2.3.1 Conceito de Qualidade

Segundo Araújo(2006), qualidade é busca pela perfeição a fim de encarar clientes cada vez mais conscientes das facilidades de consumo e variedade de empresas a lhes oferecer produtos. A qualidade não está relacionada apenas a certificação do produto ou serviço, mas a todo esforço que a empresa faz para que o público-alvo a perceba no que produz ou realiza.

Existem organizações que estabelecem normas de qualidade para as empresas, como as normas ISO, *International Organization for Standardization*, que elabora normas internacionais de qualidade nas empresas.

### 2.3.2 Qualidade de Vida

Segundo a OMS (*Organização Mundial de Saúde*), Qualidade de Vida é “a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”. Variará de acordo com as necessidades e a cultura de cada indivíduo.

### 2.3.3 Qualidade de Vida no Trabalho

Chiavenato(2008) diz que a Qualidade de Vida no Trabalho foi cunhado por Louis Davis na década de 1970 quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades.

Fernandes (1996, p. 35) diz que:

Qualidade de vida no trabalho pode ser utilizada para que as organizações renovem suas formas de organização no trabalho, de modo que, ao mesmo tempo em que se eleve o nível de satisfação do pessoal, se eleve também a produtividade das empresas, como resultados de maior participação dos empregados nos processos relacionados ao seu trabalho.

Os conceitos sobre Qualidade de Vida no Trabalho foram se formando a medida que as pesquisas que investigavam a satisfação do indivíduo com o trabalho foram se multiplicando.

Segundo Maximiano(2008):

A QVT baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial. O enfoque biopsicossocial das pessoas origina-se da medicina psicossomática, que propõe a visão integrada, ou holística, do ser humano.

Isso quer dizer que a qualidade de vida no trabalho engloba não só assuntos relacionados ao trabalho, mas que também tem implicações na vida familiar e social do indivíduos, e vice-versa.

A ideia principal do QVT é buscar um ambiente mais humanizado, onde são aproveitadas as habilidades características dos trabalhadores, buscando a ligação entre tarefas, tecnologia e empregados.

Lima (1995) ressalta que na QVT estão compreendidos não só aspectos materiais como saúde e segurança, mas a humanização do trabalho de forma abrangente, incluindo partilha de responsabilidade, autonomia, participação na gestão e nos resultados e desenvolvimento pessoal através de trabalhos que ofereçam possibilidades de progresso. É nesta direção que, Limongi (2003), considera a QVT como o conjunto das ações de uma organização que pressupõe implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho.

Walton (1973, p. 11) afirma que “a expressão QVT tem sido usada para descrever valores ambientais e humanísticos negligenciados por sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”.

Chiavenato (2004a) afirma que a QVT envolve os seguintes fatores: satisfação com o trabalho executado; possibilidade de futuro nas organizações; reconhecimento pelos resultados alcançados; salário percebido; benefícios auferidos; relacionamento humano dentro do grupo e da empresa; ambiente psicológico e físico de trabalho; e possibilidades de participação.

Percebe-se que não há um consenso entre os autores sobre o conceito de QVT, mas há intersecções entre as opiniões, como a necessidade de conciliação dos interesses individuais com os organizacionais, a satisfação dos empregados e a elevação da produtividade.

Assim, pode-se dizer a QVT nada mais é que uma estratégia de gestão para aumentar a produtividade, objetivo das organizações, buscando satisfazer as necessidades e interesses individuais dos empregados para que estes trabalhem motivados, capacitados e bem recompensados e passem, dessa forma, a apresentar o melhor desempenho possível, com redução de custos, melhores soluções para os clientes e gerando, conseqüentemente, maior rentabilidade para a empresa.

### 2.3.3.1 Modelos e abordagens de QVT

Entre os modelos e abordagens de QVT existentes, os principais autores que vêm se destacando dentro deste conceito segundo Lima(1997) são: Richard Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Nadler e Lawler (1983), Werther e Davis (1983) e Huse e Cummings (1986). No Brasil, se destacam: Eda Fernandes, Ana Cristina Limongi-França (MACEDO; MATOS, 2008). Todos eles vem propondo critérios de avaliação bem fundamentadas no objetivo de QVT.

O modelo de Walton (1973) foi escolhido como referencial teórico desta pesquisa devido a sua amplitude visto que aborda tanto aspectos da vida dos trabalhadores quanto organizacionais (PIZZOLI, 2005). O modelo defende que a QVT estimula a motivação, a satisfação, a autoestima e a produtividade do trabalhador, abordando as condições físicas, jornadas de trabalho, crescimento profissional e relevância social no trabalho, estabelecendo valores humanos no ambiente organizacional. As categorias de QVT apresentadas por ele, mostram-se precisas e bem estruturadas.

Walton (1973) propõe oito variáveis conceituais para analisar os indicadores da QVT:

1. **Compensação justa e adequada** (satisfação do empregado com a remuneração recebida, equidade com a remuneração de outros membros da empresa e de outras organizações);
2. **Condições de segurança e saúde do trabalho** (jornada de trabalho justa, ambiente seguro e saudável, com boas condições físicas, equipamentos e materiais adequados a

- execução de tarefas, redução de estresse, carga de trabalho compatível com a atividade exercida);
3. **Utilização e desenvolvimento das capacidades** (aproveitamento e incentivo do uso da capacidade intelectual e talento humano. Autonomia (empowerment) do empregado em decidir sobre o planejamento e a execução das suas tarefas, feedbacks dos resultados obtidos);
  4. **Oportunidade de crescimento e segurança** (possibilidade de carreira, desenvolvimento e crescimento pessoal, segurança e estabilidade no emprego);
  5. **Integração social na organização de trabalho** (ausência de discriminações, igualdade de oportunidades, independente da orientação sexual, classe social e idade e outras formas de discriminação, cultivo ao bom relacionamento e ausência de competição);
  6. **Constitucionalismo** (respeito aos direitos trabalhistas, o direito à privacidade, diálogo livre e liberdade de expressão);
  7. **O trabalho e o espaço total da vida** (mede o equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho, de forma que esta não prejudique aquela);
  8. **Relevância social da vida no trabalho** (percepção do empregado em relação à imagem da empresa, sentir-se valorizado pela organização e a sociedade em geral, e responsabilidade social da organização).

O quadro a seguir, sintetiza as variáveis e dimensões do modelo de Walton:

FATORES DA QVT	DIMENSÕES
1. COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	1.1. Remuneração adequada 1.2. Equidade interna 1.3. Equidade externa
2. CONDIÇÕES DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	2.1. Jornada de trabalho 2.2. Carga de trabalho 2.3. Ambiente físico 2.4. Material e equipamento 2.5. Ambiente saudável 2.6 Estresse

3. UTILIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	3.1. Autonomia 3.2. Significado da tarefa 3.3. Identidade da tarefa 3.4. Variedade das habilidades 3.5. Retro informação
4. OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	4.1. Possibilidade de carreira 4.2. Crescimento profissional 4.3. Segurança do emprego
5. INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	5.1. Igualdade de oportunidades 5.2. Relacionamentos interpessoais e grupais 5.3. Senso Comunitário
6. GARANTIAS CONSTITUCIONAIS	6.1. Direitos trabalhistas 6.2. Privacidade pessoal 6.3. Liberdade de expressão 6.4. Normas e rotinas
7. TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA	7.1. Papel balanceado no trabalho 7.2. Horário de entrada e saída do trabalho
8. RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA	8.1. Imagem da empresarial 8.2 Responsabilidade social da empresa 8.3. Responsabilidade social pelos produtos e serviços 8.4. Responsabilidade social pelos empregados

**Quadro 1 – Modelo de Walton para aferição de QVT.**

**Fonte: Walton apud Chiavenato (2004a, p. 452).**

## 2.4 Qualidade de Vida no Trabalho no Setor Público

Ao mesmo tempo em que as mudanças ocorridas na teoria comportamental, onde a Qualidade de Vida no Trabalho aplica-se, pode-se afirmar também que a Teoria da Administração Pública também percorre um caminho paralelo em relação a sua definição conceitual e teórica, no sentido de que não é uma teoria completa e integrada, conforme afirma Denhardt (2012).

A Administração Pública é analisada por Andion (2012) através de quatro correntes: Corrente Estadocêntrica (ou velha administração pública, com o foco em ampliação de competências e racionalidade funcional da administração pública); Corrente Pluralista (ampliação da mobilização social, estímulo e renovação no diálogo entre ciência política e administração pública e marcado pela abertura democrática); Corrente da Nova Administração Pública (ciência do gerenciamento, modelo normativo, adoção de valores do negócio) e, por fim, a do Novo Serviço Público (novo conceito de serviço público, administração pública como coprodução do bem público, busca a promoção da dignidade e do valor do serviço público, bem como reafirmamos valores da cidadania, democracia e interesse público.) (ANDION, 2012; DENHARDT, 2012).

Esta última corrente, Teoria do Novo Serviço Público, assemelha-se a Teoria da Qualidade de Vida no Trabalho em valores e práticas. Ambas, teorias recentes que evoluem a medida que seus conceitos e aplicações são explorados. Possuem um alinhamento de definições, principalmente, no que se refere ao Modelo Conceitual de Competências em QVT e o Modelo de Bem Estar Organizacional.

As mudanças que ocorrem com a nova Teoria Comportamental produzem impactos nos aparelhos do Estado, propondo novos desafios ao papel dos órgãos públicos, entre eles a formação de agentes públicos eficientes e comprometidos com a missão de prestar um serviço público de qualidade atendendo ao novo cenário democrático que vivemos, onde os clientes-usuários dos serviços públicos estão mais exigentes e cobram enfaticamente seus direitos e exercem seu poder na cidadania.

É com base nesse cenário de mudanças que os gestores estão obrigados a reestruturar as práticas organizacionais, buscar um novo fazer, um novo pensar. É nessa linha que o bem-estar dos servidores públicos, a satisfação do usuário-cidadão, a eficiência e a eficácia dos serviços prestados pelos órgãos governamentais constituem desafios alinhados às práticas de gestão, voltadas à promoção da Qualidade de Vida no Trabalho.

### **3 METODOLOGIA**

#### **3.1 Caracterização da Empresa**

Foi através do Decreto-Lei nº 509, de 20 de março de 1969, que o Departamento de Correios e Telégrafos (DTC) foi transformado em empresa pública e renomeada como Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT).

Sediada em Brasília/DF, a ECT é uma entidade da Administração Pública Indireta sujeita às normas e controle estatal, com capital exclusivo da União e vinculada ao Ministério das Comunicações.

Os Correios detém o monopólio postal brasileiro graças a lei nº 6.538 de 1978 e a decisão do Supremo Tribunal Federal. Membro da União Postal Universal (UPU), sua área de atuação estende-se ao mundo inteiro.

Mas os serviços postais não são suficientes para manter a empresa no mercado. Alerta e motivada para acompanhar o desenvolvimento do país, a ECT adotou nos últimos anos medidas para a renovação e reestruturação dos seus serviços e produtos, através da adoção de modernas técnicas administrativas e operacionais tornando-se mais competitiva e buscando a elevação dos padrões de qualidade.

Tendo como missão fornecer soluções acessíveis e confiáveis para conectar pessoas, instituições e negócios, no Brasil e no mundo, os Correios querem mostrar ao mundo que são uma empresa dinâmica e preocupada em entender a necessidade e o anseio dos seus clientes. E, assim, se comprometem em oferecer produtos e serviços de qualidade, que atendam plenamente às necessidades dos clientes e da sociedade, cumprindo o compromisso de pontualidade e segurança e promovendo a integração sem fronteiras (ECT, 2014).

Cada vez mais exigente e competitiva, a empresa atua no setor de logística, vendas pela internet e atendimento direto em todo o país de serviços postais e bancários básicos. Mas, as mudanças nas organizações exigem cada vez mais de seus empregados, as pessoas têm trabalhado cada vez mais e, dessa forma, têm menos tempo para si.

A diversidade e capilaridade dos Correios elevaram a carga de trabalho, alterando o nível de satisfação dos empregados e o faturamento da empresa.

A DR da Paraíba é dividida em três Regiões de Vendas (REVEN's): REVEN-01(João Pessoa), REVEN-02(Campina Grande) e REVEN-03(Patos). Na nossa pesquisa exploraremos apenas a REVEN-02.

#### **3.2 Caracterização da Pesquisa**

O presente trabalho pretende analisar o nível da Qualidade de Vida no Trabalho dos gerentes das Agências de Correios da Região de Vendas de Campina Grande da DR/PB. A estruturação desta pesquisa foi realizada de acordo com as seguintes classificações: Quanto

aos meios optou-se por um estudo de caso. Para Yinir (2001, p.32) o estudo de caso “investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” e Quanto aos fins optou-se por uma pesquisa exploratória e descritiva. Roesher (2007, p. 137) diz que na pesquisa descritiva “o objetivo é obter informações sobre uma população.” Mattos (1993) define a pesquisa exploratória como aquela que possibilita ao pesquisador uma gama maior de conhecimento a respeito do tema ou problema objeto de pesquisa. A abordagem pode ser classificada como de ordem quantitativa. Segundo Roesch (2007, p.130) a pesquisa quantitativa “implica em medir relações entre variáveis (associação causa e efeito), ou avaliar o resultado de algum sistema ou projeto”. Para melhor compreensão dos conceitos foi realizada uma pesquisa bibliográfica.

A população desta pesquisa foi formada pelos 31 gerentes das agências de Correios da REVEN-02, utilizando-se um questionário estruturado. Para a realização da análise dos dados foram utilizadas as técnicas estatísticas de distribuição e frequência. Os dados foram obtidos através de um questionário composto por 30 questões que abordavam os oito critérios de Walton(1974) com a finalidade de observar o nível de QVT dos gerentes.

#### 4 ANALISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

##### Dados Sócio-Demográficos:

Constatou-se que 80% dos gerentes é composto por homens e 20% por pessoas do sexo feminino; Observou-se que 39% têm mais de 50 anos e apenas 6% entre 21 e 25 anos; Verificou-se que 67% dos respondentes são casados e 33% são solteiros; Quanto a formação acadêmica 53% tem apenas o nível médio, 40% tem nível superior incompleto e apenas 7% são formados em algum curso de nível superior; Quanto ao tempo na empresa 50%, a maioria, tem menos de 10 anos na instituição, e 17% tem mais de 30 anos; quanto ao tempo na gerência, 56% tem entre 1 e 11 anos, 33% tem mais de 11 anos na gerência; 61% reside na cidade onde trabalha e 39% tem que se deslocar para município diferente de onde reside.

Qualidade de Vida no Trabalho: Pelo modelo de Richard Walton (1974) com seus oito critérios e seus respectivos indicadores, constatou-se:

##### Critério I - Compensação Justa e Adequada

A variável Compensação justa e adequada é composta de três dimensões: remuneração adequada, equidade interna e equidade externa. Verificou-se que 56% dos entrevistados estão insatisfeitos com a remuneração recebida e 28% está satisfeita; quanto a equidade interna 39% está insatisfeita contra 22% de satisfeitos, e quanto à equidade externa 39% também está insatisfeita contra 11% satisfeita; muitos se mostraram neutros nos três quesitos, 33%, 22% e 25% respectivamente.

##### Critério II – Condições de Saúde e Segurança Trabalho

As Condições de segurança e saúde no trabalho dividem-se em seis dimensões: jornada de trabalho, carga de trabalho, ambiente físico, material e equipamento, ambiente saudável e estresse.

- a) Jornada de Trabalho: 38% se considera satisfeita, 28% se manteve neutro e 19% está insatisfeito com a jornada de trabalho;
- b) Carga de Trabalho: 33% está satisfeita com a carga de trabalho, contra 28% insatisfeitos e 11% neutros;
- c) Ambiente Físico: 40% tem algum nível de insatisfação com o ambiente onde trabalha e 27% está satisfeito;

- d) Material e Equipamento: 24% está satisfeito com os materiais e equipamentos disponibilizados pela empresa, 12% está insatisfeito e 33% considerou-se neutro nesse quesito;
- e) Ambiente Saudável: 42% demonstrou algum nível de insatisfação; 36% está satisfeito e 24% se considerou neutro;
- f) Estresse: 53% apresentou certo nível de insatisfação, 18% está satisfeito e 24% é neutro no assunto;

#### Critério III – Utilização de Desenvolvimento das Capacidades

A variável Utilização e desenvolvimento de capacidades foi analisada conforme cinco dimensões: autonomia, significado da tarefa, identidade da tarefa, variedade da habilidade e retro informação.

- a) Autonomia: 45% está satisfeita com a liberdade de que dispõe, 22% está insatisfeita e 33% se considerou neutro;
- b) Significado da tarefa: 81% se considerou satisfeito ou muito satisfeito com a importância da sua tarefa na vida e no trabalho de outras pessoas, nenhum dos entrevistados se considerou insatisfeito nesse quesito; 19% ficou neutro;
- c) Identidade da Tarefa: 61% estão satisfeitos com a medida da tarefa na sua integridade e na avaliação de seu resultado, 41% se considera neutro e nenhum insatisfeito;
- d) Variedade da habilidade: 41% está satisfeito com a possibilidade de utilização da escala de capacidade e habilidades do empregado; 6% está insatisfeito e 35% neutro;
- e) Retro informação: quanto ao retorno da informação ao empregado acerca da avaliação de suas ações e do seu trabalho como um todo, 71% se considera satisfeita, 18% neutro e 12% está insatisfeita;

#### Critério IV – Oportunidade de Crescimento e Segurança

A variável Oportunidade de crescimento e segurança é composta de três dimensões: possibilidade de carreira, crescimento pessoal e segurança no emprego.

- a) Possibilidade de Carreira: quanto a viabilidade de avanços na empresa e na carreira, 42% apresentou algum nível de insatisfação, 35% está satisfeita e 24% neutra;
- b) Crescimento Pessoal: 41% está satisfeita com o contínuo desenvolvimento e aplicação das potencialidades; 35% está insatisfeita e 24% neutra;
- c) Segurança no Emprego: 71% está satisfeita com a manutenção do emprego, 12% está insatisfeita e 18% se considerou neutra;

#### Critério V – Integração Social na Organização

Igualdade de oportunidades, relacionamentos e o senso comunitários compõem a variável Integração social na organização.

- a) Igualdade de Oportunidades: 54% está satisfeita com a ausência de discriminação na empresa, 24% está insatisfeita e 24% se considerou neutra;
- b) Relacionamentos: quanto às relações interpessoais, 53% está satisfeita, 18% insatisfeita e 29% é neutra;
- c) Senso Comunitário: 65% está satisfeita com o grau de comunidade existente na empresa, 12% está insatisfeito e 24% ficou neutro;

#### Critério VI – Garantias Constitucionais

Os direitos trabalhistas, a privacidade pessoal, a liberdade de expressão e as normas e rotinas são dimensões da variável Garantias constitucionais, os dados obtidos no questionário estão a seguir.

- a) Direitos Trabalhistas: Verificou-se que 80% está satisfeito, 28% ficou neutro e nenhum entrevistado está insatisfeito;
- b) Privacidade Pessoal: 59% está satisfeita com sua privacidade na empresa, 12% está

insatisfeita e 29% neutra;

c) Liberdade de Expressão: quanto ao medo de represálias quanto a exposição do seu ponto de vista, 57% demonstrou não ter esse medo, ou seja, está satisfeita, 31% ficou neutra, e 13% insatisfeita;

d) Normas e Rotinas: quanto a maneira como as normas influenciam o trabalho, 53% está satisfeita, 24% neutra e 24% insatisfeita;

#### Critério VII – Trabalho e espaço total de vida

A variável Trabalho e espaço total de vida tem em sua composição duas dimensões: papel balanceado no trabalho e horário de entrada e saída do trabalho.

a) Papel Balanceado no Trabalho: equilíbrio entre os compromissos inerentes do trabalho relacionados a viagens e o convívio familiar, 41% respondeu que está satisfeito, 47% apresentou algum nível de insatisfação e 12% neutra.

b) Horário de Entrada e Saída do Trabalho: quanto ao equilíbrio entre os horários de entrada e saída do trabalho e o convívio familiar, 36% está satisfeito, 41% está insatisfeito e 24% ficou neutro;

#### Critério VIII – Relevância social do trabalho na Vida

A última variável analisada, Relevância social da vida no trabalho, possui quatro dimensões: imagem da empresa, responsabilidade social da empresa, responsabilidade social pelos produtos e serviços e responsabilidade social pelos empregados.

a) Imagem da Empresa: 94% está satisfeito com a importância para a sociedade e a satisfação de fazer parte dos Correios; 6% ficou neutro e nenhum se demonstrou insatisfeito;

b) Responsabilidade Social da Empresa: quanto a percepção do empregado quanto a Responsabilidade social da empresa para a comunidade, 82% se diz satisfeito, 12% neutro e 6% se demonstrou muito insatisfeito com essa realidade;

c) Responsabilidade Social pelos Serviços: 95% está satisfeito com relação à responsabilidade da empresa com a qualidade dos produtos e serviços prestados a sociedade, 5% se diz insatisfeito;

d) Responsabilidade Social pelos Empregados: com relação a percepção do empregado em relação a sua valorização e participação nos Correios, 65% está satisfeito, 18% tem algum nível de insatisfação e 17% se diz neutro nesse quesito.

De acordo com os resultados a maioria dos entrevistados se mostrou insatisfeito ou se posicionou de forma neutra em relação aos questionamentos.

Os indicadores responsáveis pelo maior percentual de empregados satisfeitos foram a utilização e desenvolvimento das capacidades que se referem às oportunidades de satisfazer as necessidades de utilização dos conhecimentos e habilidades do empregado, trata do desenvolvimento de sua autonomia, autocontrole, feedback de seu desempenho; enquanto a relevância social da vida no trabalho refere-se ao orgulho que o empregado possui da empresa, justificada pela boa imagem que os Correios junto a sociedade.

Os indicadores responsáveis pelo maior percentual de insatisfação entre os empregados pesquisados foram trabalho e espaço total de vida e compensação justa e adequada. O trabalho e espaço total de vida refere-se a relação entre o tempo que ele passa na empresa e o tempo que passa fora dela e a compensação justa e adequada relaciona-se com a remuneração, fator crítico nas últimas greves, e considerada abaixo dos padrões comparadas com outras empresas públicas e incompatível com a carga de trabalho dos gerentes que é considerada por eles alta e de um nível de estresse considerável.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo abordou o assunto Qualidade de Vida no Trabalho em uma Empresa Pública, tema que vem sendo amplamente discutido entre empresas, tanto públicas quanto privadas, trabalhadores e consumidores.

Para a elaboração da pesquisa foi usado o Modelo de Walton (1974) e seus oito critérios. A trabalho buscou averiguar o nível de QVT dos gerentes para cada um destes critérios verificando se eles são ou não compatíveis com as expectativas. Com as respostas e dados obtidos na pesquisa, foi possível constatar que o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos gerentes da REVEN-02 não é positivo devido ao alto grau de insatisfação e neutralidade dos entrevistados.

Os Correios, através dessa pesquisa, podem visualizar os pontos críticos da qualidade de vida no trabalho de seus gerentes. Baseando-se nestes dados, a ECT pode reorganizar programas de melhoria da QVT com o objetivo de minimizar as atuais causas de insatisfação de seus empregados e transformar a neutralidade em satisfação.

A empresa precisa trabalhar, de forma a mostrar a importância que os funcionários têm para a organização. O objetivo é que as pessoas se sintam importantes e assim motivadas para buscarem melhoria contínua do serviço prestado, e assim alcançarem a Qualidade de Vida no Trabalho desejada.

## ABSTRACT

The New Public Management has been modifying the form of provision of services considered public. This is the fusion of basic precepts and qualitative management of private and public. Productivity becomes increasingly required in the latter. It is necessary to have workers in an optimal state of physical and mental health to reach new levels of productivity satisfactory. The Quality of Life at Work is one of the goals of modern administration. It directly affects the private lives of employees and consequently results in organizations. The rapid and significant changes from globalization, has transformed the jobs and increased the degree of demand from employees. In firms whose productivity reflects the profit, this requirement is even greater. There is a need for professional balanced, healthy and motivated. For the managers, in addition to the pressure by the results, there is a need for a good interaction with their subordinates, overcoming conflicts and maintaining order. Thus, professionals suffer from changes in the level of satisfaction with the work. Then, as the main objective, the present work is intended to analyze the level of quality of life in the work of managers of Post Offices of Sales Region 02 in the state of Paraíba. The instrument used for data collection was a questionnaire based on the Model of Walton, influenced by the principle that the increase in productivity is the result of the elevation of the commitment of the employee due to satisfaction of needs. The results of the survey, however, showed that the majority is not satisfied. Factors such as safety at work and the recognition were reasons of greater dissatisfaction. In spite of this, it was concluded, that the situation could be reversed by the Post Office, a time to meet the most critical needs of its employees, so you can walk to the degree of excellence that aims both inside and outside the company.

**Keywords:** Public Management. Quality of Life at Work. Job Satisfaction. Model of Walton. Post Office.

## REFERÊNCIAS

- ANDION, C. Por uma nova interpretação das mudanças de paradigmas na administração pública. Cad. EBAPE, Rio de Janeiro, v. 10, n. 1, Mar. 2012.
- ARAÚJO, Luís César G. de. *Gestão de Pessoas*. São Paulo: Atlas, 2006
- CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto 3.ed. *Gestão de pessoas; o novo papel dos recursos humanos nas organizações* / Idalberto Chiavenato.- 3.ed. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- DENHARDT, R. B. *Teorias da administração pública*. Tradução de 6 edição norte-americana por Francisco G. Heidemann. São Paulo: Cengage Learning, 2012
- Fernandes, E. (1996). *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. Salvador, BA: Casa da Qualidade.
- LIMA, I. S. *Qualidade de vida no trabalho na construção de edificações: avaliação do nível de satisfação dos operários de empresa de pequeno porte*. Tese (Doutorado em Engenharia)- Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1995.
- LIMONGI, A. C. *Qualidade de vida no trabalho-QVT*. São Paulo: Editora Atlas, 2003.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. *Teoria Geral da Administração*. 1ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de Estágio e de pesquisa em administração*. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- MACEDO, J.; MATOS, R. D. *Qualidade de vida no trabalho: um estudo realizado com os funcionários da Unicentro, do campus de Iratí*. Trabalho apresentado no Congresso internacional de administração, Ponta Grossa, PR, 2008.
- PIZZOLI, L. M. L. *Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso das enfermeiras do hospital de Heliópolis*. *Ciência e saúde coletiva*, v. 10, p. 1055-1062, 2005.
- SILVA, Walmir Rufino. *Motivação no trabalho*. 1.ed. João Pessoa: Editora Universitária/UFPB, 2000.
- YINIR. *Estudo de Caso: planejamento em métodos*, 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001
- WALTON, R. E. (1973). *Quality of working life: what is it?* *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.
- <http://www.paho.org/bra/> - Organização Pan-americana de Saúde – acesso em 20/10/2014
- <http://www.correios.com.br> – Site dos Correios – acessos em 08/10/2014

## APENDICE - PESQUISA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

### QUESTIONÁRIO APLICADO AOS GERENTES DAS AGÊNCIAS DOS CORREIOS DA REGIÃO DE VENDAS 02 DA DIRETORIA REGIONAL DA PARAIBA

#### INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Este questionário refere-se a uma pesquisa realizada por Ranulce Thayse Barboza de Oliveira, empregado dos Correios lotado na AC Cubati e graduando do curso de Administração Pública da Universidade Estadual da Paraíba, e tem o objetivo de avaliar a satisfação dos gerentes das agências dos Correios em relação à qualidade de vida no trabalho. O interesse da pesquisa se dá pelo resultado final como um todo, e não de forma individualizada. Portanto, o anonimato será mantido e todas as respostas serão totalmente confidenciais.

#### DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DE PERFIL

##### 1) SEXO

Masculino  Feminino

##### 2) FAIXA ETÁRIA

até 21-25  26-30  31-35  36-40

41-45  46-50  Acima dos 50

##### 3) ESTADO CIVIL

Casado  Solteiro  Outros

##### 4) NÚMERO DE DEPENDENTES

0  1  2  3  4  Acima de 4

##### 5) GRAU DE ESCOLARIDADE

Médio completo  Superior incompleto  Superior completo

##### 6) RESIDE

na cidade onde trabalha  em cidade diferente da qual trabalha

##### 7) TEMPO DE SERVIÇO NOS CORREIOS

menos de 1 ano  1 a 5 anos  6 a 10 anos  11 a 15 anos

16 a 20 anos  21 a 25 anos  26 a 30 anos  Acima de 30

##### 8) TEMPO DE EXPERIÊNCIA COMO GERENTE

menos de 1 ano  1 a 5 anos  6 a 10 anos  acima de 11 anos

#### INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

Esta pesquisa é composta por 29 afirmativas distribuídas em oito blocos; e as respostas possuem

uma escala de 1 a 7 para cada item, de acordo com o quadro a seguir:

1	2	3	4	5	6	7
TOTALMENTE	MUITO	INSATISFEITO	NEUTRO	SATISFEITO	MUITO	TOTALMENTE
INSATISFEITO	INSATISFEITO				SATISFEITO	SATISFEITO

Leia atentamente cada afirmativa e responda cada item colocando um “X” dentro do espaço que melhor representa seu grau de satisfação quanto ao assunto; cada questão deverá ter apenas uma marcação; não deixe nenhuma questão em branco.

#### 1) COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA.

**1.1 REMUNERAÇÃO ADEQUADA – Remuneração necessária para o empregado dos Correios viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, econômicos e sociais em que vive.**

1  2  3  4  5  6  7

**1.2 EQUIDADE INTERNA – Equidade na remuneração entre outros membros dos Correios,**

1  2  3  4  5  6  7

**1.3. EQUIDADE EXTERNA – Equidade na remuneração com membros de outras organizações.**

1  2  3  4  5  6  7

## **2) CONDIÇÕES DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO.**

**2.1 JORNADA DE TRABALHO – Número de horas trabalhadas, previstas ou não pela legislação, e sua relação com as tarefas desempenhadas.**

1  2  3  4  5  6  7

**2.2 CARGA DE TRABALHO – Quantidade de trabalho executado em um turno de trabalho.**

1  2  3  4  5  6  7

**2.3 AMBIENTE FÍSICO – Local de trabalho e suas condições de bem estar (conforto) e organização para o desempenho do trabalho.**

1  2  3  4  5  6  7

**2.4 MATERIAL E EQUIPAMENTO – Quantidade e qualidade de material disponível para**

**execução do trabalho.**

1  2  3  4  5  6  7

**2.5 AMBIENTE SAUDÁVEL – Local de trabalho e suas condições de segurança e de saúde**

**em relação aos riscos de injúrias ou de doenças.**

1  2  3  4  5  6  7

**2.6 ESTRESSE – Qualidade percebida de estresse que o empregado é submetido na sua jornada de trabalho.**

1  2  3  4  5  6  7

## **3) UTILIZAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES.**

**3.1 AUTONOMIA – Medida permitida ao empregado de liberdade, independência e descrição na programação e execução de seu trabalho.**

1  2  3  4  5  6  7

**3.2 SIGNIFICADO DA TAREFA – Relevância da tarefa desempenhada na vida e no trabalho de outras pessoas, dentro ou fora da instituição.**

1  2  3  4  5  6  7

**3.3 IDENTIDADE DA TAREFA – Medida da tarefa na sua integridade e na avaliação de seu resultado.**

1  2  3  4  5  6  7

**3.4 VARIEDADE DA HABILIDADE – Possibilidade de utilização de uma larga escala de capacidade e de habilidades do empregado.**

1  2  3  4  5  6  7

**3.5 RETROINFORMAÇÃO – Informação ao empregado acerca da avaliação de suas ações e do seu trabalho como um todo.**

1  2  3  4  5  6  7

## **4) OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA.**

**4.1 POSSIBILIDADE DE CARREIRA – Viabilidade de avanços na empresa e na**

carreira.

1  2  3  4  5  6  7

**4.2 CRESCIMENTO PESSOAL** – Processo de educação continuada para o desenvolvimento das potencialidades do empregado e aplicação dos mesmos

1  2  3  4  5  6  7

**4.3 SEGURANÇA NO EMPREGO** – Grau de segurança dos empregos quanto a manutenção dos seus empregos.

1  2  3  4  5  6  7

## **5) INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO.**

**5.1 IGUALDADE DE OPORTUNIDADES** – Grau de ausência de estratificação na organização de trabalho, em termos de símbolos de “status” e ou estruturas hierárquicas íngremes, e de discriminação quanto à raça, sexo, credo, origens, estilos de vida ou aparências.

1  2  3  4  5  6  7

**5.2 RELACIONAMENTOS** – Grau de relacionamento marcado por auxílio recíproco, apoio sócio-emocional, abertura interpessoal e respeito às individualidades.

1  2  3  4  5  6  7

**5.3 SENSO COMUNITÁRIO** – Grau de senso de comunidade existente na empresa.

1  2  3  4  5  6  7

## **6) GARANTIAS CONSTITUCIONAIS.**

**6.1 DIREITOS TRABALHISTAS** – Observância ao cumprimento dos direitos do trabalhador, inclusive ao acesso a apelação.

1  2  3  4  5  6  7

**6.2 PRIVACIDADE PESSOAL** – Grau de privacidade que o empregado possui dentro da empresa.

1  2  3  4  5  6  7

**6.3 LIBERDADE DE EXPRESSÃO** – Forma como o empregado pode expressar seu ponto de vista, sem medo de represarias.

1  2  3  4  5  6  7

**6.4 NORMAS E ROTINAS** – Maneiras como as normas influenciam o desenvolvimento do trabalho.

1  2  3  4  5  6  7

## **7) TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA.**

**7.1 PAPEL BALANCEADO NO TRABALHO** – Equilíbrio entre jornada de trabalho, exigência de carreira, viagens e convívio familiar.

1  2  3  4  5  6  7

**7.2 HORÁRIO DE ENTRADA E SAÍDA DO TRABALHO** – Equilíbrio entre horários de entrada e saída do trabalho e convívio familiar.

1  2  3  4  5  6  7

## **8) RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA.**

**8.1 IMAGEM DA EMPRESA** – Visão do emprego em relação aos Correios: importância para a comunidade, orgulho e satisfação pessoais de fazer parte da empresa.

1  2  3  4  5  6  7

**8.2 RESPONSABILIDADE SOCIAL DA EMPRESA – Percepção do empregado quanto à responsabilidade social dos Correios para comunidade, refletida na preocupação de não**

**causar danos.**

1  2  3  4  5  6  7

**8.3 RESPONSABILIDADE SOCIAL PELOS SERVIÇOS – Percepção do empregado quanto à responsabilidade dos Correios com a qualidade dos serviços prestados a sociedade.**

1  2  3  4  5  6  7

**8.3 RESPONSABILIDADE SOCIAL PELOS EMPREGADOS – Percepção do empregado quanto a sua valorização e participação nos Correios, a partir da política de Recursos Humanos.**

1  2  3  4  5  6  7