



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CAMPUS I - CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

PATRÍCIA CARLA ARAÚJO ROCHA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
Um estudo de caso na Empresa Brasileira de Correios e
Telégrafos - ECT**

CAMPINA GRANDE – PB
2014

PATRÍCIA CARLA ARAÚJO ROCHA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
Um estudo de caso na Empresa Brasileira de Correios e
Telégrafos - ECT**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador (a): Profª Dra. Gêuda Anazile da Costa Gonçalves

CAMPINA GRANDE – PB
2014

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CIA I – UEPB

R672q Rocha, Patrícia Carla Araújo.
Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT/ Patrícia Carla Araújo Rocha. – 2014.

43 f.: il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2014.

“Orientação: Profa. Dra. Gêuda Anazile da Costa Gonçalves, Departamento de Administração”.

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

21. ed. CDD 306.361

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
Um estudo de caso na Empresa Brasileira de Correios e
Telégrafos - ECT

PATRÍCIA CARLA ARAÚJO ROCHA

Aprovado em: 02 de 07 de 2014

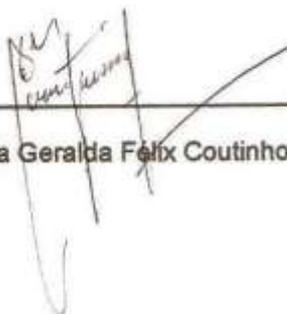
BANCA EXAMINADORA

Gêuda Anazile da Costa Gonçalves

Profª Dra. Gêuda Anazile da Costa Gonçalves (Orientadora)

Waleska Silveira Lira

Profª Dra. Waleska Silveira Lira (Examinadora)


Profª Msa Geralda Félix Coutinho (Examinadora)

CAMPINA GRANDE – PB

2014

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:

Um estudo de caso na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT

ROCHA, Patrícia Carla Araújo¹

RESUMO

A satisfação no trabalho é uma questão essencial para que se alcance, de forma equilibrada, objetivos profissionais e organizacionais. Neste sentido, o presente trabalho tem como objetivo analisar o nível de satisfação dos Supervisores Operacionais da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) em relação aos indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Para tanto foi realizada uma pesquisa caracterizada como exploratória, descritiva, bibliográfica, de campo, de levantamento e estudo de caso. Para coleta de dados foi utilizado um questionário adaptado do modelo de Medeiros (2009), baseado no modelo proposto por WERTHER & DAVIS (1983). Os dados foram analisados a partir da estatística descritiva. Os resultados indicam que o nível de satisfação quanto às variáveis da qualidade de vida no trabalho dos Supervisores Operacionais da ECT é deficiente, embora tenha sido verificado uma margem de expectativa e confiança que pode transformar a referida realidade institucional. Conclui-se, portanto, que apesar do baixo nível de satisfação identificado os respondentes mantêm o comprometimento profissional o que possibilita reversão do quadro ora identificado.

PALAVRAS-CHAVE: Satisfação no Trabalho. Qualidade de Vida no Trabalho. Indicadores.

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas a sociedade tem vivido constantes transformações, essas se dão, especialmente, em virtude do processo de globalização e do rápido avanço tecnológico. Inseridas nesse contexto, encontram-se as organizações, que buscam incessantemente maneiras de modernizarem-se e desenvolverem métodos de gestão que possibilitem maior eficiência na utilização de recursos produtivos.

¹ Concluinte do Curso de Administração da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB); Supervisora Operacional da Empresa de Correios e Telégrafos (ECT); E-mail: Patty.ect@hotmail.com.

Entretanto, ao focar excessivamente na especialização do trabalho, na padronização das rotinas e na rígida hierarquia, as organizações têm impactado negativamente seus colaboradores. Prova disso são as pesquisas acadêmicas relacionadas a esse cenário, como a de Rossi et al (2011) e Medeiros (2009). Estas abordagens, pautadas em pesquisas de campo e questionários aplicados nas próprias organizações, refletem o desgaste do trabalhador frente à demanda exigida pela empresa.

Adotar estratégias de gestão que promovam o bem estar das pessoas no ambiente de trabalho, em um mercado competitivo, passa a ser condição *sine qua nom* para a sobrevivência das organizações. Problemas como altos índices de absenteísmo, estresse e acidentes de trabalho, são, na maioria das vezes, relacionados aos baixos níveis de satisfação dos colaboradores. E segundo Hobbins (2002), deve-se considerar que esta situação, ao prejudicar o trabalhador, também leva a empresa a uma grande queda na produtividade e na qualidade de seus serviços, o que torna a Qualidade de Vida no Trabalho um assunto de interesse coletivo e não apenas individual.

De acordo com Vieira (1993 apud MEDEIROS, 2002), a QVT é pautada pela filosofia humanística, que destaca o reconhecimento do trabalhador enquanto ser humano, buscando um equilíbrio entre seu lado pessoal e o profissional, através de uma relação que priorize exigências e necessidades mútuas, tanto do colaborador quanto da organização. Dessa forma, os cargos oferecidos se tornariam satisfatórios para as duas partes envolvidas.

Neste cenário, segundo Medeiros (2002), a valorização dos Recursos Humanos aparece como vantagem competitiva, pois devido à globalização, todos os outros recursos estão disponíveis para todas as empresas, no entanto, o desempenho das pessoas que nelas trabalham faz o diferencial competitivo. Assim, a grande preocupação das empresas deveria ser a qualidade de vida dos seus colaboradores, uma vez que isto reflete diretamente nos serviços prestados por eles, entendendo que o ser humano possui necessidades não somente econômicas, mas também físicas, psicológicas e intelectuais.

O tema em questão tem sido tratado por Rossi et al (2011), Medeiros (2009), Massolla (2011), Freitas (2009), Silva (2012) e tantos outros que apresentam perspectivas semelhantes sobre a importância do bem estar do colaborador em situação de trabalho, dependendo disto o sucesso ou o fracasso organizacional.

Sendo assim, este trabalho buscou contribuir com as estratégias organizacionais relacionadas à melhoria na qualidade de vida dos Supervisores Operacionais (SO) da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos na cidade de Campina Grande – PB, com vista a detectar os problemas que prejudicam o desempenho individual e conseqüentemente o organizacional. Neste contexto, questiona-se: Qual o nível de satisfação dos Supervisores Operacionais (SO) da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos na cidade de Campina Grande – PB em relação aos indicadores de QVT elencados no modelo de investigação adotado?

O presente trabalho teve por objetivo avaliar o nível de satisfação dos Supervisores Operacionais (SO) da Empresa de Correios e Telégrafos (ECT) de Campina Grande em relação aos indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho.

O artigo encontra-se estruturado em duas partes: A primeira contextualiza o tema em questão, resgata as teorias que tratam do mesmo e caracteriza a organização foco deste estudo. Já a segunda expõe a metodologia utilizada para realização da pesquisa, a discussão e análise dos resultados e, as considerações finais.

2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A preocupação com a satisfação do trabalhador já existia desde o surgimento das primeiras escolas da Administração, onde se pode citar a Administração Científica e a visão de Taylor, que de acordo com Medeiros (2002, p. 25), “[...] não concebia o homem como um ser biopsicossocial, mas como um ser essencialmente econômico, cuja satisfação no trabalho dependia apenas de recompensas financeiras”. Posteriormente surge a Escola das Relações Humanas, inserindo neste contexto uma visão humanística, ou seja, ampliando a importância do ser, buscando nos aspectos psicológicos e de bem estar dos trabalhadores a justificativa para melhores resultados, tanto em nível individual como organizacional.

Já a Escola Comportamental, representada por Hebert Simon (1995), Abraham Maslow (1954) e Frederick Herzberg et al. (1968), tem como foco a motivação humana para explicar o comportamento individual dos trabalhadores e a Teoria Contingencial, que coloca as organizações em um ambiente instável, no qual mudanças constantes podem acontecer e as mesmas precisam ser flexíveis e proativas para adaptar-se. No entanto, o termo Qualidade de Vida no Trabalho,

enquanto linha de pesquisa, teve início em 1950, no Tavistock Institute, instituição britânica dedicada aos estudos e pesquisas em comportamento de grupo e organizacional. Neste instituto, de acordo com Fernandes (1996), foi desenvolvida uma abordagem sócio-técnica da organização do trabalho, agrupando o indivíduo, o trabalho e a organização com base na análise e na reestruturação da tarefa, buscando melhorar a produtividade, reduzir os conflitos e tornar a vida dos trabalhadores menos penosa.

O foco central da investigação visa ao questionamento das formas a serem adotadas para que os cargos se mostrem mais produtivos e satisfatórios, com vantagem para as pessoas e organizações, mediante a reformulação do desenho de cargos e postos de trabalho. (WALTON, 1975 apud FERNANDES, 1996, p.35).

Sendo assim, o conceito de QVT emerge trazendo em sua essência a busca pelo equilíbrio entre o bem estar dos trabalhadores e as necessidades das organizações. No entanto, o tema é muito complexo e abrangente, e os vários pesquisadores que tratam do assunto o definem de acordo com os valores que lhes parecem mais pertinentes.

Para Walton (1973 apud MEDEIROS, 2002, p.31):

[...] o conceito de QVT envolve legislação trabalhista, segurança no trabalho, oportunidades iguais de emprego, planos de enriquecimento de cargos e a relação positiva, proposta por psicólogos, entre moral e produtividade.

Percebe-se, pelo entendimento deste autor, que o conceito de QVT deve englobar inúmeras variáveis que, segundo ele, são necessárias para se obter melhores condições de trabalho.

Para Fernandes (1996 apud MEDEIROS, 2002, p.31):

[...] faz parte da QVT a preocupação com valores humanísticos e ambientais, esquecidos pela sociedade industrializada em favor de inovações tecnológicas, produtividade e crescimento econômico.

Dentro do contexto da QVT deve haver, pois, a preocupação com o homem e com um salutar ambiente de trabalho, tanto no aspecto físico, quanto psicológico.

Confirmando o exposto acima, Bergeron (1982 apud MASSOLLA e CALDERARI, 2011, p.6), afirma que:

[...] a QVT consiste na aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários aspectos do meio ambiente de trabalho a fim de criar uma situação favorável à satisfação dos empregados e à produtividade.

Hackman e Suttle (1977 apud MEDEIROS, 2002, p.31) conceituam QVT como sendo "o grau com que os membros de uma organização são capazes de satisfazer necessidades pessoais importantes através de sua vivência nessa organização".

Por sua vez, Limongi-França (2007 apud THUANNY, 2009), tece o seu entendimento sobre o tema em questão:

A qualidade de vida no trabalho é a capacidade de administrar o conjunto de ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, alinhada e construída na cultura organizacional com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização.

Percebe-se, pelos conceitos apresentados, que não basta apenas investir em tecnologias e aperfeiçoamento do processo produtivo, mas, quando se trata de qualidade de vida no trabalho, é necessário voltar-se à valorização a ao bem-estar dos colaboradores que diariamente executam suas tarefas, dando a estes a oportunidade de participarem das decisões, fazendo com que a organização possa assim alcançar seus objetivos e desenvolver-se.

Existem vários modelos de QVT, e para que se realize uma pesquisa sobre este tema, é fundamental que se aplique o modelo que seja mais adequado à realidade da organização.

Para a escolha deste modelo, faz-se necessário investigar algumas condições presentes que determinam a qualidade de vida do local em que se deseja pesquisar. Fatores como o tamanho da empresa, seu desenvolvimento tecnológico, organização, estrutura física, seus valores, suas ações administrativas e as particularidades dos seus colaboradores. Todos esses aspectos devem ser observados para a escolha do modelo de QVT a ser utilizado na pesquisa.

2.1 PRINCIPAIS MODELOS DE QVT

Quirino e Xavier (1986 apud FERNANDES,1996, p.47), dissertam sobre uma das dificuldades para se investigar a qualidade de vida nas empresas, informando que esta se revela na:

[...] diversidade das preferências humanas e diferenças individuais dos valores pessoais e o grau de importância que cada trabalhador dá às suas necessidades, implicando provavelmente em denotado custo operacional.

Pelo exposto acima se pode extrair que a QVT é uma variável de cunho subjetivo, vez que cada indivíduo pode compreendê-la de forma particular. Logo, um fator organizacional que para alguns pode ser considerado positivo, para outros pode não ser assim entendido.

Vários modelos de QVT são encontrados na literatura, os quais consideram critérios específicos que, pelo entendimento de seu idealizador, devem ser levados em consideração na elaboração da pesquisa da QVT.

Um dos modelos mais considerados é o proposto por Walton, o qual apresenta oito categorias conceituais de QVT, cada qual com seus indicadores.

Para Limongi-França (1996, p.144), o modelo desenvolvido por Walton (1973), busca:

[...] atendimento das necessidades e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização e responsabilidade social da empresa, dando ênfase a humanização e responsabilidade social, com foco no poder da empresa.

A adaptação feita por Medeiros (2002, p. 36) para o modelo de Walton apresenta-se de uma maneira mais didática e de melhor compreensão que a demonstrada, por exemplo, por Fernandes (1996, p. 48). Na visão daquela autora, o modelo de Walton é o seguinte:

Quadro 1- Categorias Conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT

CATEGORIAS DE QVT	OBJETIVO	VARIÁVEIS DE QVT
1. Compensação justa e adequada	- Avaliar a percepção dos trabalhadores em relação ao sistema de remuneração da empresa.	- Remuneração adequada -Equidade interna -Equidade externa
2. Condições de trabalho	-Medir a QVT em relação às condições existentes no local de trabalho.	-Jornada de trabalho razoável -Ambiente físico seguro e saudável -Carga de trabalho adequada à capacidade física do trabalhador
3. Oportunidade para uso e desenvolvimento de capacidades	-Mensurar as possibilidades que os trabalhadores têm em aplicar, no dia-a-dia, seus conhecimentos e aptidões profissionais.	-Autonomia -Uso de múltiplas capacidades e habilidades -Informações sobre o processo total de trabalho -Significado da tarefa -Identidade da tarefa -Retroinformação
4. Oportunidades de crescimento e segurança	-Avaliar as oportunidades que a organização oferece para o desenvolvimento de seus colaboradores e para a estabilidade no emprego	-Desenvolvimento das potencialidades e aquisição de novos conhecimentos e habilidades -Possibilidade de carreira -Segurança no emprego

5. Integração social na organização	-Medir o grau de integração social	-Ausência de preconceitos -Igualdade de oportunidades -Relacionamento interpessoal -Senso comunitário -Clima no ambiente de trabalho
6. Constitucionalismo na organização	-Aferir o grau com que a organização respeita os direitos do empregado.	-Direitos trabalhistas -Privacidade pessoal -Liberdade de expressão -Tratamento interpessoal e igualitário
7. Trabalho e espaço total de vida	-Mensurar o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do empregado.	-Equilíbrio entre horários de trabalho, exigências de carreiras, viagens, convívio familiar e lazer -Poucas mudanças geográficas
8. A relevância social do trabalho na vida	-Avaliar a percepção dos trabalhadores quanto à responsabilidade social da organização, relacionamento com os empregados, ética e qualidade de seus produtos e serviços.	-Imagem da organização -Responsabilidade social da organização -Responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos -Práticas de recursos humanos -Administração eficiente -Valorização do trabalho e da profissão

Fonte: Walton (1973 apud FERNANDES, 1996, p. 48)

Já o modelo de Westley (1979), adaptado por Freitas e Souza (2009, p. 141) apresenta quatro categorias que expressam os problemas vivenciados no dia-a-dia pelos trabalhadores em situação de trabalho: injustiça, insegurança, isolamento e anomia, enfatizando a origem dos problemas, ações para uma possível solução, os indicadores e as propostas na busca pela superação dos mesmos.

Quadro 2 - Fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho

Natureza do problema	Sintoma do problema	Ação para solucionar o problema	Indicadores	Propostas
Fatores Econômicos (1850)	Injustiça	União dos trabalhadores	-Insatisfação -Greves e sabotagem	-Cooperação -Divisão dos lucros -Participação nas decisões
Fatores Políticos (1850-1950)	Insegurança	Posições Políticas	- Insatisfação -Greves e sabotagem	-Trabalho auto-supervisionado - Conselho dos trabalhadores -Participação nas decisões
Fatores Psicológicos (1950)	Isolamento	Agentes de mudança	-Sensação de isolamento -Absentéismo e <i>turnover</i>	-Valorização das tarefas -Auto realização do trabalho
Fatores Sociológicos	Anomia	Grupos de auto-desenvolvimento	-Desinteresse pelo trabalho -Absentéismo e <i>turnover</i>	- Métodos sócios - tecnicamente aplicados aos grupos de trabalho: valorização das relações

				inter-pessoais, distribuição de responsabilidades na equipe, etc.
--	--	--	--	---

Fonte: Westley (1979) adaptado por Freitas (2009)

Na visão deste autor, descrita no quadro acima, se evidenciam problemas de natureza econômica, política, psicológica e sociológica. Cada qual ocasiona sintomas distintos e que interferem na Qualidade de Vida dos Trabalhadores, exigindo ações corretivas específicas para cada caso.

De acordo com Limongi-França (1996 apud MEDEIROS, 2007, p. 22) o modelo desenvolvido por Westley (1979):

[...] coloca em destaque os esforços voltados para humanização do trabalho, buscando solucionar problemas gerados pela própria natureza das organizações produtivas. Sendo assim, enfatiza a forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização.

Já na literatura nacional, destaca-se o modelo proposto por Fernandes (1996), a Auditoria Operacional de Recursos Humanos para a Melhoria da QVT na organização, englobando a literatura especializada em QVT, a Auditoria operacional e os conceitos de implementação do TQC (*total quality control*) com a utilização do ciclo PDCA (planejar, desenvolver, checar e agir) no campo da gestão de recursos humanos, de acordo com o mesmo fluxo de melhorias contínuas, ressalvados aspectos específicos.

Sendo assim a autora construiu um instrumento de coleta de dados composto por dez blocos conforme tabela:

Quadro 3 – Auditoria Operacional de Recursos Humanos para a melhoria da QVT

BLOCOS	OBJETIVOS	ITENS INVESTIGADOS
Questão Introdutória	Percepção do funcionário sobre a qualidade de vida global na empresa	QVT
Condições de Trabalho	Satisfação do funcionário com as satisfações ambientais físicas em que os trabalhadores executam suas funções	Limpeza, Arrumação, Segurança e Insalubridade
Saúde	Satisfação dos empregados quanto as ações da empresa no que se refere a saúde em termos preventivos e curativos	Assistência/funcionários, Assistência familiar, Educação/conscientização, saúde ocupacional
Moral	Constatar a efetividade das ações gerenciais referentes a aspectos psicossociais que se refletem na motivação e moral do profissional	Identidade na tarefa, Reações interpessoais, Reconhecimento/feedback, Orientação para pessoas,

		Garantia de emprego
Compensação	Satisfação dos funcionários em relação as práticas de trabalho políticas de remuneração	Salários (Equidade interna/Externa), Salários variável (PROFIT, bônus, participação nos resultados), Benefícios
Participação	Percepção do entrevistado em relação a sua aceitação e engajamento nas ações empreendidas	Criatividade, Expressão pessoal, Repercussão de idéias dadas, Programas de participação, Capacitação para o posto
Comunicação	Investigar a eficácia das comunicações internas, em todos os níveis	Conhecimento de Metas, Fluxo de informações (<i>top-down</i>), Veículos Formais (jornal,...)
Imagem da Empresa	Percepção dos colaboradores em relação à Empresa	Identificação com a Empresa, Imagem Interna, Imagem Externa, Responsabilidade comunitária, Enfoque no cliente
Relação Chefe-Funcionário	Satisfação do colaborador em sua relação com o chefe	Apoio Sócio-Econômico, Orientação técnica, Igualdade de tratamento, Gerenciamento pelo Exemplo
Organização do Trabalho	Avaliação das novas formas de trabalho	Inovações/Métodos/Processos, Grupos de trabalho, Variedade de tarefas, Ritmo de trabalho

Fonte: Fernandes (1996)

Diferentes linhas de pensamento aparecem em busca de identificar fatores que interferem na QVT dos indivíduos de forma que gerem o equilíbrio adequado para as empresas e funcionários, tornando o ambiente de trabalho agradável de acordo com a percepção dos trabalhadores e conseqüentemente tornando-os motivados, participativos, proativos e empenhados em atingir os objetivos da empresa.

Ford (1984 apud LACOMBE, 2005, p. 16) propõe que “as duas coisas mais importantes de uma empresa não aparecem nos seus demonstrativos financeiros: sua reputação e suas pessoas”. Daí uma reflexão importante para aquelas organizações que desejam crescer em um mercado altamente competitivo, os colaboradores precisam ser vistos como seres biopsicossociais, ou seja, com necessidades físicas, psicológicas, sociais e intelectuais, pois os mesmos constituem seu ativo mais precioso.

A literatura supracitada é de relevante importância no sentido de elencar indicadores gerais para a qualidade de vida dos trabalhadores, no entanto, esta pesquisa tem como base o modelo de Werther & Davis (1983), uma vez que foi considerado o que mais se adapta a esta pesquisa, tendo em vista que leva em consideração fatores organizacionais, ambientais e comportamentais como intervenientes na QVT. Como se pode observar no quadro a seguir:

Quadro 4 – Elementos que influenciam na QVT

Elementos Organizacionais	Elementos Ambientais	Elementos Comportamentais
-Abordagem mecanística -Fluxo de trabalho -Práticas de trabalho	- Habilidade e disponibilidade de empregados -Expectativas sociais	-Autonomia -Variedade -Identidade de tarefa -Retroinformação

Fonte: Werther e Davis, (1983 apud FERNANDES, 1996, p. 54)

De acordo com Medeiros (2002, p. 38), Werther e Davis “percebem a QVT centrada no cargo em que o indivíduo possui”, uma vez que estes “são o elo entre as pessoas e a organização [...]”. Sendo assim, os autores acima mencionados, citados por Medeiros, colocam que “[...] os esforços para melhorar a qualidade de vida no trabalho procuram tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios”.

Apesar da importância do conteúdo dos cargos na constituição da satisfação dos trabalhadores, esta pesquisa tem como foco o indivíduo, sendo o cargo analisado apenas um dos fatores da QVT.

Segundo Rodrigues (1998 apud FREITAS e SOUZA, 2009, p. 141), os três grupos de elementos que compõem o modelo de Werther e Davis (1983) definem-se da seguinte forma:

- **Elementos Organizacionais:** referem-se à especialização, às práticas e ao fluxo do trabalho. Está relacionado à busca da eficiência; sendo esta alcançada a partir da especialização na racionalização da produção. A abordagem mecanicista, o fluxo de trabalho e as práticas de trabalho são os métodos para análise da especialização. A abordagem mecanicista tenta identificar cada tarefa em um cargo dispondo-as de maneira a minimizar o tempo e o esforço dos trabalhadores. O fluxo de trabalho é influenciado pela natureza do produto ou serviço. As práticas são as maneiras determinadas para realização do trabalho.
- **Elementos Ambientais:** São as condições externas à organização, as potencialidades (habilidades), as disponibilidades e as expectativas sociais. O fator habilidade deve ser considerado importante para que o cargo não seja dimensionado acima ou abaixo das aspirações profissionais do trabalhador.

- **Elementos Comportamentais:** São as necessidades de alto nível dos funcionários. Estas necessidades estão relacionadas com a autonomia, variedade de habilidades, *feedback*, valorização do cargo, etc. A autonomia refere-se à responsabilidade pelo trabalho; a variedade de habilidades refere-se ao uso das diferentes capacidades, o *feedback* está relacionado às informações sobre o desempenho, e a identidade da tarefa está relacionada à compreensão e execução do trabalho como um todo.

Medeiros (2009, p. 38-39) corroborando com o tema, entende que:

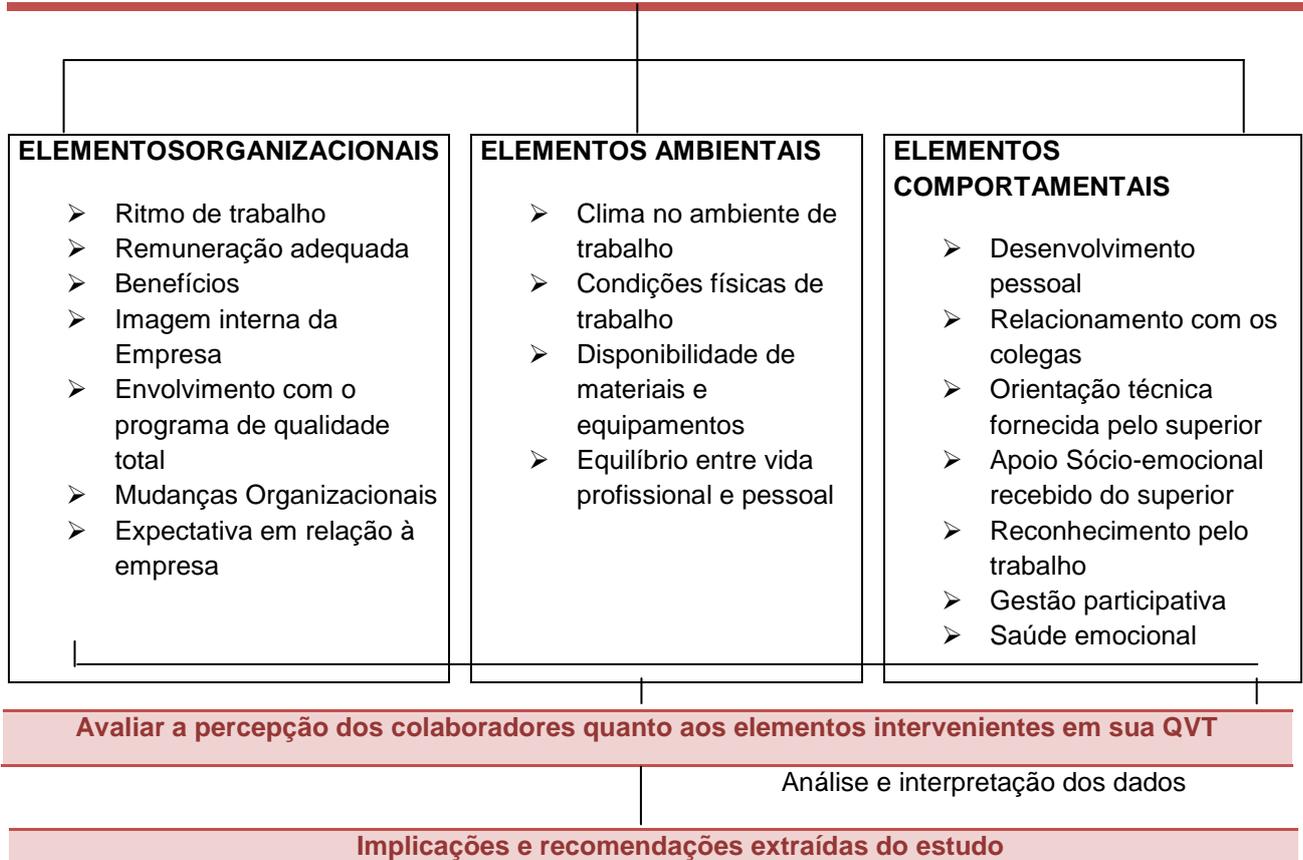
[...] os elementos organizacionais consideram a eficiência e buscam, especificamente, criar cargos produtivos. [...] Os elementos ambientais, por sua vez, devem considerar as expectativas sociais e as habilidades e disponibilidades dos empregados potenciais [...]. Os elementos comportamentais, finalmente, estão relacionados às necessidades humanas.

De acordo com Werther e Davis (1983), citados por Medeiros (2002, p. 39), para que os cargos sejam produtivos e satisfatórios para seus ocupantes, é necessário que haja um equilíbrio entre os elementos organizacionais, ambientais e comportamentais. Neste sentido, os autores mencionados expõem uma contradição entre os elementos organizacionais e comportamentais, pois enquanto o primeiro ocupa-se da maior especialização da tarefa e autonomia mínima, o outro busca variedade da atividade, maior autonomia e identidade da tarefa.

Aliás, é a adaptação de Medeiros (2002) que norteia este trabalho, uma vez que, tendo como base o modelo de Werther e Davis sobre os elementos organizacionais, ambientais e comportamentais, a autora define variáveis de acordo com as questões influenciadoras da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). A partir disso, esta pesquisa utiliza apenas as variáveis que atendem às necessidades da empresa em estudo e, quando necessário, acrescentam-se outros indicadores não citados por Medeiros (2002).

Veja adiante como se estruturou o modelo citado e o que referencia cada elemento:

Identificar os principais elementos que influenciam a QVT dos SO dos CORREIOS



2.1.1 Elementos Organizacionais

Os indicadores acima citados estão relacionados aos aspectos da empresa e sua influência na qualidade de vida dos trabalhadores, buscando assim identificar a satisfação dos mesmos sobre:

- Ritmo de trabalho: carga de trabalho adequada?
- Remuneração adequada: salário compatível com atribuições?
- Benefícios: o plano de benefícios é satisfatório?
- Imagem interna da empresa: como enxerga a empresa em que trabalha?
- Envolvimento com o programa de qualidade total: é comprometido com os objetivos da empresa?
- Mudanças organizacionais: Encara com otimismo e resiliência as mudanças na empresa?

- Expectativa em relação à empresa: quais as suas expectativas para o futuro da empresa?

2.1.2 Elementos Ambientais

Os elementos ambientais estão relacionados ao ambiente externo, as potencialidades (habilidades), as disponibilidades e as expectativas sociais, assim como aos aspectos físicos do ambiente de trabalho onde se realizam as atividades.

- Clima no ambiente de trabalho: existe um clima agradável no ambiente de trabalho?
- Condições físicas de trabalho: existem boas condições de ventilação, iluminação, temperatura e ruído no ambiente de trabalho?
- Disponibilidade de materiais e equipamentos: os materiais e equipamentos são de boa qualidade e estão sempre disponíveis?
- Equilíbrio entre vida profissional e pessoal: Considera seu tempo equilibrado entre seu trabalho e sua vida pessoal?

2.1.3 Elementos Comportamentais

Já os elementos organizacionais estão totalmente relacionados às necessidades humanas, ao indivíduo em si, seus desejos, anseios, motivações, auto-realizações, etc. São eles:

- Desenvolvimento pessoal: existe oportunidade de desenvolvimento de suas potencialidades no exercício de seu cargo.
- Relacionamento com os colegas: O relacionamento entre colegas acontece de forma positiva?
- Orientação técnica fornecida pelo superior: Seu chefe lhe oferece suporte adequado para melhor desempenhar suas atividades?
- Apoio sócio emocional recebido do superior: Seu chefe compreende e se interessa por seus problemas pessoais?
- Reconhecimento pelo trabalho: Existe reconhecimento por parte da empresa pelo trabalho por você desenvolvido?
- Gestão participativa: procura conhecer sua opinião sobre problemas referentes à empresa como um todo?

- Saúde emocional: Trabalhar em um ambiente altamente conflitante te abala emocionalmente?

2.2 ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

O estresse é uma experiência humana comum e necessária ao ser humano, impulsionando-o a satisfazer suas necessidades básicas, realizar atividades cotidianas e buscar realizar sonhos e desejos. No entanto, alguns contextos podem causar elevados níveis de estresse, fazendo com que o indivíduo sofra, e um deles pode ser o ambiente de trabalho.

Para Selye (1975 apud ROSSI et al., 2011, p. 42):

O termo estresse pode ser definido como um processo que envolve percepção, integração, resposta e adaptação a eventos aversivos, ameaçadores ou desafiadores. Constitui um padrão estereotipado de adaptação, filogeneticamente antigo, com o propósito de preparar o organismo para a atividade física.

O autor coloca que o estresse se desenvolve em três fases: alerta, resistência e exaustão. Afirma ainda que o organismo sempre tenta se adaptar ao evento estressor utilizando no processo grandes quantidades de energia.

Frente ao modo como a sociedade moderna e as relações de trabalho estão organizadas, diversas são as situações que propiciam o estresse. Destacam-se os efeitos e consequências do processo de urbanização crescente, as jornadas de trabalho (longas ou em turnos), a precarização dos vínculos trabalhistas, as exigências da especialização flexível (reengenharia da produção) em que trabalhadores devem ser capazes de se reinventar constantemente, a cobrança de maior produção e competitividade no trabalho, etc.

Diante do exposto percebe-se que é imprescindível que haja além da competência do empregado, a satisfação em situação de trabalho, pois ambos se complementam no sentido de equilibrar desejos individuais e objetivos organizacionais, sendo necessário enxergar os indivíduos como seres humanos completos.

2.3 EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) é uma das instituições públicas mais antigas do país, completando 351 anos de atuação no desempenho das atividades postais que se pode considerar uma das formas de prestação de serviços mais antigas e necessárias da sociedade, já que a mesma proporciona a comunicação entre as pessoas. Neste sentido, é exemplo de uma organização flexível, capaz de modernizar-se e perpetuar-se em um mercado altamente competitivo até os dias atuais, e é na busca desta permanência que tem almejado índices de qualidade cada vez maiores, implantando processos de padronização e ferramentas de controle mais rigorosas e eficientes para adaptar-se às normas da Fundação Nacional de Qualidade (FNQ), e alcançar sua visão de futuro que é “ser uma empresa de classe mundial, aquelas que buscam, constantemente, aperfeiçoar-se e adaptar-se às mudanças globais” (CORREIOS-2020, 2011, p.41).

Dentro deste contexto, no qual a “QUALIDADE” tornou-se a palavra-chave do sucesso, Cerqueira Neto (1993 apud SILVA e CRUZ, 2012, p. 03) a entende “[...] como a totalidade de propriedades e características de um determinado produto ou serviço, que confere sua aptidão em satisfazer a necessidade do público alvo, de modo geral”. Sendo assim, surge uma reflexão mais abrangente, onde se busca resposta para a percepção do cliente interno (colaborador) sobre sua satisfação em fazer parte daquela organização, sua motivação em desempenhar suas tarefas, seu desenvolvimento profissional, enfim, sua Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), sendo a mesma percebida como uma ferramenta essencial para o desempenho eficaz das organizações.

Nas organizações públicas atualmente exige-se uma nova postura na forma de atender as necessidades demandadas cada vez mais próximas da iniciativa privada, reivindicando maior responsabilidade e compromisso para com o consumidor e, por consequência, uma administração de forma gerencial, moderna e adequada.

2.3.1 Supervisor Operacional na ECT (SO)

Na busca por melhores índices de qualidade, a ECT passa por processos de implementação de estratégias de mudanças referentes, principalmente, a

padronizações, controle mais efetivo das tarefas e aumento de produtividade. Sendo assim, uma Empresa Pública, que possui um ritmo acelerado de trabalho, gera normalmente muita insatisfação por parte dos colaboradores, que por sua vez entram em conflito no trabalho, o que Rossi et al. (2011, p. 3) definem como “[...] um processo dinâmico que ocorre quando os indivíduos vivenciam reações emocionais negativas a desacordos e interferências percebidas no que se refere à realização de suas metas”. Dentro deste contexto, encontra-se a função do SO, que tem contato direto com os trabalhadores no sentido de fiscalizar, coordenar, e exigir o cumprimento de metas, o que vem gerando descontentamento e desgaste por parte destes trabalhadores, pois possuem uma longa jornada de trabalho e atuam em um ambiente altamente diversificado e conflitante.

De acordo com os autores acima citados, os indivíduos que vivenciam mais conflitos tendem a ser mais ansiosos e irritados do que os demais, podendo chegar a um estado de *burnout*, sendo esta uma situação de exaustão emocional e despersonalização que pode ocorrer como reação a um emprego excessivamente estressante (MASLACH, 1982).

Entre os indicadores de bem-estar social mais usados para trabalhadores, está a satisfação com o emprego ou com o grupo de trabalho. Nesse sentido busca-se compreender até que ponto é possível estar e permanecer em equilíbrio neste ambiente de trabalho citado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto aos objetivos, essa pesquisa pode ser classificada como exploratória e descritiva. Exploratória por proporcionar maiores informações sobre determinado assunto, e descritiva por observar, registrar, analisar, classificar e interpretar dados sem interferência do pesquisador (ANDRADE, 2003).

Segundo as fontes de dados a pesquisa se caracteriza como: bibliográfica, documental e de campo. Bibliográfica por ter acessado livros, teses e artigos científicos, documental por mapear documentos oficiais da empresa em foco e de Campo uma vez que os dados foram coletados in loco (ANDRADE, 2003).

O procedimento metodológico privilegiou o estudo de caso, que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real, onde os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente percebidos (YIN, 2005).

O estudo em questão foi desenvolvido com base no modelo proposto por Werther & Davis (1983), adaptado por Medeiros (2002), considerado o que mais se adapta à pesquisa, tendo em vista que define variáveis de acordo com as necessidades de cada empresa. Em se tratando desta pesquisa, por exemplo, acrescentaram-se outros indicadores com o intuito de abarcar a realidade da ECT.

Para coleta de dados foi utilizado um questionário, adaptado de Medeiros (2009), composto por 18 afirmativas e uma escala de Likert como intuito de traçar o perfil e analisar a satisfação através dos fatores organizacionais, ambientais e comportamentais, do público alvo da pesquisa.

O referido instrumento de coleta de dados foi aplicado nas três unidades de distribuição domiciliária da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, localizada na cidade de Campina Grande – PB. A pesquisa foi realizada entre os dias 21 e 24 de abril de 2014, a aplicação do questionário abrange o universo estatístico, já que foram questionados todos os Supervisores Operacionais, representando um total de cinco funcionários.

Os dados coletados foram analisados utilizando procedimentos quantitativos, como a estatística descritiva, o que viabilizou a organização, apresentação e descrição dos dados representativos de uma ou mais variáveis, ilustrados através de gráficos que resumem a distribuição das variáveis (Rodrigues, 2006).

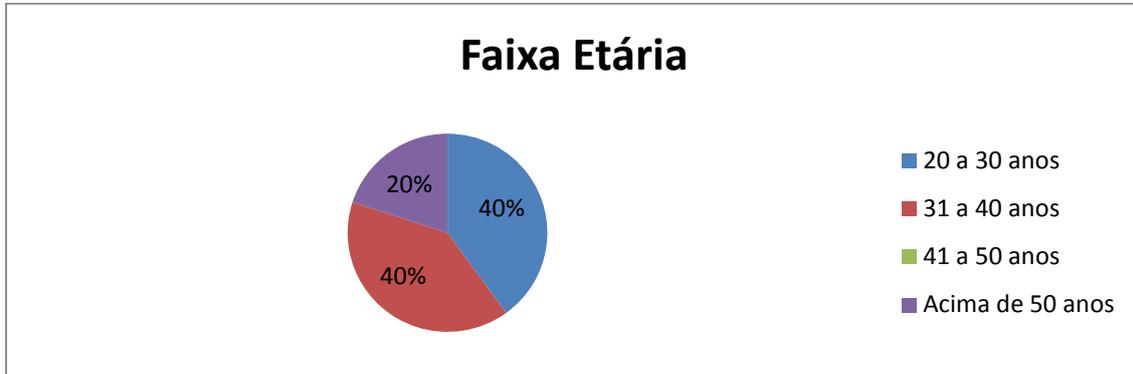
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção visa apresentar os resultados da pesquisa realizada junto às três unidades de distribuição domiciliária da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, localizada na cidade de Campina Grande – PB.

Para abordar com clareza o objeto de estudo deste trabalho e testar as hipóteses pensadas a priori, aplicou-se um questionário composto por 18 afirmativas e uma subsequente escala de 1 a 5 para análise de satisfação de fatores organizacionais, ambientais e comportamentais, divididos em três grupos. Além disso, também foram obtidos alguns dados de identificação, mas sem expor a identidade do colaborador que se dispôs a responder este questionário.

4.1 VARIÁVEL 1 - PERFIL DOS RESPONDENTES

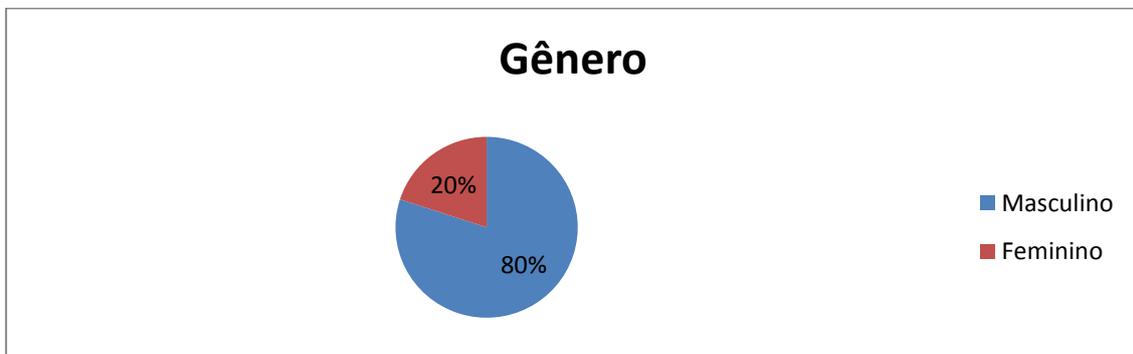
Gráfico 1: Faixa Etária



Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

Seguindo a ordem dos dados de identificação, encontra-se, em um primeiro momento, a faixa etária dos colaboradores envolvidos na pesquisa, que varia, como se pode constatar no gráfico exposto, entre 20 até mais de 50 anos de idade, sendo assim 40% dos respondentes se encontram na faixa etária de 20 a 30 anos, seguidos de outros 40% que se encontram de 31 a 40 anos, e apenas 20% estão acima de 50 anos. Não há, neste meio, nenhum supervisor operacional com idade entre 41 e 50 anos. Constatou-se dessa forma que a empresa tem um quadro de funcionários renovado, refletindo um alinhamento entre os objetivos de mudanças da organização e a capacidade de inovação dos colaboradores.

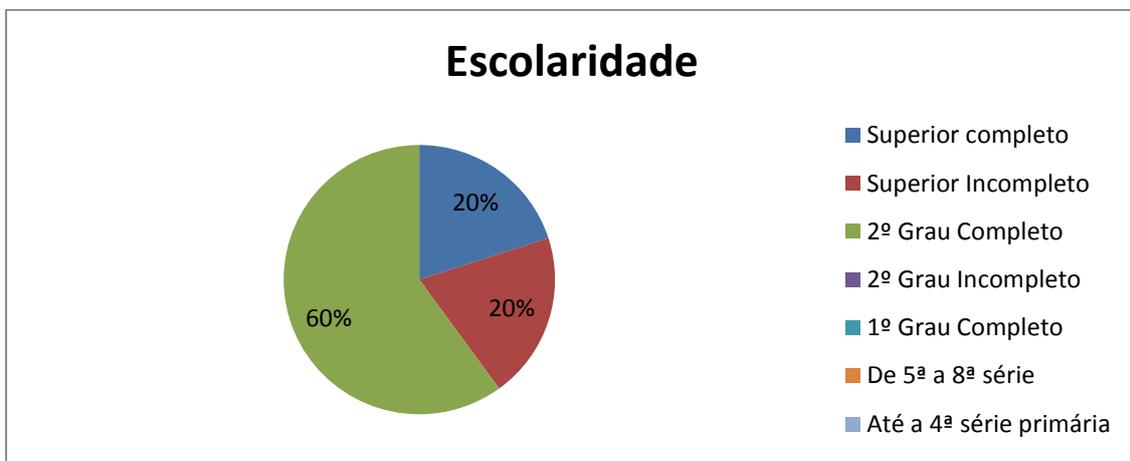
Gráfico 2: Gênero



Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

No que diz respeito ao gênero, os dados indicam que 20% dos respondentes são do sexo feminino e 80% do sexo masculino, o que representa a realidade da maior parte das empresas no cenário nacional: os cargos mais altos são prioritariamente exercidos por homens, isto de acordo com Aparício et al. (2009), uma vez que o autor afirma que 68% dos cargos de liderança, no Brasil, ainda são ocupados por homens.

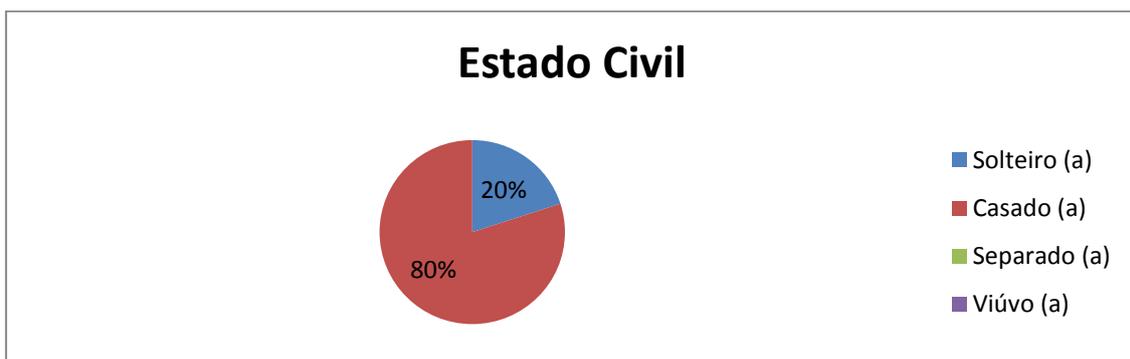
Gráfico 3: Escolaridade



Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

No quesito escolaridade, 60% dos respondentes possuem o segundo grau completo. 20% o superior completo e, 20% superior incompleto, esses últimos tendo informado que são universitários. Os dados indicam que o perfil dos respondentes é de pessoas com somente o Ensino Médio concluído.

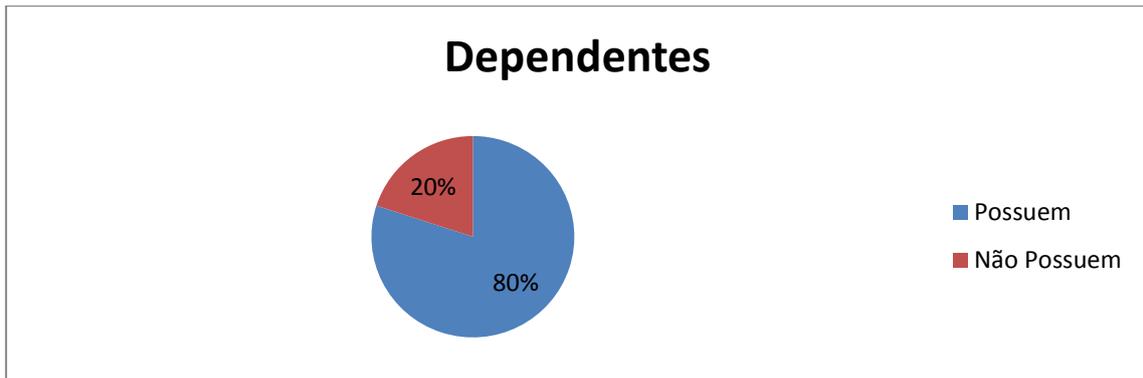
Gráfico 4: Estado Civil



Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

Quanto ao Estado Civil, 80% dos respondentes são casados e, 20% solteiros, o que implica um quadro de funcionários que tende a buscar estabilidade em suas carreiras tendo em vista o sustento de seus dependentes.

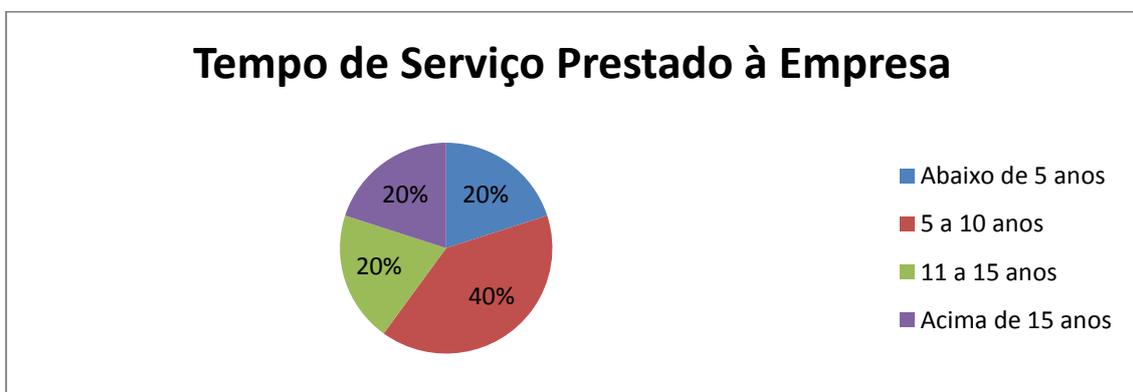
Gráfico 5: Dependentes



Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

De acordo com o gráfico acima no que se refere à existência de dependentes diretos, filhos ou demais familiares, 80% dos respondentes afirmaram possuir dependentes, enquanto 20% não possuem, o que gera uma expectativa em relação ao plano de benefícios oferecidos pela empresa no sentido de amparar a família de um modo geral.

Gráfico 6: Tempo de serviço prestado à empresa



Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

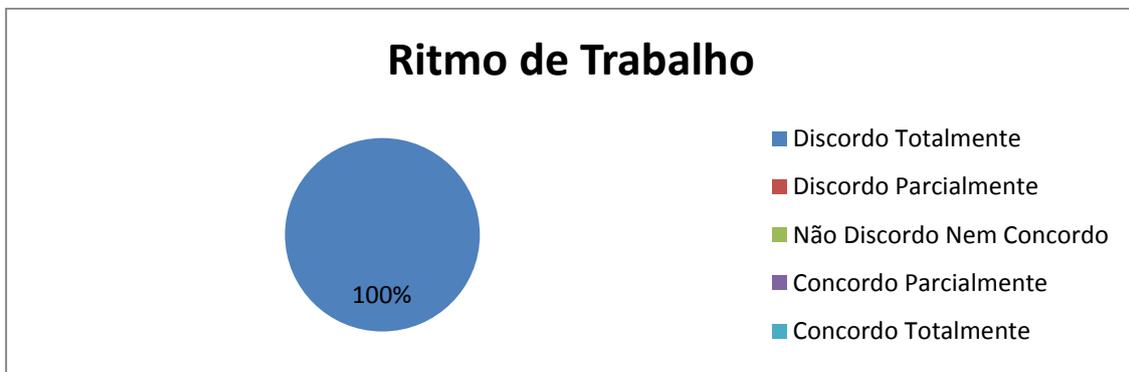
Quanto ao tempo de serviço, 40% dos respondentes indicaram ter tempo de serviço entre 5 e 10 anos, seguidos de 20% que trabalham na empresa a menos de 5 anos, 20% entre 11 e 15 anos e outros 20% acima de 15 anos.

Existe uma dispersão de tempo de serviço entre o mais antigo e o mais recente colaborador. O primeiro tendo 43 anos de serviço prestado e o mais jovem apenas 2 anos.

Dessa forma, verificou-se que os colaboradores que trabalham há mais tempo expressaram um grau de insatisfação maior do que os demais, lembrando que apenas um deles possui menos de 5 anos de serviço prestado, sendo exatamente este o que avalia de maneira mais positiva as condições de trabalho a que está exposto. Assim, pode-se inferir que os colaboradores que possuem mais tempo de serviço apresentam uma análise mais crítica em relação aos fatores que intervêm na sua qualidade de vida no trabalho.

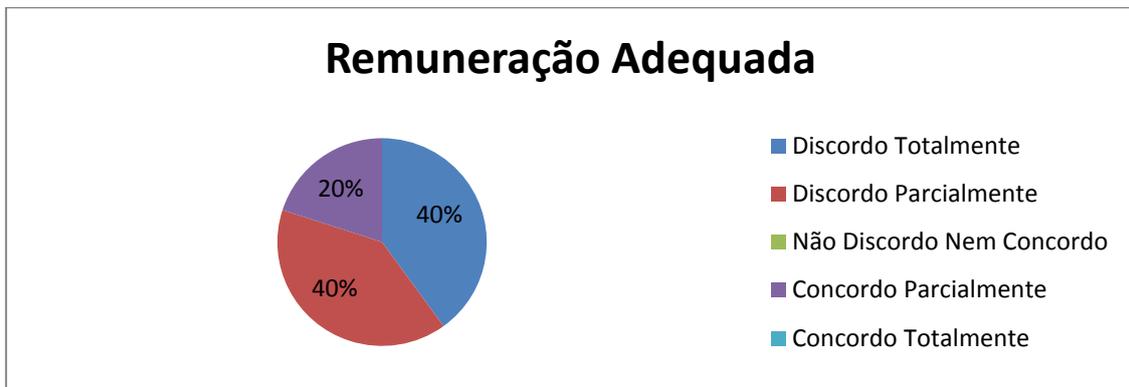
4.2 VARIÁVEL 2 - FATORES ORGANIZACIONAIS

Gráfico 7: Ritmo de trabalho



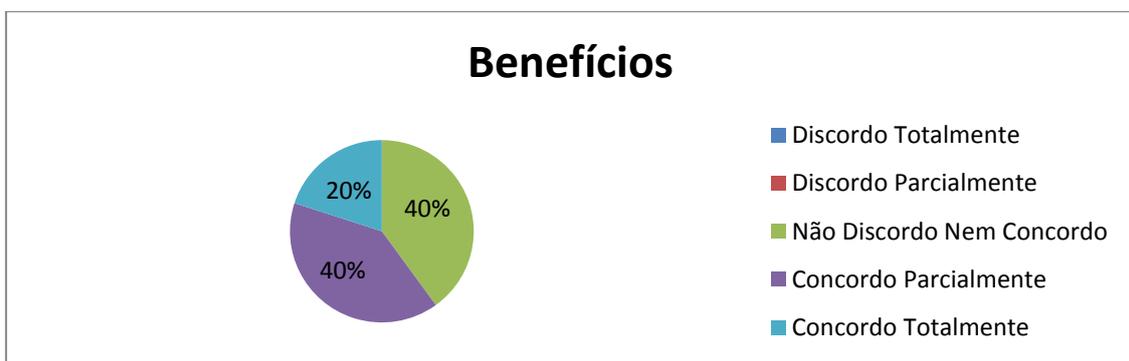
Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

Em relação à variável Ritmo de trabalho, 100% dos respondentes assinalaram a alternativa *Discordo Totalmente*, o que indica descontentamento quanto aos quesitos carga de trabalho e horário estabelecidos pela instituição. Ou seja, os respondentes consideraram a carga de trabalho a que são submetidos, incompatível com as horas trabalhadas. Neste sentido, Medeiros (2009) afirma que o ritmo de trabalho apresenta relação direta com a percepção do colaborador quanto à carga de trabalho que lhe é conferida.

Gráfico 8: Remuneração Adequada

Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

Quanto à remuneração, 40% dos respondentes acreditam que o salário está aquém das atribuições e responsabilidades. 40% discordaram parcialmente desta compatibilidade entre salário e atribuições e, 20% concordaram, embora parcialmente. Ou seja, os dados indicam que a maioria dos respondentes está insatisfeita com sua remuneração, o que pode levar a quedas no nível de satisfação no trabalho. Pois, segundo a concepção de Taylor (apud Medeiros, 2009), a satisfação do homem no trabalho está essencialmente ligada a recompensas financeiras.

Gráfico 9: Benefícios

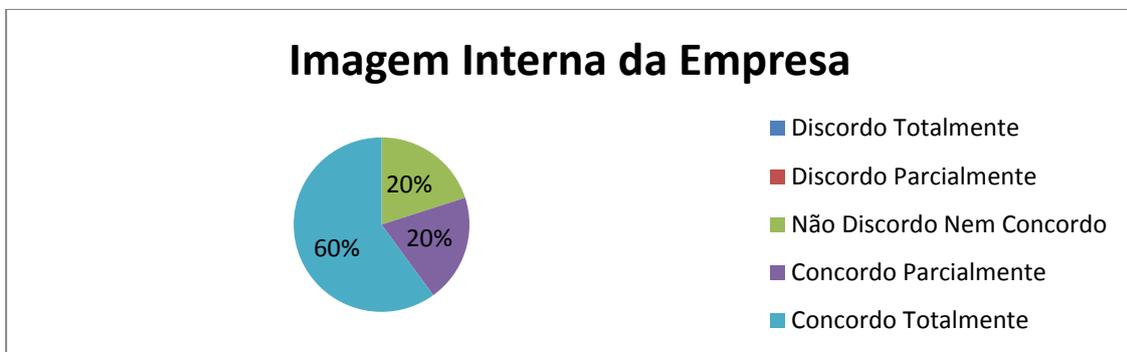
Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

Já sobre o plano de benefícios oferecido pela ECT, 60% dos respondentes apresentaram uma visão positiva, tendo assinalado as alternativas *concordo*

totalmente ou *concordo parcialmente*. 40% colocaram-se como neutros, ao assinalarem a opção *não concordo nem discordo*.

Os dados indicam que a maioria dos respondentes está satisfeita com o plano de benefícios oferecido pela organização. E de acordo com Gaulke e Nicoletti (2007), os benefícios impactam positivamente o bem estar dos colaboradores, uma vez que bons planos de benefícios tendem a diminuir a concorrência entre as empresas e mantém os profissionais qualificados dentro da organização.

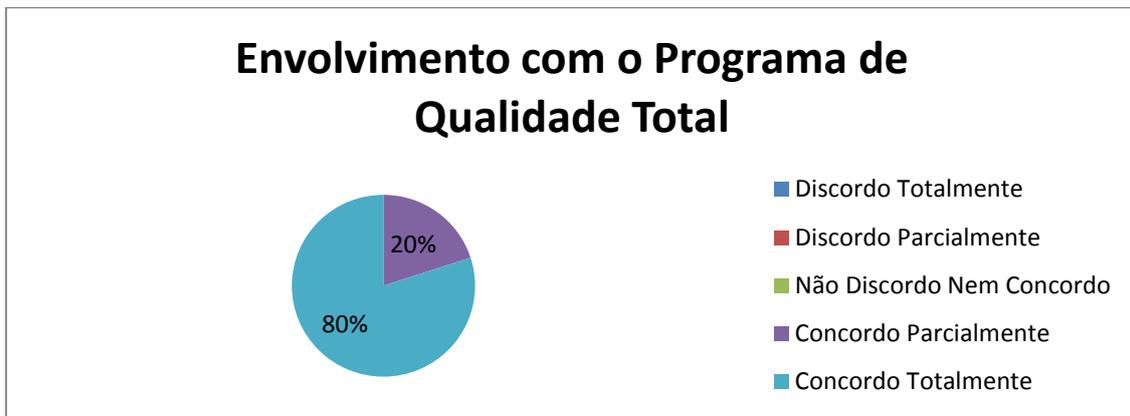
Gráfico 10: Imagem Interna da Empresa



Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

No que diz respeito à percepção dos respondentes quanto à imagem da ECT, os dados demonstram que 60% detém uma impressão muito positiva da empresa, 20% percebem positivamente tal imagem e, outros 20% assinalaram a alternativa *não concorda nem discorda*, o que indica indiferença quanto à imagem da empresa. No geral, os respondentes percebem positivamente a imagem da organização, o que tende a elevar os níveis de motivação dos mesmos.

Gráfico 11: Envolvimento com o Programa de Qualidade Total



Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

Quanto ao envolvimento dos respondentes com o programa de qualidade total da empresa, 80% concordaram totalmente e, 20% concordaram parcialmente. O que indica o comprometimento desses colaboradores com a melhoria da organização, visto que todos estão dispostos a trabalhar em prol dos objetivos da ECT para tornar-se uma empresa de classe mundial.

Gráfico 12: Mudanças Organizacionais



Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

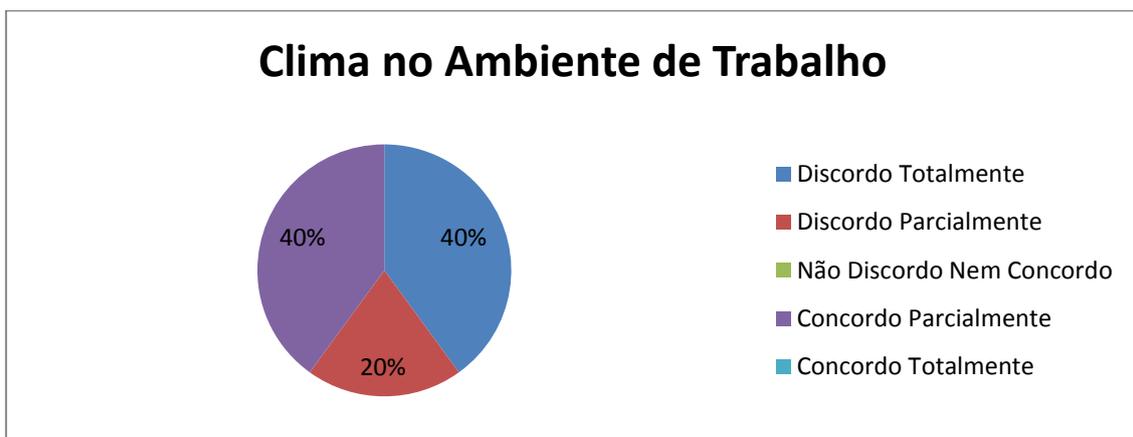
No que diz respeito às expectativas quanto às mudanças previstas a partir do Planejamento Estratégico 2020, 100% dos respondentes concordaram, embora destes, 60% tenham assinalado a alternativa *concordo parcialmente*. A confiança na gestão da empresa favorece a melhoria dos processos de trabalho. Neste sentido, Medeiros (2009) reforça que esta variável avalia a confiança e o otimismo do colaborador em relação às mudanças que poderão ocorrer na organização.

Gráfico 13: Expectativa em Relação à Empresa

Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

Quanto às expectativas dos respondentes em relação à Empresa, 40% dos respondentes assinalaram a alternativa *concordo totalmente*. 20% expressaram neutralidade ao optarem pela alternativa *nem concordo nem discordo* e, 40% discordaram parcialmente com a afirmativa. Os dados refletem que há um equilíbrio entre as opiniões dos respondentes no que diz respeito à estabilidade da ECT.

4.3 VARIÁVEL 3 - FATORES AMBIENTAIS

Gráfico 14: Clima no Ambiente de Trabalho

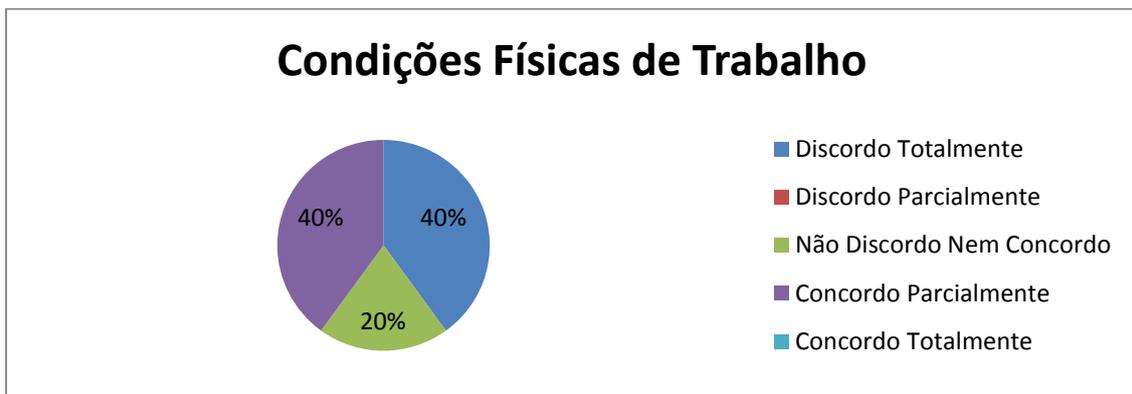
Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

Sobre a existência de um clima de companheirismo e integração na ECT, 60% dos respondentes discordaram totalmente ou parcialmente, enquanto 40%

concordaram parcialmente, o que indica um clima organizacional instável na percepção do universo pesquisado, causando impacto no clima organizacional.

Segundo Carvalho (2008), o ambiente de trabalho negativo, inerte ou altamente positivo impacta a saúde do corpo social e a produtividade da organização.

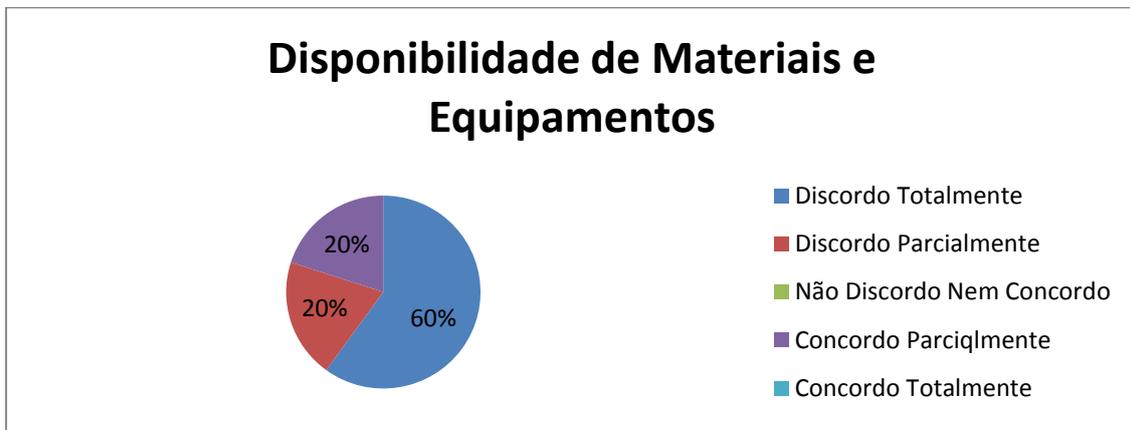
Gráfico 15: Condições Físicas de Trabalho



Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

As condições físicas de trabalho não se apresentaram favoráveis para 40% dos respondentes, já outros 40% as consideraram parcialmente benéficas e, 20% que não concordaram nem discordaram com a afirmativa. A estrutura do ambiente de trabalho reflete na saúde do trabalhador. Pesquisa publicada na revista *Pequenas Empresas, Grandes Negócios* (apud Salomão, 2013) demonstra que 68% dos funcionários queixam-se da temperatura inadequada, 43% reclamam dos ruídos excessivos e 40% do desconforto dos móveis nas empresas.

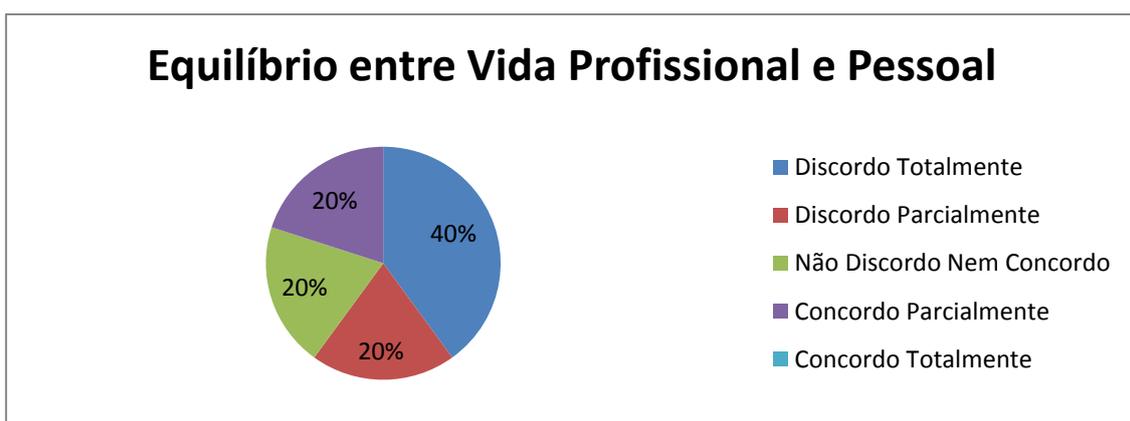
Gráfico 16: Disponibilidade de Materiais e Equipamentos



Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

Quanto à disponibilidade de materiais e equipamentos em boas condições de uso, 60% discordaram totalmente e 20% parcialmente. Enquanto que 20% consideraram as atuais condições parcialmente positivas. Esta variável impacta negativamente o desempenho dos colaboradores, já que mede a quantidade e qualidade de materiais e equipamentos disponíveis para realização do trabalho (Medeiros, 2009).

Gráfico 17: Equilíbrio entre Vida Profissional e Pessoal



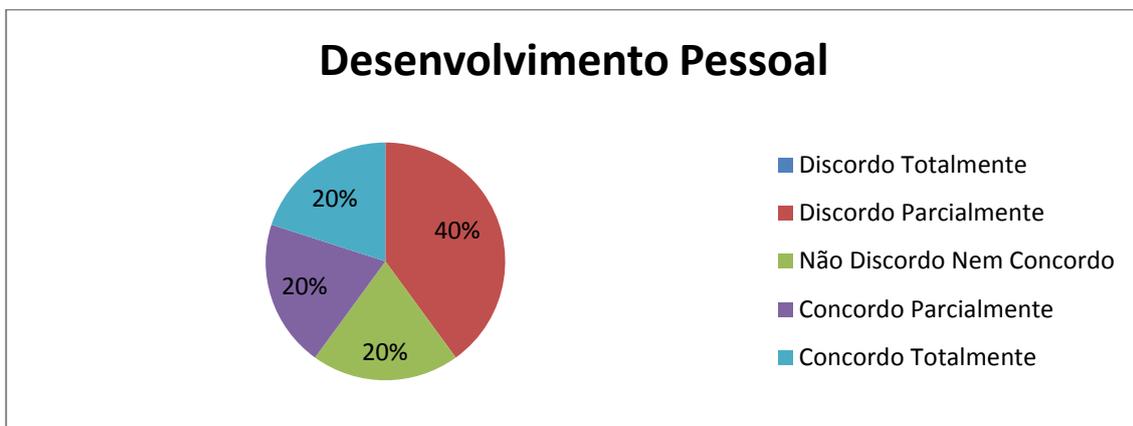
Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

Quanto ao equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, 40% dos respondentes discordaram totalmente e, 20% parcialmente. 20% não apresentaram opinião, indicando indiferença quanto à variável. Apenas 20% concordaram parcialmente. Tal resultado indica um desequilíbrio entre objetivos pessoais e

profissionais, o que é uma tendência contemporânea, pois as pessoas trabalham cada vez mais. De acordo com Vieira (1993 apud MEDEIROS, 2002), a QVT segue a filosofia humanística, a qual diz ser necessário um equilíbrio entre o lado pessoal e o profissional do indivíduo.

4.4 VARIÁVEL 4 - FATORES COMPORTAMENTAIS

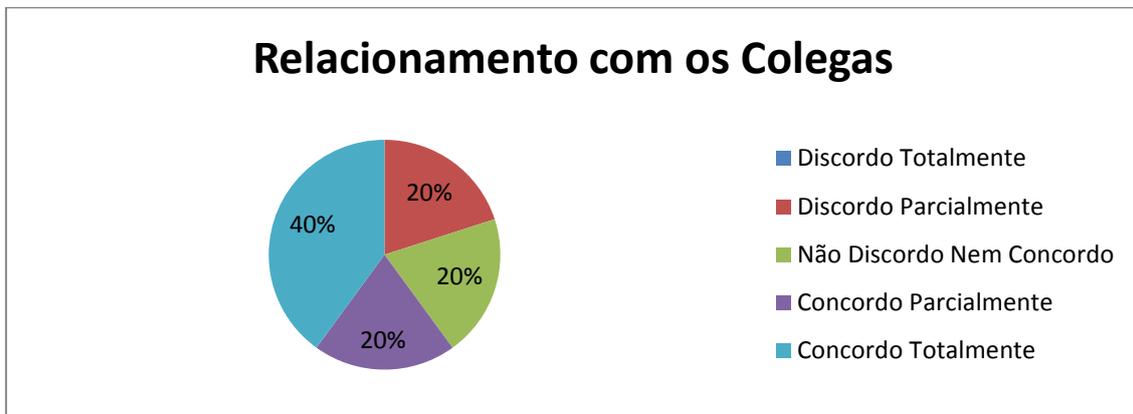
Gráfico 18: Desenvolvimento Pessoal



Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

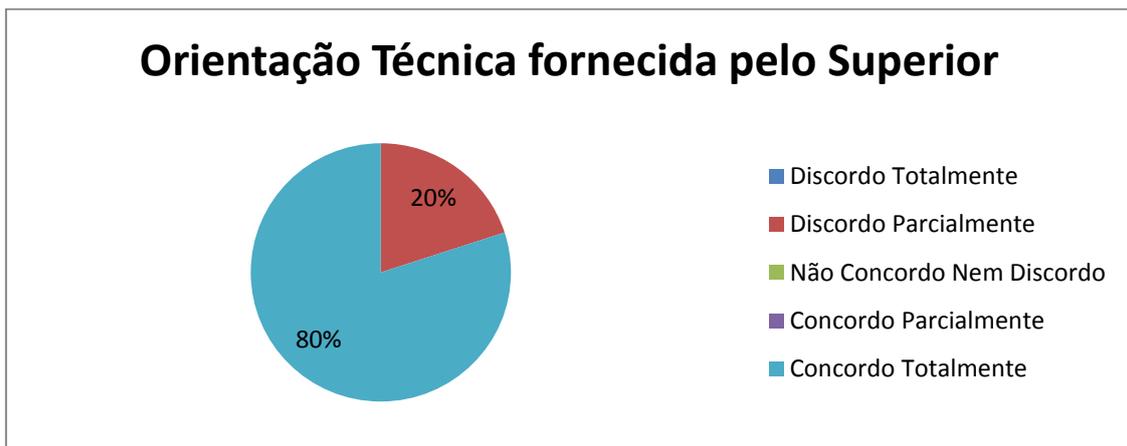
Quanto às oportunidades de desenvolvimento pessoal, 20% concordaram totalmente e, 20% parcialmente. Enquanto, 40% discordaram parcialmente e, 20% não teceram opinião, indicando desinteresse pela variável. Este quesito se choca com a teoria da hierarquia das necessidades estabelecida por Maslow, que apresenta uma hierarquia para as necessidades do ser humano.

Na realidade, percebe-se que o colaborador tem a necessidade de ascender para se auto-realizar. Para isso, as necessidades precisam ser atendidas como elemento motivacional para o indivíduo exercer suas funções com qualidade dentro da organização, realidade que já é vivida pelos 40% que concordaram totalmente ou parcialmente. Assim sendo, há um desequilíbrio de opiniões que sugere concordância ou discordância de acordo com as necessidades individuais de cada respondente.

Gráfico 19: Relacionamento com os Colegas

Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

Quanto ao relacionamento com os colegas, 60% concordaram totalmente ou parcialmente, 20% discordaram parcialmente e outros 20% não opinaram, o que demonstra que apesar das dificuldades enfrentadas pela equipe de acordo com as respostas dadas até aqui, ainda há um bom relacionamento que tende a facilitar o diálogo e conseqüentemente a discussão dos problemas e suas possíveis resoluções.

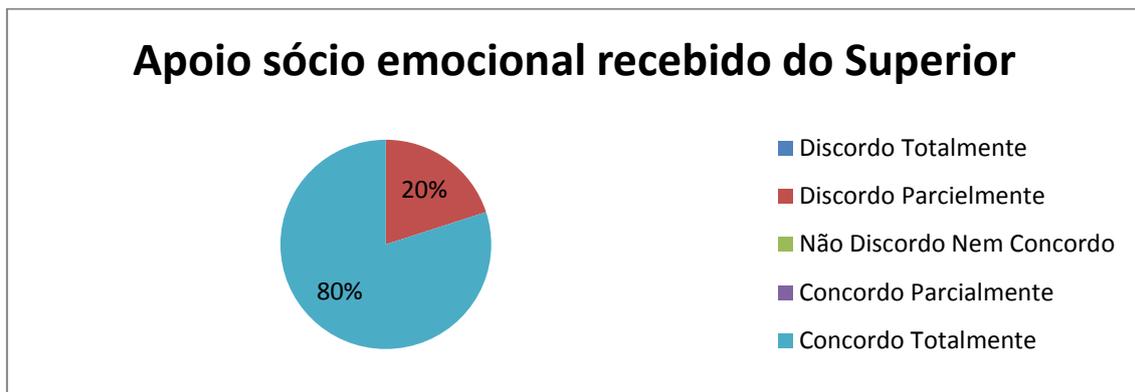
Gráfico 20: Orientação técnica fornecida pelo Superior

Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

No que diz respeito à orientação fornecida pelo chefe imediato de como atuar nas decisões relacionadas ao cotidiano, 80% concordaram, contra 20% que discordaram parcialmente, o que demonstra um alto nível de confiança na relação

chefe-subordinado. Mintzberg (2009, p. 179) considera que a flexibilidade da tomada de decisão permite maior agilidade, visto que “o fluxo do trabalho também tende a ser flexível e as tarefas do núcleo operacional são relativamente não especializadas e intercambiáveis”, ação estratégica que permite a existência de um ambiente mais criativo e de colaboradores satisfeitos com seu desempenho profissional.

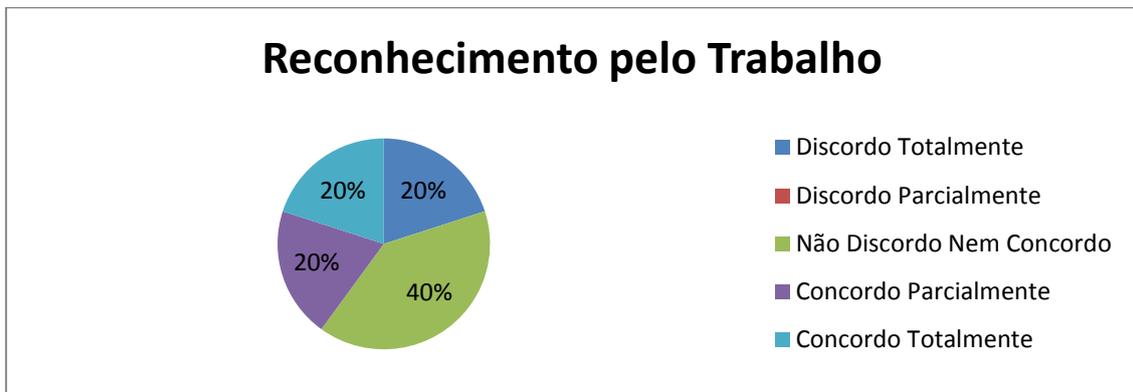
Gráfico 21: Apoio sócio emocional recebido do Superior



Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

No que tange à satisfação do colaborador em relação ao nível de compreensão provida pelo chefe, referente a problemas pessoais ou emocionais que interfiram na produtividade do indivíduo e, conseqüentemente, no desempenho da equipe, 80% concordaram, contra 20% que discordaram parcialmente. Assim, percebe-se que a relação chefe-subordinado também é favorável no que diz respeito ao entendimento das necessidades pessoais do indivíduo, havendo um apelo à filosofia humanística da qual tratou Vieira (1993 apud MEDEIROS, 2002).

Gráfico 22: Reconhecimento pelo Trabalho

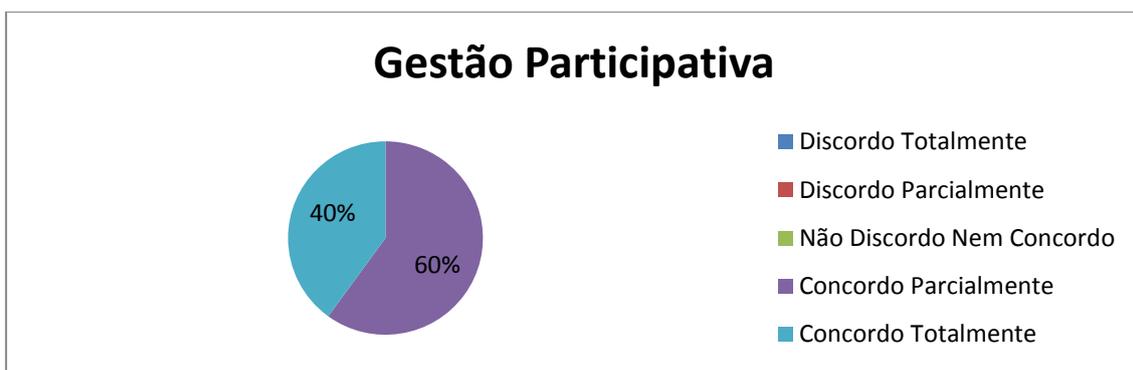


Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

Sobre o reconhecimento, por parte da empresa, do compromisso e dedicação do colaborador, apresentou-se também grande variedade de respostas, considerando inclusive que 40% não opinaram em relação a este dado. 20% acreditaram que não há esse reconhecimento e 40% concordaram totalmente ou parcialmente com esta informação. Os dados indicam que as formas de reconhecimento oferecidas pela empresa são positivas, apesar da mesma porcentagem de respondentes não ter opinado sobre a questão.

Para Henry Ford (1997) apud Lacombe (2005, p. 16) “as duas coisas mais importantes de uma empresa não aparecem em seus demonstrativos financeiros: sua reputação e suas pessoas”, e é essa a importância deste reconhecimento pelo trabalho prestado, saber que o sucesso da organização depende do impulso e da disposição de seu colaborador.

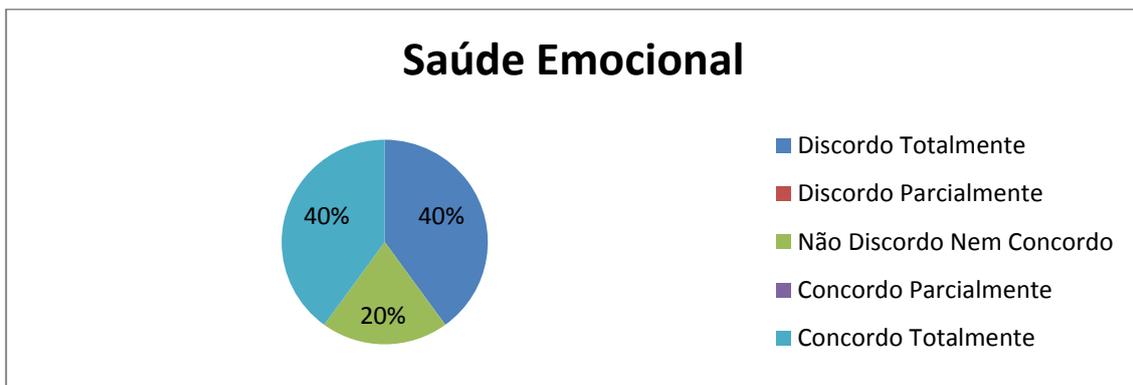
Gráfico 23: Gestão Participativa



Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

Quanto à gestão participativa, 40% dos respondentes concordaram totalmente e 60% parcialmente, o que indica uma percepção positiva, já que a participação nas decisões representa um dos fatores que impacta diretamente a Qualidade de Vida no Trabalho. Rodrigues (1998 apud FREITAS e SOUZA, 2009, p. 141) afirma que os Elementos Comportamentais: são as necessidades de alto nível dos funcionários. Sendo assim percebe-se um ambiente onde existe independência para decidir por parte do colaborador. O autor supracitado reforça ainda que: “[...] a autonomia refere-se à responsabilidade pelo trabalho [...]”.

Gráfico 24: Saúde Emocional



Fonte: Pesquisa Direta, 2014.

Quanto à saúde emocional, 40% dos colaboradores responderam que concordam totalmente. Outros 40% discordaram totalmente da assertiva. 20% dos respondentes não expressaram opinião alguma sobre este item.

O ambiente é um fator primordial para a saúde do trabalhador, podendo, se não equilibrado, levá-lo à situação de exaustão emocional e despersonalização que pode ocorrer como reação a um emprego excessivamente estressante (MASLACH, 1982).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos dados obtidos a partir do questionário aplicado no universo de cinco pessoas correspondente aos Supervisores Operacionais (SO) da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos na cidade de Campina Grande-PB, constatou-se que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) destes profissionais possui aspectos deficientes, uma vez que as variáveis dos três grupos de fatores abordados (organizacionais, ambientais e comportamentais) apresentam respostas negativas quanto à concordância desses colaboradores com as atitudes que são ou que deveriam ser tomadas pela empresa para valorização do trabalho de seus funcionários.

É certo que houve indicações positivas, e estas apontam para um orgulho constatado e uma confiança dos SO para com os Correios, uma vez que acreditam nas mudanças previstas pelo Planejamento Estratégico referente a 2020 no que tange a melhorias diversas. Assim, apesar de considerarem suas atribuições e o trabalho executado incompatíveis com a remuneração oferecida e a própria carga horária, os colaboradores permanecem dedicados à empresa, desempenhando com êxito suas funções, apesar das dificuldades e carências provenientes da falta de condições tanto internas quanto externas, como visto no quadro de fatores ambientais, quadro este que sugeriu maior índice de descontentamento se comparado aos outros.

No primeiro item do bloco de Fatores Organizacionais se constatou que a carga de trabalho é incompatível com o horário disponibilizado às atividades dos colaboradores. Em consequência disso, torna-se necessário que o funcionário realize trabalhos extraordinários, implicando em longos afastamentos do ambiente familiar, ou seja, desequilibrando a relação vida profissional versus vida pessoal, intrínseca à variável de Fatores Ambientais.

Outro ponto de grande relevância é que apesar da carência organizacional e ambiental, o fator comportamental permanece firme, graças a um perfil de profissional com autonomia e liberdade de expressão dentro da instituição em que trabalha, como também graças ao bom relacionamento entre a equipe. Inclusive, o reconhecimento pelo serviço prestado também mostrou ter grande importância para o colaborador.

Além disso, o instrumento de coleta (que preservou o anonimato dos entrevistados) pôde verificar onde residem as carências da organização, podendo assim pensar estratégias em seu planejamento para a implantação de projetos que garantam a eficácia de seus planos de ação junto ao público interno.

É perceptível que não se pode submeter o colaborador a longos turnos ou jornadas de trabalho, sob risco de que se perca em qualidade dos serviços, uma vez que o indivíduo precisa de tempo para sua vida em sociedade, sendo capaz de renovar-se e encarar o trabalho com determinação, criatividade e empenho. Ou seja, o equilíbrio entre os desejos individuais e os objetivos organizacionais deve existir, realidade contrária ao que foi determinado por esse estudo.

Assim, foi detectado que o nível de satisfação quanto à qualidade de vida no trabalho do Supervisor Operacional dos Correios é deficiente, embora se tenha uma margem de expectativa e confiança que pode transformar a referida realidade institucional, visto que seus colaboradores permanecem dedicados ao fortalecimento da equipe e ao desejo de crescimento da empresa enquanto classe mundial.

Conclui-se, portanto, que apesar do baixo nível de satisfação identificado os respondentes mantêm o comprometimento profissional o que possibilita reversão do quadro ora identificado.

Por fim, deve-se ter em mente que esta pesquisa não visa uma resposta estagnada ao problema, podendo se reinventar ao longo de estudos subsequentes a este, que possam avaliar outras realidades e assim, contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da organização.

ABSTRACT

Job satisfaction is an essential issue in order to reach a balance between personal and organizational interest, intending this way to accomplish a better organizational performance. Accordingly, this paper aims to analyze the job satisfaction of operational supervisors that work at CORREIOS (ECT - Brazilian Post Office Enterprise), in relation to Quality of Life Indicators (QLI) in Job. Therefore, a research was done, characterized as been exploratory, descriptive, bibliographical, data analysis, and as case study. To collect data a questionnaire adapted from the model of Medeiros (2009) was applied, based on the model proposed by WERTER & DAVIS (1983). All the data were analyzed starting from descriptive statistics. The results indicate a low level of job satisfaction in relation to Quality of Life of operational supervisors of Correios, even though most of them are dedicated and

expect better work conditions. Although a low level of job satisfaction was detected, the people consulted have a professional commitment that enables changes concerning the current situation.

Keywords: Quality of Life in Job, Job Satisfaction, Indicators.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

APARÍCIO, Ingrid; MELLO, Kelli; OLIVEIRA, Priscila de; CALVOSA, Marcelo V. D. **Desenvolvimento de carreira: o papel da mulher nas organizações**. Revista Cadernos de Administração, v.1, p. 130-148, 2009. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/eadonline/grupodepesquisa/publica%C3%A7%C3%B5es/marcello/14.pdf>>. Acesso em: 22 jun. 2014.

CARVALHO, Carlos Alberto. **A formação de um ambiente positivo de trabalho**. 2008. Disponível em: <<http://rehagro.com.br/plus/modulos/noticias/ler.php?cdnoticia=1734>>. Acesso em: 20 jun. 2014.

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. **Correios – 2020: Plano Estratégico – ciclo 2011/2014**. Brasília, DF, 2011. Disponível em: <http://intranetac/a-empresa/plano-estrategico/PE_Correios_2020_V8_monitor.pdf>. Acesso em: 30 mai. 2014.

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. **Manual de Organização dos Correios (MANORG)**. Brasília, DF, 1990. Disponível em: <<http://intranetac>>. Acesso em: 28 Mai. 2014.

FERNANDES, Eda Conte: **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.

FREITAS, André Luis Policani; SOUZA, Rennata Guarino Bastos de. **Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas**. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Universidade Estadual do Norte Fluminense, Campos dos Goytacazes, RJ, 2009. Disponível em: <<http://www.uff.br/sg/index.php/sg/article/download/V4N2A4/V4N2A4>>. Acesso em: 05 mai. 2014.

GAULKE, Carmen Nádia; NICOLETI, Gerson Gilberto. Benefícios: usado como fator motivacional pela empresa Karsten S/A no setor tecelagem II 1º turno. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v. 1, n.2, p. 1-15, 2007. Disponível em: <<http://rica.unibes.com.br/index.php/rica/article/viewFile/24/19>>. Acesso em: 18 jun. 2014.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho** – esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996. Disponível em: <<file:///C:/Users/T%C3%A9o/Downloads/tesedoutoradoLimongi.pdf>>. Acesso em: 30 abr. 2014.

MASSOLLA, Milena Ferraz; CALDERARI Patrícia. **Qualidade de Vida do Trabalho**. 2011. Disponível em: <<http://www.unisalesiano.edu.br/simposio2011/publicado/artigo0059.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2014.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração**. 1.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MEDEIROS, Elisa Girardi. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho: um Estudo de Caso na Área da construção Civil**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2002. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/3048/000330877.pdf>>. Acesso em: 04 abr. 2014.

MEDEIROS, Jássio Pereira de. **Qualidade de Vida no Trabalho da EMATER-RN: validação de um instrumento síntese de pesquisa e diagnóstico**. 2007. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, 2007. Disponível em: <<ftp://ftp.ufrn.br/pub/biblioteca/ext/bdtd/JassioPM.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2014.

MINTZBERG, H. **Criando organizações eficazes: estruturas em cinco configurações**. Atlas: São Paulo, 2009.

RODRIGUES, Auro de Jesus. **Metodologia científica**. São Paulo, Avercamp, 2006.

ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela L.; MEURS, James A., organizadores. **Stress e qualidade de vida no trabalho: stress social – enfrentamento e prevenção**. São Paulo, Atlas, 2011.

SALOMÃO, Simone Viana. **Sociedades S.A.:** Estrutura de trabalho é ferramenta de gestão. Página eletrônica Consultor Jurídico. 2013. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2013-abr-12/sociedades-sa-estrutura-trabalho-ferramenta-gestao-escritorios>>. Acesso em: 18 jun. 2014.

SILVA, Julio César da; CRUZ, Helio Alves da. **Qualidade de Vida no Trabalho: Um Estudo com os Trabalhadores dos Correios da Palhoça/SC**. Palhoça, SC, 2012. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/artigos12/55716829.pdf>>. Acesso em: 01 abr. 2014.

THUANNY, Larissa. **Qualidade de Vida no Trabalho: implementação de programas – QVT**. 2009. Disponível em: <<http://www.artigos.etc.br/qualidade-de-vida-no-trabalho-implementacao-de-programa-s-%E2%80%93-qvt.html>>. Acesso em: 02 mai. 2014.

ANEXOS

PESQUISA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NOS CORREIOS

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Esta pesquisa tem por objetivo avaliar a opinião dos Supervisores Operacionais dos correios em relação aos fatores que influenciam sua qualidade de vida no trabalho.

Todos os colaboradores estão convidados a participar dessa reflexão sobre a realidade da empresa.

Você, provavelmente, tem muitas idéias sobre como reforçar os pontos fortes e minimizar os pontos fracos dos Correios, tornando-a um lugar melhor para se trabalhar. Esta pesquisa é uma oportunidade para você contribuir com sua opinião.

A pesquisa é anônima e suas respostas serão totalmente confidenciais.

Os resultados da pesquisa serão, posteriormente, divulgados para todos os colaboradores de forma coletiva.

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

Esta pesquisa é composta por 38 afirmativas e uma escala de 1 a 5 para cada questão.

Leia com atenção cada frase e responda, sinceramente, cada questão com a opção que melhor expresse sua opinião sobre o assunto, de acordo com a seguinte escala.



- ▶ Marque sua resposta colocando um "x" dentro do quadro que melhor representa sua opinião sobre a afirmativa.
- ▶ Cada questão deverá ter apenas uma resposta.
- ▶ Não pule nenhuma questão.
- ▶ Caso queira fazer algum comentário, utilize a espaço no final do questionário.

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

ESCOLARIDADE

1. Até 4ª série primária 2. De 5ª à 8ª série 3. 1º Grau completo
 4. 2º Grau incompleto 5. 2º Grau completo 6. Superior incompleto
 7. Superior completo

Idade:.....

Tempo de empresa:.....anos.....meses

SEXO

1. Masculino 2. Feminino

ESTADO CIVIL

1. Solteiro(a) 2. Casado(a)
 3. Separado(a) 4. Viúvo(a)

BLOCO 1 – FATORES ORGANIZACIONAIS

		Discordo totalmente 1	Discordo parcialmente 2	Não discordo nem concordo 3	Concordo parcialmente 4	Concordo totalmente 5
1.	A carga de trabalho a mim atribuída é compatível com meu horário de trabalho, sem hora-extra, nem tempo ocioso.					
2.	Meu salário é compatível com minhas atribuições e responsabilidades.					
3.	O plano de benefícios oferecido pelos Correios atende às minhas necessidades.					
4.	Tenho orgulho de trabalhar nos Correios.					
5.	Estou disposto a trabalhar em prol dos objetivos dos Correios para tornar-se uma empresa de Classe Mundial.					
6.	As mudanças que estão previstas para a empresa com o Planejamento Estratégico 2020 trarão resultados positivos para os Correios, melhorando os processos de trabalhos, a qualidade dos produtos e serviços e as condições de trabalho dos colaboradores.					
7.	Sinto-me tranquilo em relação ao futuro da Empresa.					

BLOCO 2 – FATORES AMBIENTAIS

		Discordo totalmente 1	Discordo parcialmente 2	Não discordo nem concordo 3	Concordo parcialmente 4	Concordo totalmente 5
8.	Existe um clima de companheirismo e integração nos Correios.					
9.	As condições referentes a iluminação, ventilação, higiene e barulho são adequadas em meu local de trabalho.					
10.	Os materiais e equipamentos estão sempre disponíveis e em boas condições de uso para realização do meu trabalho.					
11.	Os Correios buscam integrar as necessidades da empresa e as necessidades individuais, para que haja um equilíbrio entre vida pessoal e profissional do empregado.					

BLOCO 3 – FATORES COMPORTAMENTAIS

		Discordo totalmente 1	Discordo parcialmente 2	Não discordo nem concordo 3	Concordo parcialmente 4	Concordo totalmente 5
12.	Meu trabalho me proporciona oportunidades de crescimento pessoal.					
13.	Tenho um bom relacionamento com meus colegas, sinto-me feliz ao vê-los.					
14.	Recebo orientação do meu chefe imediato de como atuar nas decisões do dia-a-dia, assim como tenho seu apoio para resolver problemas corriqueiros.					
15.	Meu chefe é compreensível quando estou com problemas pessoal/emocional que interfira no trabalho.					
16.	Meu compromisso e dedicação ao meu trabalho são reconhecidos pelos Correios.					
17.	Tenho oportunidade de opinar diretamente em decisões referentes ao meu ambiente de trabalho.					
18.	Desempenho meu trabalho de forma tranquila, apesar de atuar em um ambiente altamente diversificado e de conflitos constantes, isto não me abala emocionalmente.					

Comentários: