



UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA



SULIMAR BERTO MARTINS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÕES E
SIGNIFICADOS**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

PATO BRANCO

2014

SULIMAR BERTO MARTINS



**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÕES E
SIGNIFICADOS**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista na Pós Graduação em Gestão Pública, Modalidade de Ensino a Distância, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR – *Câmpus* Pato Branco.

EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA
Orientador (a): Professora: Audrey Merlin Leonardi de Aguiar.

PATO BRANCO

2014



TERMO DE APROVAÇÃO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÕES E SIGNIFICADOS

Por

SULIMAR BERTO MARTINS

Esta monografia foi apresentada às 20:15 hs do dia 21 de Março de 2014, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista no Curso de Especialização em Gestão Pública, Modalidade de Ensino a Distância, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, *Câmpus* Pato Branco. O candidato foi argüido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho_____

Prof^a.Msc - *Audrey Merlin Leonardi de Aguiar*.
UTFPR – *Câmpus* Pato Branco
(orientadora)

Prof^a MSc . *Giovanna Pezarico*
UTFPR – *Câmpus* Pato Branco

Prof *M.Sc. Joseane Lop*
UTFPR – *Câmpus* Pato Branco

Dedico aos meus pais Rinaldo (*in memoriam*) e Aparecida, pelos valores éticos e morais, e pela educação formal repassado aos seus filhos. Dedico também às duas pessoas mais importantes na minha vida: Leonardo e Mariana, pela força e apoio em todos os momentos da elaboração deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

À Deus pelo dom da vida, pela fé e perseverança para vencer os obstáculos.

Aos meus pais, pela orientação, dedicação e incentivo nessa fase do curso de pós-graduação e durante toda minha vida.

À minha orientadora professora Audrey Merlin Leonardi de Aguiar que me orientou, pela sua disponibilidade, interesse e receptividade com que me recebeu e pela prestabilidade com que me ajudou.

Agradeço aos pesquisadores e professores do curso de Especialização em Gestão Pública, professores da UTFPR, *Campus* Pato Branco.

Agradeço aos tutores presenciais e a distância que nos auxiliaram no decorrer da pós-graduação.

Agradeço a todos os funcionários do pólo de Itapevi, em especial à Tutora Leila.

Aos colegas do curso de Pós-Graduação, em especial aos amigos: Clói, Luiz, Sandra, Sueli, pela ajuda nos momentos de desânimo.

Agradeço também a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, por me conceder o desenvolvimento deste trabalho.

Enfim, sou grata a todos que contribuíram de forma direta ou indireta para realização desta monografia.

“Gestão da qualidade de vida no trabalho é a busca do equilíbrio, dinâmico e harmônico entre as necessidades humanas, biológicas, psicológicas, sociais e organizacionais e os princípios do trabalho ergonomicamente correto e sustentável.”

Ana Cristina Limongi-França.

RESUMO

MARTINS, Sulimar Berto, Qualidade de Vida No Trabalho: Percepções e Significados, 2012, 52 folhas. Monografia (Especialização Gestão Pública). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Pato Branco, 2012.

Esta pesquisa aborda o tema Qualidade de Vida no Trabalho, e teve como análise os diferentes elementos que interferem na percepção de satisfação e qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de uma agência de atendimento dos Correios no município de Itapevi/SP. Para atender aos objetivos desta pesquisa, foi utilizadas pesquisas bibliográficas sobre a Qualidade de Vida no Trabalho na gestão pública, seus princípios fundamentais, a realidade da empresa brasileira de correios e telégrafos, a motivação, e os oito critérios de QVT de Walton, sendo que, através destes critérios foi baseado um questionário como instrumento de coleta de dados, onde foi observado através da análise dos dados que alguns fatores ,como a compensação justa e adequada, a utilização de desenvolvimento das capacidades e o espaço total de vida obtiveram os maiores índices de insatisfação, e as garantias institucionais e a relevância social do trabalho tiveram maiores índices de satisfação.

Palavras-chave: Trabalho, Percepção, Satisfação.

ABSTRACT

MARTINS, Sulimar Berto, Quality of Life at Work: Perceptions and Meanings, 2012, 52 leaves. Monograph (Public Management Specialization). Federal Technological University of Paraná, Pato Branco, 2012.

This research addresses the topic Quality of Work Life , and was to analyze the different elements that influence the perceived satisfaction and quality of life at work , all employees of a care agency of the Post Office in the city of Itapevi / SP . To meet the objectives of this research , we used literature searches on the Quality of Working Life in public administration , its fundamental principles , the reality of the Brazilian Post and Telegraph Company , motivation , and the eight criteria QVT Walton , and by these criteria was based on a questionnaire as an instrument for data collection , which was observed by analyzing the data that some factors , such as fair and adequate compensation , the use of capacity building and the total living space had the highest rates of dissatisfaction , and institutional guarantees and social relevance of the work had higher levels of satisfaction

Keywords: Job, Perception, Satisfaction.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- ECT- Equipamentos Tecnológicos.....	18
Figura 2- Quadro de Postos de Atendimento.....	19
Figura 3- Estrutura Organizacional dos Correios.....	20
Figura 4- Quadro-Teoria dos fatores higiênicos e Motivacionais.....	28
Figura 5- Agência Central de Itapevi.....	32
Figura 6- Mapa do Município de Itapevi.....	32
Figura 7- Cidade de Itapevi.....	33

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Gênero dos Pesquisado	35
Gráfico 2 – Faixa Etária dos Pesquisado	36
Gráfico 3 – Grau de Escolaridade dos Pesquisados	36
Gráfico 4 – Tempo de Serviço dos Pesquisados	37
Gráfico 5 – Critério Compensação Justa e Adequada	38
Gráfico 6 – Condições de Saúde e Segurança no Trabalho	39
Gráfico 7 – Utilização de Desenvolvimento das Capacidades	40
Gráfico 8 – Oportunidade de Crescimento e Segurança	41
Gráfico 9 – Integração Social na Organização	42
Gráfico 10 – Garantias Institucionais	43
Gráfico 11 – Trabalho e Espaço Total de Vida	44
Gráfico 12 – Relevância Social do Trabalho	45

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 JUSTIFICATIVA	11
1.2 OBJETIVO GERAL	12
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 GESTÃO PÚBLICA: CONCEITOS E FUNDAMENTOS	14
2.2 GESTÃO PÚBLICA: A REALIDADE DA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	16
2.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DOS CORREIOS	20
2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: DESAFIO PARA A GESTÃO PÚBLICA	21
2.5 MOTIVAÇÃO	26
2.5.1 Teoria dos Fatores Higiênicos e Motivacionais de Herzberg	28
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	31
3.1 UNIVERSO E AMOSTRA	31
3.2 COLETA DOS DADOS.....	34
3.3 ANÁLISE DOS DADOS.....	34
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
APÊNDICE	
A – QUESTIONÁRIO - MODELO.....	51

1 INTRODUÇÃO

Organizações que buscam resultados positivos devem desenvolver estratégias voltadas ao aprimoramento contínuo de sua atuação. Nesse sentido, ações diretas que gerem maior competitividade no mercado precisam estar voltadas ao conhecimento e capacitação organizacional, à atualização tecnológica e de informação, além de políticas de gestão e manutenção de pessoas que proporcionem melhores condições de trabalho aos seus colaboradores.

Deste modo, torna-se necessário a efetivação de medidas concretas que, além de sensibilizar os colaboradores à participação e ao envolvimento aos valores e objetivos organizacional, se comprometam em lhes oferecer condições para o desenvolvimento de suas habilidades e competências. Da mesma forma, que se incrementa o aparato técnico e tecnológico, e se potencializam ações de gestão da informação técnica e de ordem quantitativa, as organizações desenvolvidas e competitivas, precisam criar condições reais de interação que sejam reconhecidas por seus colaboradores como apropriadas.

Portanto, já não basta selecionar pessoas competentes é preciso dar a elas condições de trabalho apropriadas, para que desenvolvam o seu potencial a fim de que se comprometam e produzam os resultados almejados. Desta forma, a busca pela qualidade de vida no trabalho, se justifica pelos resultados diretos e indiretos que pode oferecer à organização.

É nesse sentido, que este estudo busca compreender a dinâmica que envolve as práticas de gestão de pessoas no sentido de oportunizar qualidade de vida aos seus colaboradores e como estas contribuem para a percepção de satisfação dos trabalhadores de uma agência dos correios do município de Itapevi-SP. Para tanto, estabelece como pergunta de pesquisa o seguinte: Quais os aspectos que podem influenciar na melhoria da qualidade de vida no trabalho, levando em consideração a percepção dos colaboradores?

1.1 JUSTIFICATIVA

Na atual conjuntura de mercado, evidencia-se a necessidade das organizações qualificarem-se para atender as diferentes demandas, buscando

melhorar a gestão dos processos, sem deixar de investir na melhoria das condições de trabalho dos colaboradores que passam a ter uma maior conscientização sobre a importância da qualidade de vida no trabalho, das metas estipuladas, das políticas de produtividade, e outras questões que envolvem sua percepção de satisfação.

Sendo assim, as pessoas desenvolvem expectativas específicas com relação ao seu desempenho profissional e acabam intensificando sua relação com o trabalho, buscando nele a concretização de sua realização pessoal. Assim, o trabalho pode deixar de ser uma obrigação, um fardo imposto à condição humana e adquire significado mais amplo e determinante à sua avaliação de satisfação, oportunizando as pessoas, condições de acolhimento, de pertencerem a uma organização, fazendo com que se sintam socialmente incluídas.

Ante ao exposto, se faz necessário identificar quais são as causas de satisfação e da insatisfação no trabalho de uma agência dos Correios do município de Itapevi-SP, que possui grande demanda de clientes, em função da diversidade de serviços que atualmente é oferecido aos clientes, sendo que as condições estruturais não são adequadas ao atendimento.

Da mesma forma, o estudo contribui para o aprofundamento das discussões acadêmicas em torno da temática e evidencia a necessidade de novos estudos que permitam a compreensão do fenômeno social do trabalho para a condição humana. Propicia também a formação qualificada de uma profissional que atua 20 anos em uma organização pública e que almeja contribuir para o desenvolvimento desta, a partir de uma postura profissional mais apropriada às novas exigências e demandas institucionais.

1.2 OBJETIVO GERAL.

Analisar como diferentes elementos interferem na percepção de satisfação e qualidade de vida dos colaboradores de uma agência de atendimento dos Correios do município de Itapevi.

1.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

-Identificar as principais causas de satisfação e insatisfação no trabalho, nessa agência;

-Estabelecer relação entre as causas apontadas e suas percepções sobre qualidade de vida no trabalho.

-Analisar como os diferentes elementos influenciam na percepção de satisfação ou insatisfação no trabalho, a partir das dimensões de Walton para a Qualidade de Vida no Trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO.

A administração pública, esta pautada no atendimento ao público, lhe fornecendo condições e proporcionando melhorias na qualidade de vida da população, deste modo para se entender um pouco como este mecanismo da administração pública funciona faz-se necessário estudar alguns conceitos como os seus fundamentos e princípios.

2.1 GESTÃO PÚBLICA: CONCEITOS E FUNDAMENTOS

A Gestão Pública, no sentido prático e subjetivo, trata de um conjunto de órgãos, serviços, e agentes do Estado, que asseguram a satisfação das necessidades coletivas, e o bem estar da sociedade e das ações necessárias à gestão da coisa pública, ou também pode ser considerada como o universo de órgãos e pessoas que desempenham a função administrativa e compreende a Administração Direta e Indireta.

Desta forma, torna-se de suma importância na realização do interesse público, pois é ela que vai controlar a eficiência do Estado na realização do bem comum, estabelecido politicamente e dentro das normas. Nesse sentido, Chiavenato (2006, p. 538) esclarece que:

Com a nova redação dada pelo Decreto-Lei n 900, de 1969, respeitada a competência constitucional do Poder Legislativo estabelecida no art.46, inciso II e IV, da Constituição, o Poder Executivo regulará a estruturação, as atribuições e o funcionamento dos órgãos da Administração Federal, que compreende. (CHIAVENATO 2006, p. 538)

- 1) **Administração Direta:** É constituída dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.
- 2) **Administração Indireta:** Compreende as entidades dotadas de personalidade jurídica própria.
- 3) **Autarquias:** Entidades de serviços autônomo, criado por lei, com personalidade jurídica, patrimônio e receitas próprias, para executar atividades típicas da Administração Pública, que requeiram, para um melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada.

- 4) **Empresas Públicas:** Entidades dotadas de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e capital exclusivo da União, criado por lei para exploração de atividade econômica, que o governo seja levado a exercer, por força de contingência ou de conveniência administrativa podendo revestir-se de qualquer das formas admitidas em direito.
- 5) **Sociedade de Economia Mista:** Entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, criada por lei, para exploração de atividade econômica, sob forma de sociedade anônima, cujas ações com direito de voto pertençam a sua maioria à União, ou a entidade da administração indireta.
- 6) **Fundações Públicas:** São organizações dotadas de personalidade jurídica de direito público, ou de direito privado, sem fins lucrativos, criadas para um fim específico de interesse público, como educação, cultura e pesquisa, sempre merecedoras de um amparo legal. As fundações públicas possuem autonomia administrativa, patrimônio próprio, e funcionamento custeado principalmente por recursos do poder público, ainda que sob forma de prestação de serviços.

2.1.1 Princípios Fundamentais da Gestão Pública

A Constituição Federal de 1988, no seu Art.37, determina que a Administração Pública, direta ou indireta, de qualquer dos poderes da união, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, obedecerá aos seguintes princípios:

Legalidade: É o que estabelece a supremacia da lei escrita, condição sem a qual não poderia existir o Estado Democrático de Direito, já a Impessoalidade determina que o agente público deva ter sua conduta orientada para o interesse público, em detrimento aos interesses particulares, próprios ou de terceiros, a moralidade é percebida no comportamento do bom gestor, é uma característica dos atos praticados com legitimidade e para que todos estes atos sejam difundidos existe o princípio da Publicidade que é um requisito de eficácia dos atos administrativos, ou seja, para que estes produzam efeitos, é necessário que sejam levados ao conhecimento público. Por fim temos o princípio responsável de medir a eficácia destes atos que é o princípio da Eficiência, este princípio foi acrescentado à Constituição Federal em 1998, por meio da Emenda Constitucional nº 19, para

garantir que a gestão da coisa pública seja cada vez menos burocrática e atinja seus objetivos de forma rápida e eficaz, respondendo aos anseios da sociedade, as pressões externas, alcançando o fim ao qual se propõe. Assim, princípio da eficiência é o que impõe à administração pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum, utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitem-se desperdícios e garantir-se maior rentabilidade social, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, primando pela adoção dos critérios legais e morais necessários para melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitar desperdícios e garantir maior rentabilidade organizacional e social.

2.2 - GESTÃO PÚBLICA: A REALIDADE DA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

Segundo o site oficial os Correios tiveram sua origem em 25 de Janeiro de 1663. Em 1931 o decreto 20.859, de 26 de dezembro de 1931, funde a diretoria geral dos correios com a repartição geral dos telégrafos e cria o Departamento dos Correios e Telégrafos.

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos foi criada em 20 de março de 1969, como empresa pública, vinculada ao Ministério das Comunicações, mediante a transformação da Autarquia Federal, que era então, Departamento de Correios e Telégrafos (DCT).

A mudança, não representou apenas uma troca de sigla, foi seguida por uma transformação profunda no modelo de gestão do setor postal brasileiro, tornando-o mais eficiente, e na consolidação de uma marca reconhecida por muitos como verdadeiro patrimônio nacional.

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos possui papel fundamental de integração e inclusão social para o desenvolvimento do país.

Com um faturamento de 54,3% com os serviços exclusivos de (cartas, telegramas, e correspondências agrupadas), garante assim, a universalização dos serviços postais em todo território nacional.

Além do lado social, os Correios procura atender as necessidades de comunicação das empresas, em um mercado cada vez mais competitivo, sendo que, para estas empresas competitivas, os correios oferecem soluções com tecnologia de ponta, como foi a implantação do serviço Sedex em 1982, e hoje é um dos principais serviços da empresa, e que lidera o setor de encomendas expressas no Brasil.

Além das vertentes do serviço sedex (sedex 10, sedex hoje, e-sedex, sedex mundi), a prestação de serviços financeiros nas agências dos Correios, tornou-se cada vez mais importante, pois facilita milhares de pessoas, como por exemplo, a criação do banco postal, que contribui para a inclusão bancária de milhões de brasileiros, que agora contam com a comodidade de efetuar transações financeiras sem precisar se deslocar para os grandes centros urbanos, pois em cada município existe uma agência de Correios.

Para se projetar à empresa de “classe mundial”, os Correios passaram por um processo de modernização, ampliando seu campo de atuação, dotando de ferramentas modernas de gestão corporativa para enfrentar a concorrência com serviços ágeis e eficientes para toda a sociedade.

Atualmente os Correios possuem equipamentos tecnológicos, de alta qualidade, que possibilitam maior rapidez e eficiência na triagem e encaminhamento dos objetos a serem entregues aos destinatários.

Conforme figura abaixo, as esteiras para a triagem de encomendas, fazem parte deste aparato tecnológico, facilitando e agilizando os serviços da empresa.

Figura 1 –ECT - Equipamentos Tecnológicos/Esteiras de triagem



Fonte: www.correios.com.br

Para a manutenção dos serviços com credibilidade, a empresa acredita e pratica os seguintes princípios fundamentais:

A Ética- que trata com transparência seus relacionamentos e boas praticas de governança.

A Meritocracia- que valoriza seus empregados por seu conhecimento e competência.

Respeito às pessoas com tratamento justo e correto.

O compromisso com o cliente, que garante com eficiência o cumprimento dos serviços prestados.

E a Sustentabilidade, buscando sempre o equilíbrio entre os aspectos econômico, o social e o ambiental, garantindo a lucratividade, o respeito às pessoas, à sociedade, e ao meio ambiente.

Figura 3 – Quadro de Postos de Atendimento

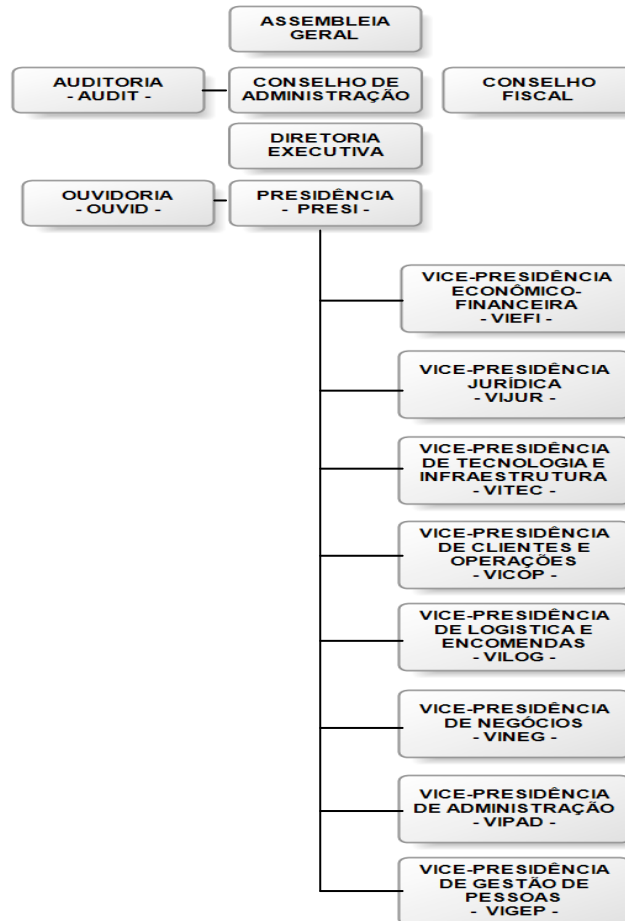
TIPO	QUANTIDADE
Agências próprias	6.377
Agências filatélicas	31
Agências comerciais (permissionária)	191
Agências franqueadas	1.100
Agências comunitárias	4.191
Caixas de coletas	20.196
Postos de vendas de produtos	4.956

Fonte: www.correios.com.br.

De acordo com o quadro acima, os pontos apresentados são os de atendimento à população conforme prioridades e necessidades. As agências próprias instaladas em todo o país, além dos serviços inerentes de Correio, também operam com correspondente bancário, e as agências filatélicas são unidades destinadas ao atendimento de filatelistas (coleccionadores de selos), com a venda de selos e peças filatélicas. As agências comerciais (permissionária) são estabelecimentos comerciais com a permissão dos correios para a prestação de serviços e vendas de produto dos correios somente aos clientes de varejo. As agências de correios franqueada, é um estabelecimento particular que tem contrato de prestação de serviços para os correios, e que prestam todos os serviços à população. Agências comunitárias são unidades conveniadas com as prefeituras municipais, para a prestação de serviços básicos, enquanto que, as caixas de coletas são recipientes instalados em pontos estratégicos nas ruas e avenidas, onde os correios recolhem e transportam as correspondências que ali são depositadas pela comunidade. Os pontos de vendas de selos são determinados comércios (bazar, bancas de jornal, papelarias, etc.) em que os correios concedem autorização para a comercialização exclusivamente de selos.

2. 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DOS CORREIOS

Figura 1-ECT- Estrutura Organizacional dos Correios



Fonte: www.correios.com.br

Conforme se observa na figura 4, a estrutura organizacional dos Correios é apresentada em forma de estrutura matricial, em função da grande quantidade de unidades de comando, constituída pela administração central, que compreende os conselhos fiscais e de administração, a diretoria executiva, o comitê executivo, os departamentos, os centros de serviços e órgãos do mesmo nível e pela administração regional, instalados em Brasília/DF.

Há 28 diretorias regionais na administração regional: O Estado de São Paulo é dividido em duas diretorias: A São Paulo Metropolitana, que compreende a Capital, e Grande São Paulo, o Vale do Paraíba, Baixada Santista, Litoral Sul e Alto Tiete, e a São Paulo Interior, responsável pelos demais municípios.

A Diretoria de Brasília abrange o Distrito Federal e alguns municípios do interior do Estado de Goiás. As demais regionais atuam na área correspondente aos

limites geográficos dos respectivos estados: São elas: Acre, Alagoas, Amazonas, Amapá, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte, Rio Grande de Sul, Rio de Janeiro, Rondônia, Roraima, Santa Catarina, Sergipe, e Tocantins.

2. 4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: DESAFIO PARA A GESTÃO PÚBLICA

Segundo (FRANÇA, 2011- p.167), no ambiente de trabalho, qualidade de vida, saúde e ergonomia associa-se à ética da condição humana. A atitude ética compreende desde identificação, eliminação, neutralização ou controle dos riscos ocupacionais observáveis no ambiente físico, padrões de relações do trabalho, carga física e mental requerida para cada atividade, implicações políticas e ideológicas, dinâmica da liderança empresarial e do poder formal ou informal, o significado do trabalho em si até o relacionamento e satisfação das pessoas no seu dia-a-dia.

Ainda segundo, França (2011), qualidade de vida no trabalho é,

A capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhado e construído na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização. (FRANÇA, 2011, p.167).

Para que as pessoas dentro de uma organização possam trabalhar com satisfação, é necessário, e importante à administração de ações que compreende o ambiente de trabalho, com o intuito de dar prioridade ao bem-estar destas pessoas.

Para Maximiano (2011), a qualidade de vida no trabalho, baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial que por sua vez, origina-se da medicina psicossomática que propõe a visão integrada, ou holística do Ser Humano. Para esse autor, além do enfoque biopsicossocial, o conceito de qualidade de vida no trabalho, baseia-se em uma visão ética da condição humana.

Sob esse enfoque, a ética, como base da qualidade de vida no trabalho, procura identificar, eliminar, ou pelo menos minimizar os diferentes tipos de riscos ocupacionais, isso envolve desde a segurança do ambiente físico e mental requerido para cada atividade, bem como a forma de gerenciar situações de crise, que comprometam a capacidade de manter salários e empregos.

Desse modo, o conceito de qualidade de vida no trabalho amplia as teorias tradicionais da motivação, Maximiano, (2011 p.271) diz que “os fatores de motivação estão diretamente ligados ao conteúdo do cargo, e os fatores de satisfação estão ligados ao ambiente de trabalho, e a qualidade de vida no trabalho ao enfoque biopsicossocial”

Segundo ainda Maximiano (2011, p.272), “quanto maior a satisfação dos funcionários, mais alta é a qualidade de vida no trabalho”. Os funcionários podem estar mais ou menos satisfeitos, não apenas com os fatores motivacionais e higiênicos, mas também com outros fatores, como sua própria educação formal, vida familiar e oportunidades para desfrutar atividades culturais e sociais. Estes dois últimos estão claramente fora do ambiente de trabalho. No entanto, é inegável seu papel na saúde psicológica e na produtividade dos funcionários de todos os níveis.

Da mesma forma, França (2011 p.168) salienta que:

Qualidade de vida no trabalho, representa hoje a necessidade de valorização das condições de trabalho,” da definição de procedimentos da tarefa em si, do cuidado com o ambiente físico, e dos bons padrões de relacionamento. Do ponto de vista da pessoa, representa a necessidade de valorização do significado do trabalho e do cargo ocupado. (FRANÇA 2011 p.168)

Enquanto que para, França, (apud DAVIS & WERTHER, 1983), os esforços para melhorar a QVT visam tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios, o que geralmente implica numa reformulação de cargos, com a participação dos funcionários envolvidos. Estes autores acreditam que a QVT é afetada por vários fatores como, por exemplo, supervisão, condições de trabalho, projeto de cargos, salários e benefícios e, desta maneira, as organizações ao projetarem um determinado cargo devem levar em consideração fatores organizacionais,

ambientais e comportamentais, que se forem cuidadosamente analisados resultam num cargo mais produtivo e satisfatório.

Sob esse cenário, os estudos de Richard Walton, primeiro autor norte-americano que fundamentou explicitamente um conjunto de critérios sob a ótica organizacional, iniciando uma importante linha de pesquisa de satisfação em qualidade de vida no trabalho, são referência de literatura sobre o tema.

Para Walton (apud RODRIGUES, 1991), a expressão QVT tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico. Desta forma, para a sua determinação, o autor propõe oito critérios que servem para fornecer uma estrutura de QVT, mas considera que alguns questionamentos são fundamentais, tais como, Como deveria a QVT ser conceituada e como ela pode ser medida? Quais são os critérios apropriados e como eles são inter-relacionados? Como cada um é relacionado à produtividade? São estes critérios uniformemente destacados em todos os grupos de trabalho?

A partir dessas questões, no intuito de fornecer uma estrutura para analisar as características notáveis da qualidade de vida no trabalho, que são: compensação adequada e justa; condições de segurança e saúde do trabalho; oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana; oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança; integração social na organização do trabalho; constitucionalismo na organização; o trabalho e o espaço total da vida e a relevância social da vida no trabalho, das quais o autor detalha cada uma delas conforme mencionado.

1) - Compensação Adequada e Justa.

Dentro do critério acima citado, a compensação adequada e justa, segundo Walton (apud RODRIGUES, 1991) o trabalho, vem em primeiro plano, como meio do indivíduo ganhar a vida. A compensação recebida pelo trabalho realizado “é um conceito relativo, não um simples consenso sobre os padrões objetivos e subjetivos para julgar a adequação da compensação”. A honestidade da compensação pode ser focalizada por vários prismas, por exemplo: pelas relações entre salário e fatores como experiência e responsabilidade, pelas relações entre salário e talento e

habilidade, pela demanda de mão-de-obra ou pela média de compensação da comunidade em questão. Para Walton (apud RODRIGUES, 1991) “a adequação e a honestidade do salário e/ ou compensações são questões parcialmente ideológicas” Além disso, lembra que a renda adequada e a compensação justa poderiam ser melhores definidas com a resposta aos seguintes questionamentos: Renda adequada: A venda de um trabalho de horário integral encontrará padrões determinados de suficiência ou padrão subjetivo do recebedor? Compensação Justa: O salário recebido por certo trabalho leva uma relação apropriada com o salário recebido por outro trabalho?

2) - Condições de Segurança e Saúde do Trabalho.

Dentro das condições de segurança e saúde do trabalho, o objetivo principal, é o de proteger a vida e promover a segurança e a saúde do trabalhador. Walton (apud, RODRIGUES, 1991), sugere algumas mudanças para melhorar esta dimensão, como horários razoáveis reforçados, por um período normal de trabalho padronizado, condições físicas de trabalho que reduza ao mínimo o risco de doenças e danos, e o limite de idade para determinados trabalhos potencialmente destrutivo para o bem-estar das pessoas abaixo ou acima de certa idade.

3) – Oportunidades Imediatas para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana.

Para este critério, Walton (apud, RODRIGUES, 1991), estabelece cinco dimensões básicas que são: Autonomia no Trabalho, as habilidades múltiplas, informações e perspectivas, a complexidade das tarefas e o planejamento, já Werther e Davis (1983), acrescenta que as contingências, e principalmente o grau de maturidade, a formação do trabalhador e sua capacidade em tomar decisões, é que determinarão em que profundidade estas dimensões serão consideradas, sendo que em muitas situações o que o trabalhador quer , é somente um trabalho fracionado, que exija poucas habilidades e que seja controlado.

4) - Oportunidade Futura para Crescimento Contínuo e Segurança.

Neste item, o autor focaliza a atenção na oportunidade de carreira. E é nele que surge uma barreira muitas vezes intransponível: a educação formal, que

geralmente é pré-requisito para posições mais elevadas dentro da organização. Faz menção também às oportunidades de crescimento profissional, seja através de um enriquecimento curricular do trabalhador ou uma promoção de cargo. Aborda também os quesitos segurança e estabilidade no trabalho.

Para a viabilidade deste item, Walton (apud, RODRIGUES, 1991) sugere o seguinte os seguintes critérios: Desenvolvimento: dentro deste critério, deve haver a possibilidade do trabalhador expandir suas capacidades e conhecimentos, de forma a evitar que estes se tornem obsoletos, menciona também, as aplicações futuras, onde deve haver a expectativa da utilização de novos conhecimentos e habilidades no âmbito empresarial, e as oportunidades de avanço, onde o trabalhador deve ter a possibilidade de crescimento e ascensão de cargo e plano de carreira, e também a segurança do emprego e da renda associada ao trabalho.

5) - Integração Social na Organização do Trabalho.

A integração social no trabalho adequada requer alguns elementos fundamentais: ausência de preconceitos de cor, raça, sexo, religião, nacionalidade, estilo de vida e aparência física. Da mesma forma, Walton, (apud, RODRIGUES, 1991), esclarece que ausência de estratificação e a mobilidade social facilitariam ou induziriam um senso de comunidade nas organizações, o que seria a mola mestra para um bom nível de integração social.

6) - O Constitucionalismo na Organização do Trabalho.

As normas que estabelecem os direitos e deveres dos trabalhadores são vistas por Walton (apud, RODRIGUES, 1991), como elementos chaves para fornecer uma elevada QVT. Os aspectos mais significativos, na concepção do autor, são: o direito à privacidade, direito de posicionamento (diálogo livre) e o direito de tratamento justo em todos os assuntos.

7) - O Trabalho e o Espaço de Vida Total.

Neste aspecto Walton (apud, Rodrigues, 1991), afirma que a “experiência de trabalho de um indivíduo pode ter efeito negativo ou positivo sobre outras esferas de sua vida, tais como suas relações com sua família”. A relação entre o trabalho e o espaço total da vida, é visto através do conceito de equilíbrio. Para o autor o

equilíbrio tem origem nos esquemas de trabalho, expectativa de carreira progressão e promoção. O autor questiona ainda a relação do tempo, e energia extras que o trabalhador dedica ao trabalho e as deficiências na situação familiar.

8) - A Relevância Social da Vida no Trabalho.

Na visão de Walton (apud, RODRIGUES, 1991), o indicador trata-se da percepção do trabalhador com relação à organização que trabalha, e que pode ser observada através de alguns fatores: Imagem da empresa, responsabilidade social da Instituição, responsabilidade social pelos empregados, e responsabilidade pelos produtos e serviços.

2.5 MOTIVAÇÃO

De acordo com Maximiano (2011), a palavra motivação é usada com diferentes significados. Pode-se falar em motivação para estudar, ganhar dinheiro, viajar, e até mesmo para não fazer nada. A palavra motivação indica as causas ou motivos que produzem determinado comportamento, seja ele qual for. A motivação é a energia ou força que movimenta o comportamento e tem três propriedades:

- **Direção:** O objetivo do comportamento motivado ou a direção para a qual a motivação leva o comportamento.
- **Intensidade:** Magnitude da motivação.
- **Permanência:** Duração da motivação.

A motivação é específica. Uma pessoa motivada para trabalhar pode não ter motivação para estudar ou vice-versa. Não há um estado geral de motivação, que leve uma pessoa a sempre ter disposição para tudo.

O autor ainda enfatiza que no campo da administração, pessoa motivada usualmente significa alguém que demonstra alto grau de disposição para realizar uma tarefa ou atividade de qualquer natureza. No entanto, as pessoas também se motivam para fazer coisas que vão à direção oposta à desejada pela empresa, como greves, sabotagens, roubo de mercadorias ou invasões de fabricas que demitem funcionários.

Por causa disso, o estudo da motivação para o trabalho, desperta grande interesse entre administradores e pesquisadores, dada a importância de entender e

se possível manejar o estado de disposição para realizar tarefas. ROBBINS (2011-p.196), define motivação como “processo responsável pela intensidade, pela direção e pela persistência dos esforços de uma pessoa para alcançar determinada meta”.

Embora a motivação, de maneira geral, esteja relacionada ao esforço para atingir qualquer objetivo, o foco está nos objetivos organizacionais, para refletir o interesse específico no comportamento relacionado ao trabalho.

Os três elementos chave da motivação são a intensidade, a direção e a persistência. A intensidade refere-se a quanto esforço uma pessoa despende. É o elemento ao qual a maioria se refere quando falamos de motivação. Contudo, uma alta intensidade não é capaz de levar a resultados favoráveis de desempenho profissional, a menos que canalizada em uma direção favorável à organização.

Portanto, é preciso considerar a qualidade do esforço, tanto quanto sua intensidade. O tipo de esforço que devemos buscar é aquele que vai em direção aos objetivos da organização, e que é coerente com esses objetivos. Por fim, a motivação tem uma dimensão de persistência. Essa é uma medida de quanto tempo uma pessoa consegue manter seu esforço.

Os indivíduos motivados mantêm-se na realização da tarefa até que seus objetivos sejam atingidos.

Maximiano (2011-p. 269), menciona ainda, que:

As teorias sobre motivação, que explicam o desempenho das pessoas em situações de trabalho, dividem-se em dois grupos. Há um grupo de teoria que procura explicar como funciona o mecanismo da motivação, e que são chamadas de teorias de processo e o segundo grupo procura explicar quais são os motivos específicos que fazem as pessoas agir, são as chamadas teoria de conteúdo. (Maximiano 2011-p. 269)

O conceito de qualidade de vida no trabalho amplia as teorias tradicionais da motivação. Fatores de Motivação é igual a Conteúdo do Cargo e Fatores de Satisfação é igual a Conteúdo de Trabalho e a Qualidade de Vida no Trabalho é igual a Enfoque Biopsicossocial.

Existem várias teorias sobre a motivação, algumas são clássicas, e outras mais contemporâneas, pois abordam elementos e dimensões da vida moderna, mais competitiva e com relações sociais mais intensas, porém para este estudo optou-se pela pesquisa de Frederick Herzberg para compreender a dinâmica dos correios.

2.5.1 Teoria dos Fatores Higiênicos e Motivacionais de Herzberg

Segundo Chiavenato (2010), Frederick Herzberg formulou sua pesquisa, chamada de dois fatores, para explicar melhor o comportamento das pessoas em situações de trabalho. O estudo procurou identificar os fatores que geravam satisfação, e os fatores que geravam insatisfação no trabalho. A partir desta pesquisa, Herzberg concluiu que a satisfação e a insatisfação no trabalho decorreram especialmente de dois fatores que são:

Fatores Higiênicos, ou fatores extrínsecos ou ambientais, são fatores que estão relacionados ao salário, aos benefícios sociais e ambientais do trabalho, as políticas e diretrizes da empresa, ao clima organizacional, aos regulamentos internos, etc. e os Fatores Motivacionais, também chamados de fatores intrínsecos, pois estão relacionados com o conteúdo do cargo, e com a natureza das tarefas que a pessoa executa.

Para Chiavenato (2010 – p.480), “os fatores responsáveis pela satisfação no trabalho são totalmente independentes e desligados dos fatores responsáveis pela insatisfação” sendo assim, oposto da satisfação profissional não é a satisfação, mas sim nenhuma satisfação, da mesma forma, o oposto da insatisfação profissional não é a satisfação, mas sim a não insatisfação.

Figura 2 - Quadro - Teoria dos Fatores Higiênicos e Motivacionais

Fatores que levam à insatisfação	Fatores que levam à satisfação
(Fatores Higiênicos)	(Fatores Motivacionais)
Política da Empresa	Crescimento
Condições do ambiente de Trabalho	Desenvolvimento
Relacionamento com outros funcionários	Responsabilidade
Segurança	Reconhecimento
Salário	Realização

Fonte-www.portal-gestao.com/gestao/item/6667-frederick-herzberg-e-a-teoria-dos-dois-fatores.

Como se observa no quadro acima, os fatores que levam à insatisfação são os fatores higiênicos, ou seja, os que estão relacionados à política da empresa, as condições do ambiente de trabalho, o relacionamento com outros funcionários, a segurança e o salário, enquanto que os fatores que levam à satisfação são os

fatores motivacionais, que são: O crescimento, o desenvolvimento, a responsabilidade, o reconhecimento e a realização.

Nesse sentido, Maximiano, (2011, p. 269) menciona que: “A teoria dos dois fatores consolidou o princípio de que a motivação vem do trabalho e não do ambiente”. A teoria explica, por exemplo, porque certos profissionais dão mais importância à atividade que realizam do que as possíveis vantagens materiais que ela possa trazer.

Assim é possível afirmar que, de modo geral, os estudos indicam que o ambiente organizacional, via de regra, se caracteriza por condições físicas, materiais, sociais e psicológicas, sendo que, ambientes de trabalho considerados, agradáveis, costumam contribuir para relacionamentos interpessoais mais positivos, aumento na produtividade e redução das doenças funcionais.

Sendo que o inverso do exposto acima acaba gerando consequências significativas para a organização entre elas, o aumento dos índices de *absenteísmo* que, segundo França, (2011-p. 48), “a ausência de empregados ao trabalho, e que constitui um problema que vem preocupando os dirigentes empresariais e administradores de pessoal”. Essa preocupação decorre da dificuldade de diagnosticar a origem das faltas, estabelecer critérios relacionados à política de pessoal e utilizar medidas alternativas.

Dentre os motivos reais frequentes, apresentam-se as doenças, com comprometimento físico, que impossibilita a atividade laboral na qual o alcoolismo tem significativa ocorrência, em todos os escalões hierárquicos, em segundo vem, as dificuldades de relacionamento com a chefia e com os colegas, e também a desmotivação por falta de oportunidade de ascensão profissional ou de reconhecimento do valor do trabalho.

A partir do exposto, Chiavenato (1999), define *absenteísmo* como sendo a expressão usada para designar as faltas e ou ausências dos empregados no trabalho. Pode ser analisado em um sentido mais amplo, como sendo a soma dos períodos em que os colaboradores se mantiveram afastados de suas funções por faltas, atrasos, ou outros motivos intervenientes.

De acordo com Robbins (2011), da mesma forma que os ambientes mais agressivos, do ponto de vista da competitividade, costumam apresentar índices significativos de insatisfação, repercutindo negativamente nas organizações, assim,

considera-se que a satisfação no trabalho é um conjunto de sentimentos positivos, que uma pessoa possui em relação ao seu trabalho, resultado de uma avaliação sobre suas características, sendo que uma pessoa que tem um alto nível de satisfação no trabalho apresenta sentimentos positivos com relação a ele, ao passo que alguém com um nível baixo de satisfação apresentam sentimentos negativos.

Sendo assim, “quanto maior a satisfação dos funcionários, mais alta é a qualidade de vida no trabalho” Maximiano, (2011 p. 272). Portanto, funcionários satisfeitos são mais produtivos que os insatisfeitos, isso evidencia que os funcionários mais satisfeitos e tratados de maneira justa, têm uma maior propensão de superar suas funções, o que é de vital importância no mundo corporativo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Conforme estabelecem os objetivos propostos, este estudo considera as opiniões dos sujeitos inseridos num ambiente profissional específico. Como as percepções são subjetivas, não se tem a pretensão de compará-las, mas de compreender como as diversas dimensões de Walton ali se apresentam e quais as relações estabelecidas no ambiente organizacional.

De acordo com Godoy (1995, p.58), “a pesquisa qualitativa, considera que o ambiente pesquisado é fonte direta dos dados, e o pesquisador como instrumento chave, possui um caráter descritivo, sendo que o processo é o foco da abordagem, e não o resultado ou o produto”.

A análise dos dados é realizada de forma principal intuitiva e indutivamente pelo pesquisador, e não requer o uso de técnicas e métodos estatísticos, e tem como preocupação a interpretação de fenômenos e a atribuição de resultados.

Esta pesquisa trata-se de um estudo de caso, que terá como lócus de análise a agência de atendimento dos Correios, situada no município de Itapevi/SP. Segundo Yin (2001 p.51), “o estudo de caso, é uma estratégia de pesquisa que compreende um método que abrange tudo em abordagens específicas de coletas e análise de dados”. O estudo de caso serve para responder questionamentos que o pesquisador não possui controle sobre o fenômeno estudado.

Para Gil (1991 p.55), “o estudo de caso, é caracterizado pelo estudo exaustivo e em profundidade de poucos objetos, de forma a permitir conhecimento amplo e específico do mesmo”.

3.1 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo desta pesquisa são todas as 6.377 agências dos Correios do País, sendo 231 unidades próprias no Estado de São Paulo, e duas no município de Itapevi, com aproximadamente 50 funcionários, as quais configura a amostra para este estudo, sendo que, por questões de acesso e volume de atividades o número de colaboradores representados, será composto pelo efetivo da agência central, conforme figura abaixo.

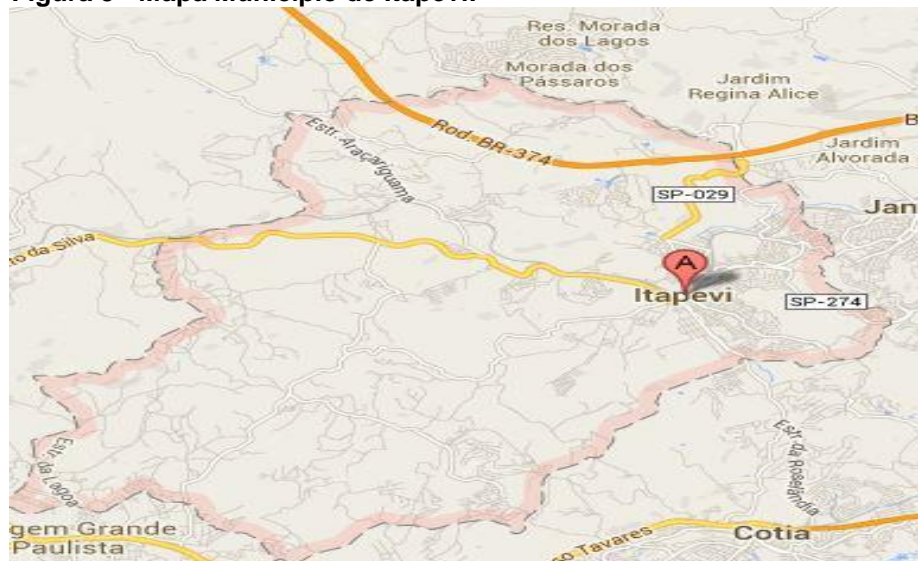
Figura 6 – Agência Central de Itapevi



Fonte: Foto tirada pela autora.

O *lócus* da pesquisa será uma agência de atendimento da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, no município de Itapevi/SP, que é a agência central do município e apresenta expressiva demanda de clientes, sendo a principal razão que levou a escolha desta empresa é o acesso da pesquisadora de ser servidora atuante há mais de vinte anos.

Figura 3 - Mapa Município de Itapevi.



Fonte: www.maps.google.com.br.

A figura acima mostra o mapa do município e as divisas com outros municípios, e abaixo a figura mostra do centro da cidade de Itapevi.

Figura 4 - Cidade de Itapevi



Fonte: www.itapevi.gov.br.

O município de Itapevi, cujo nome vem do Tupi Guarani e significa “pedra chata e lisa”, fica a 37 km da capital paulista, sua população é de 201.995 mil habitantes, e com taxa de alfabetização de 91,22%, e IDH-M em educação de: 0,876.

Em 2007, através da UAB, houve a implantação do polo com cursos superiores, técnicos e especializações firmados através de convênios entre a Secretária de Educação do Município de Itapevi, com as Universidades: Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP), Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR), Universidade Técnica Federal do Paraná (UTFPR), a Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) a Universidade Estadual de São Paulo (UNESP) e os Institutos federais de São João da Boa Vista e de Caraguatatuba, sendo oferecendo os cursos de Administração, sistemas de Informação e Pedagogia, Especializações Ambiental e Gestão Pública, e Diversidade e Cidadania.

3.2 COLETA DE DADOS

Além da obtenção de dados pesquisados em livros, dissertações, teses, artigos eletrônicos, e informações da empresa pesquisada, para compor o referencial teórico, também foi efetuado um questionário com questões fechadas adaptado de Chiavenato (1999, p.393), baseado nas oito dimensões de Walton e avaliadas a partir dos critérios estabelecidos na escala Likert de cinco pontos que, de acordo com ¹Fecap, a escala de Likert se baseia na premissa de que a atitude geral se remete às crenças sobre o objeto da atitude, à força que mantém essas crenças e aos valores ligados ao objeto. É um tipo de escala de resposta psicométrica (medição/medida), usada habitualmente em questionários, e é mais utilizada em pesquisas de opinião, e que se pretende apurar, segundo a percepção dos colaboradores, os elementos mais significativos para sua avaliação de qualidade de vida e satisfação no trabalho.

A aplicação deste questionário foi de forma individualizada, período de 02/12/2013 à 06/12/2013 para 10 funcionários. Para garantir a representatividade e confiabilidade dos dados, estes serão tratados com a utilização de tabelas que agruparão as respostas com base nas dimensões indicadas por Walton e comparadas às indicações dos dois fatores de motivação de Herzberg, conforme aponta a literatura.

3.3 ANÁLISE DOS DADOS

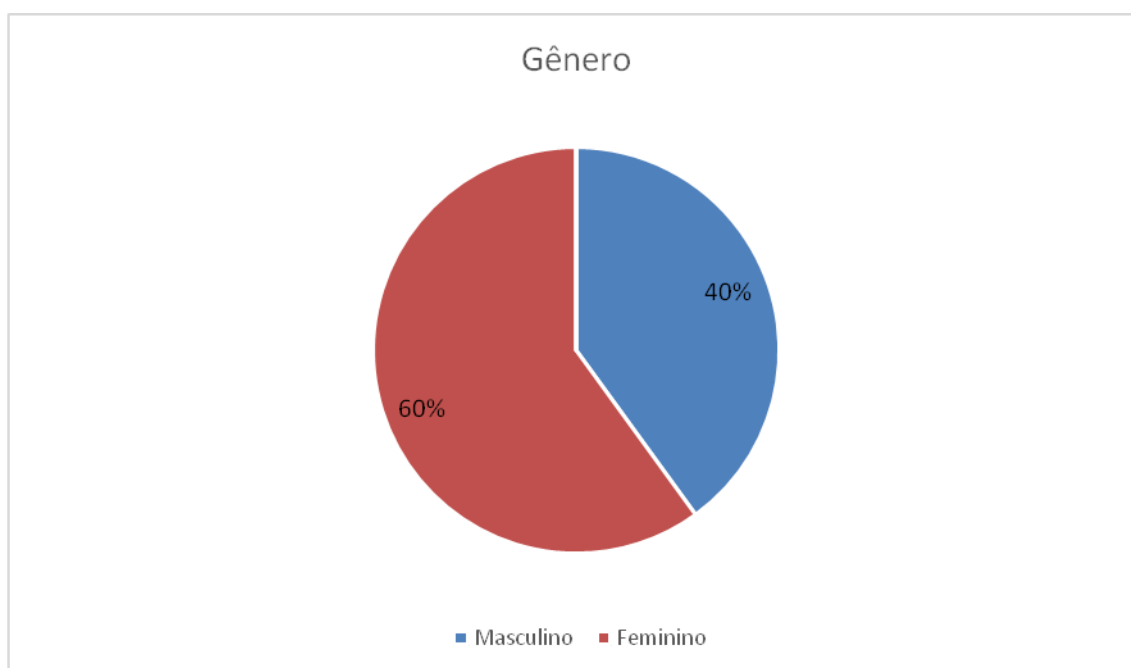
Além do questionário aplicado, procurou-se também saber, conforme gráficos abaixo, o gênero destes funcionários, faixa etária, grau de escolaridade e tempo de serviço na empresa, como subsídios para melhor entendimento da pesquisa.

Nota-se que a predominância de gênero é feminino, com 60% do efetivo, e 40% masculino, e a faixa etária dos pesquisados é constituída por uma média de 60% entre 36 a 45 anos.

¹ Fonte: http://www.fecap.br/adm_online/art22/tania.htm - Disponível em 05/3/2014.

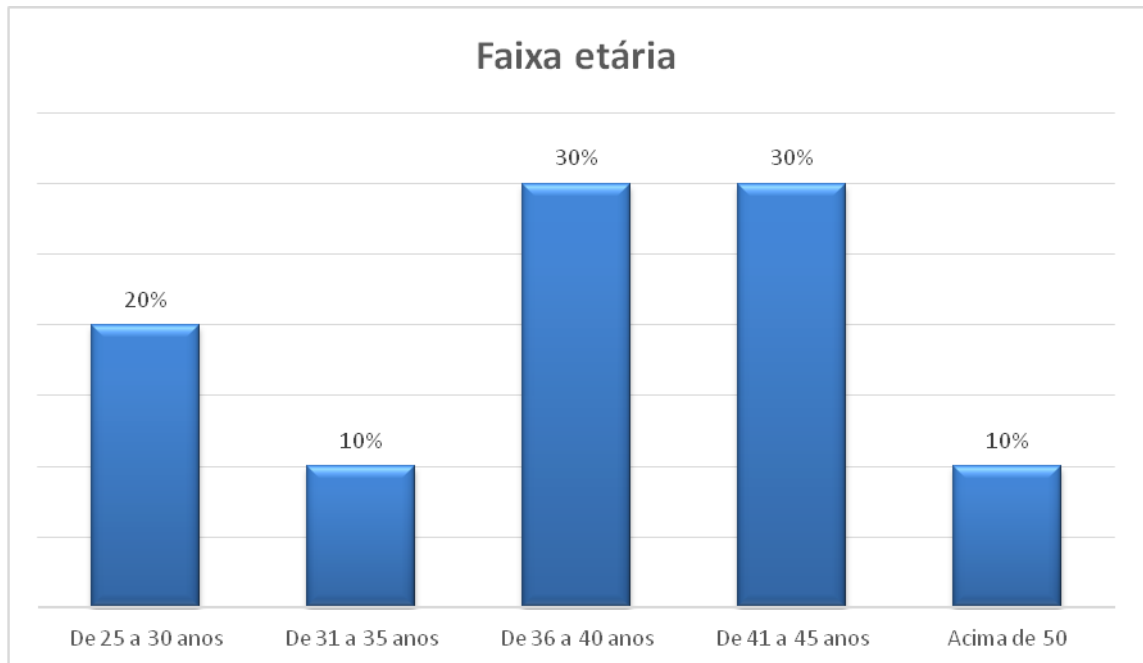
Através do levantamento, observou-se que a grande maioria dos pesquisados desta agência possuem o ensino médio, ou seja, 70% do total pesquisado, enquanto que os outros 30% possuem formação em nível de graduação completo e incompleto. Quanto ao tempo de serviço nos correios identificou-se que: 10% possui tempo de 05 a 10 anos, 40% de 11 a 15 anos, 20% de 16 a 25 anos, 30% de 26 a 30 anos.

Grafico 1 – Gênero dos Pesquisados



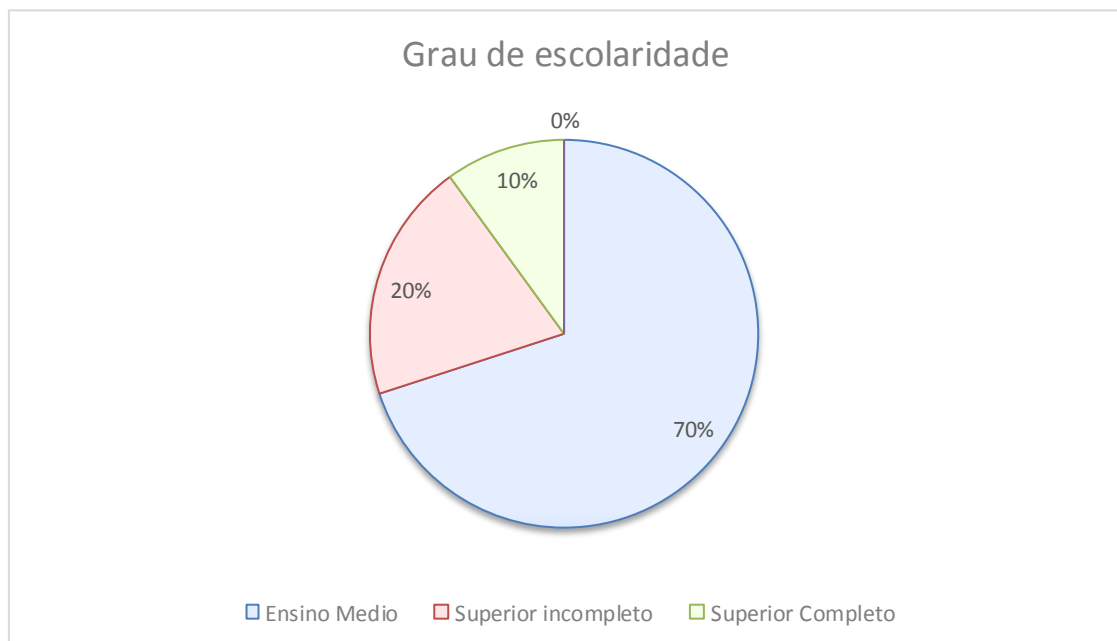
Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

Conforme gráfico acima, nesta agência, predomina as pessoas do gênero feminino, com 60%, em função da principal atividade ser o atendimento ao cliente, onde acaba tendo a preferência da força do trabalho feminino, e por ser uma carga de trabalho com menor exigência de força física.

Gráfico 1 - Faixa Etária dos Pesquisados.

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

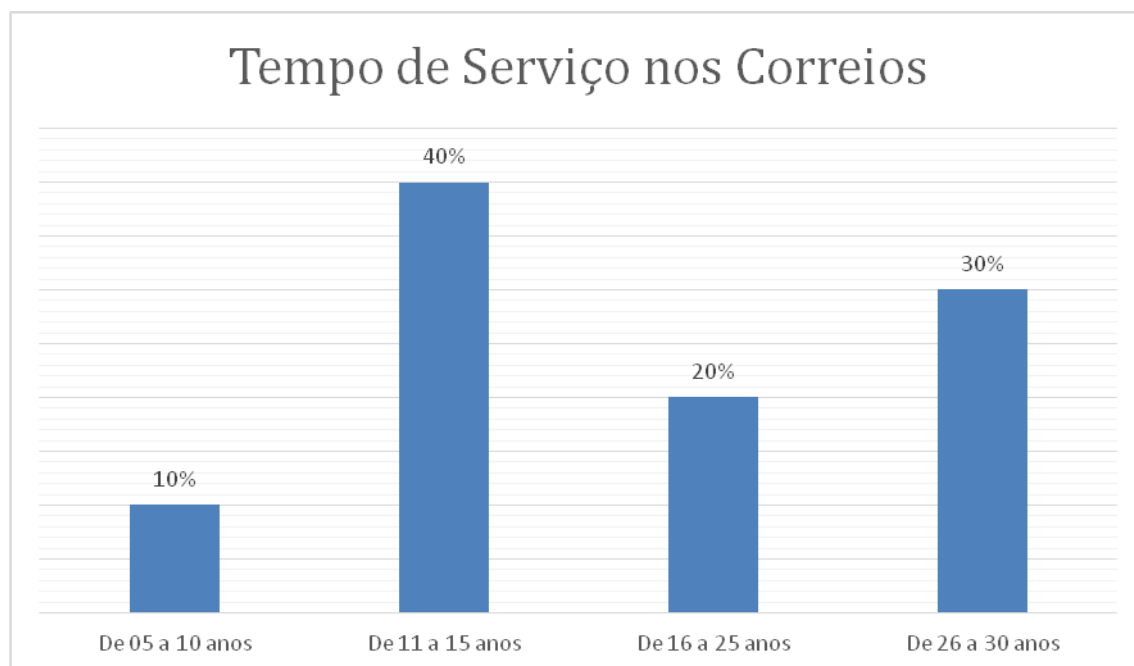
A faixa etária predominante conforme demonstra o gráfico acima, é de que 30% dos pesquisados possui de 36 a 45 anos, sendo que 10% estão acima dos 50 anos, 10% também entre 31 e 35 anos e 20% com 25 a 30 anos.

Gráfico 3 – Grau de Escolaridade dos Pesquisados.

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

A predominância de funcionários com formação em ensino médio se dá pelo fato do concurso público para preenchimento destas vagas de atendimento ao cliente, não exigir a formação de nível superior. Apenas 10% possuem ensino superior completo e os demais, ou seja, 20% possui o curso superior incompleto.

Gráfico 4 – Tempo de Serviço dos Pesquisados.

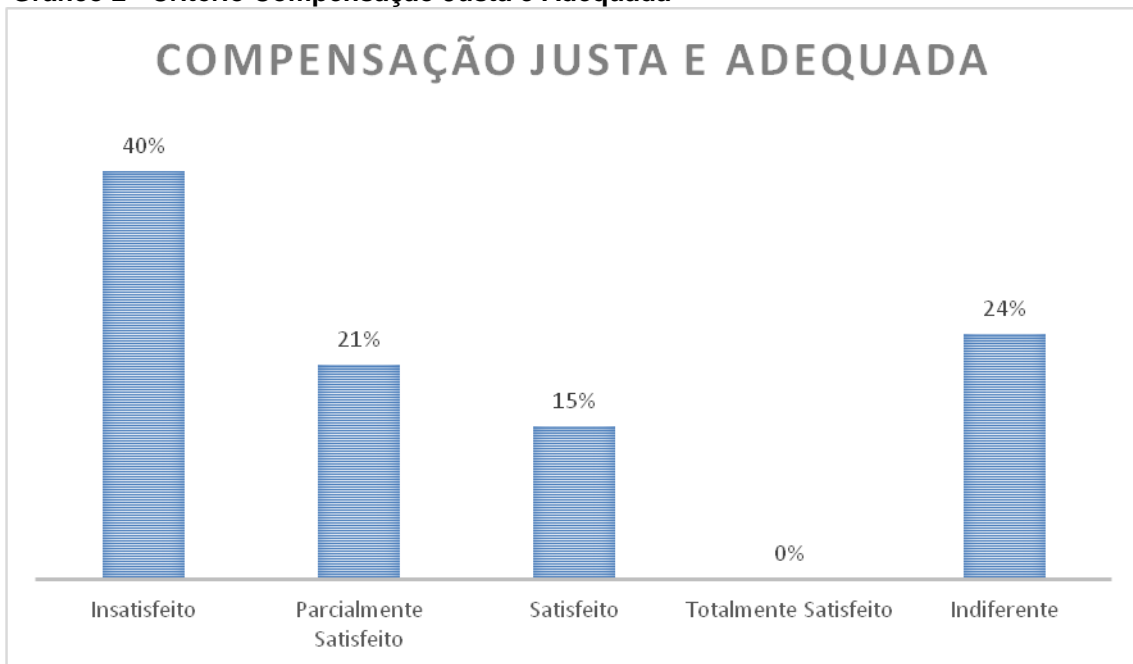


Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

Observa-se que o índice maior com relação ao tempo de serviços nos correios, a entrevista constatou que 40% dos pesquisados tem entre 11 e 15 anos de empresa, 30% dos funcionários estão com o tempo de serviço entre 26 a 30 anos, sendo que 20% tem em média 16 e 25 anos e outros 10% entre 05 a 10 anos.

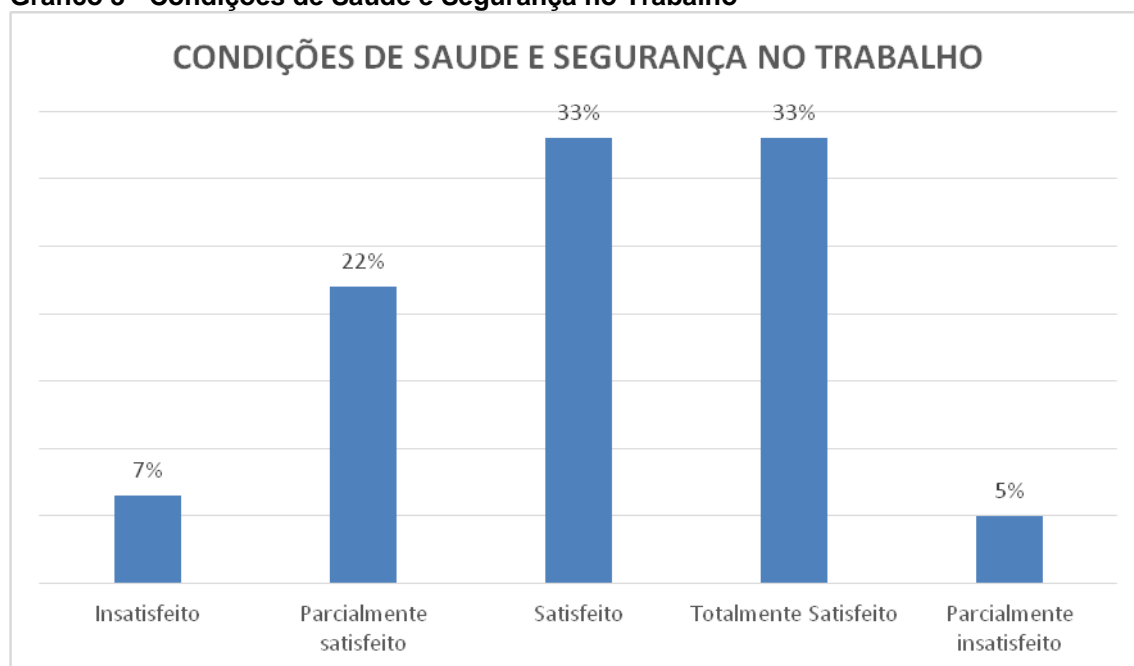
O fato de ter funcionários com muitos anos na empresa, de dá pela estabilidade que ela proporciona, e a satisfação dos próprios funcionários em trabalhar em uma empresa mantém uma imagem institucional satisfatória perante a sociedade.

No entanto, conforme gráfico abaixo, a remuneração, ou seja, a compensação justa e adequada apresenta um índice elevado de insatisfação demonstrado pelos pesquisados.

Gráfico 2 - Critério Compensação Justa e Adequada

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

Dentro das questões analisadas, no critério da compensação justa e adequada, observa-se que 40% dos pesquisados estão insatisfeitos, 21% parcialmente insatisfeitos, 15% satisfeitos, 0% totalmente satisfeitos, e 24% se mostraram indiferentes às questões sobre: remuneração adequada, a política de remuneração equitativa e remuneração compatível com outras organizações que desempenham funções com grau de dificuldade similares. De acordo com os resultados acima mencionados, o alto grau de insatisfação, refere-se a remuneração recebida, e a equidade interna, e ao desconhecimento quanto a equidade externa. Conforme Walton (apud RODRIGUES, 1991), a compensação recebida pelo trabalho é um conceito relativo, não um simples consenso sobre os padrões objetivos e subjetivos para julgar a adequação da compensação.

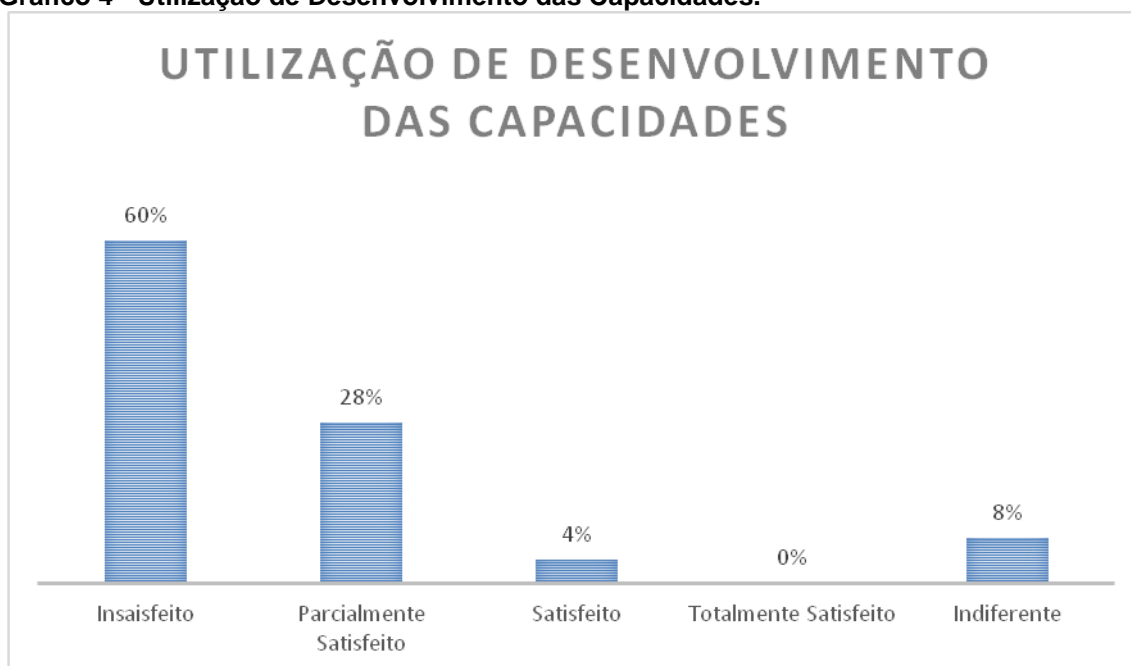
Gráfico 3 - Condições de Saúde e Segurança no Trabalho

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

Com relação às condições de saúde e segurança no trabalho, 7% se mostraram insatisfeitos, 22% parcialmente satisfeitos, 33% satisfeitos, 33% totalmente satisfeitos, 5% parcialmente insatisfeitos, sendo que, dentro deste critério, as perguntas analisadas foram sobre jornada de trabalho, as condições de equipamentos e materiais e o ambiente de trabalho, como também ao tempo destinado à realização das tarefas.

Observou-se neste critério que o índice maior de insatisfação foi com relação a jornada de trabalho, com as condições físicas dos equipamentos e com os materiais, no entanto foi percebido que há um grau de satisfação com relação ao ambiente físico da agência.

Dentro das condições de segurança e saúde do trabalho, o objetivo principal, é o de proteger a vida e promover a segurança e a saúde do trabalhador. Walton (apud, RODRIGUES, 1991), sugere algumas mudanças para melhorar esta dimensão, como horários razoáveis reforçados, por um período normal de trabalho padronizado, condições físicas de trabalho que reduza ao mínimo o risco de doenças e danos, e o limite de idade para determinados trabalhos potencialmente destrutivo para o bem-estar das pessoas abaixo ou acima de certa idade.

Gráfico 4 - Utilização de Desenvolvimento das Capacidades.

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

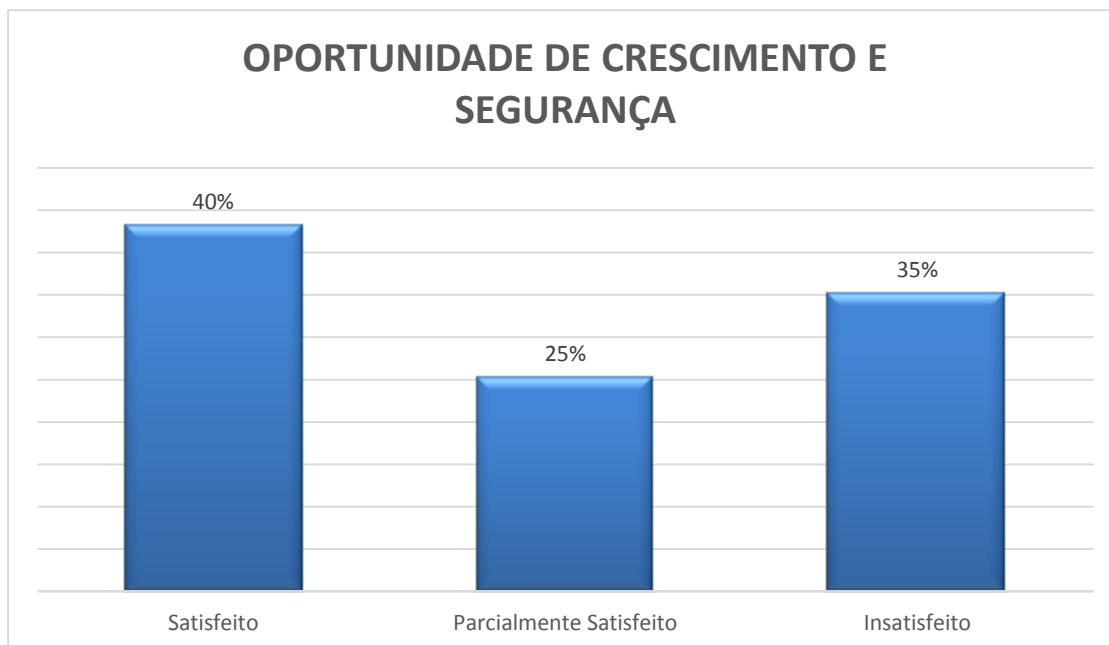
No critério Utilização de Desenvolvimento das Capacidades, conforme gráfico acima, 60% dos pesquisados mostraram-se insatisfeitos, 28% parcialmente satisfeitos, apenas 4% satisfeitos, 0% totalmente satisfeitos e 8% indiferentes, as questões repassadas aos pesquisados foram sobre a autonomia de tomar decisões que envolvam o trabalho, o reconhecimento das pessoas dentro e fora da empresa, a própria competência, dedicação e habilidades relacionados ao trabalho, e também sobre o feedback com relação à qualidade do trabalho executado.

Observa-se neste item, que o percentual de insatisfação é predominante, em função da questão da autonomia de tomar decisões que envolvem o trabalho, no entanto com relação ao feedback sobre a qualidade do trabalho executado, o resultado foi satisfatório.

Werther e Davis (1983) acrescentam que as contingências, e principalmente o grau de maturidade, a formação do trabalhador e sua capacidade em tomar decisões, é que determinarão em que profundidade estas dimensões serão consideradas, sendo que em muitas situações o que o trabalhador quer, é somente um trabalho fracionado, que exija poucas habilidades e que seja controlado e Walton (apud, RODRIGUES, 1991), estabelece para este critério cinco dimensões básicas:

A autonomia no trabalho, as habilidades múltiplas, informações e perspectivas, a complexidade das tarefas, e o planejamento.

Gráfico 5 - Oportunidade de Crescimento e Segurança



Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

No critério oportunidade de crescimento e segurança, 40% responderam que estão satisfeitos, 25% parcialmente satisfeitos e 35% insatisfeitos. As questões analisadas neste critério correspondem a participação do pesquisado em cursos de capacitação, em sua permanência na empresa, na sua contribuição através de sugestões para o desenvolvimento da empresa.

O maior grau de satisfação corresponde ao item de segurança no trabalho, ou seja, sua permanência na empresa, conforme constatado no gráfico tempo de serviço dos pesquisados.

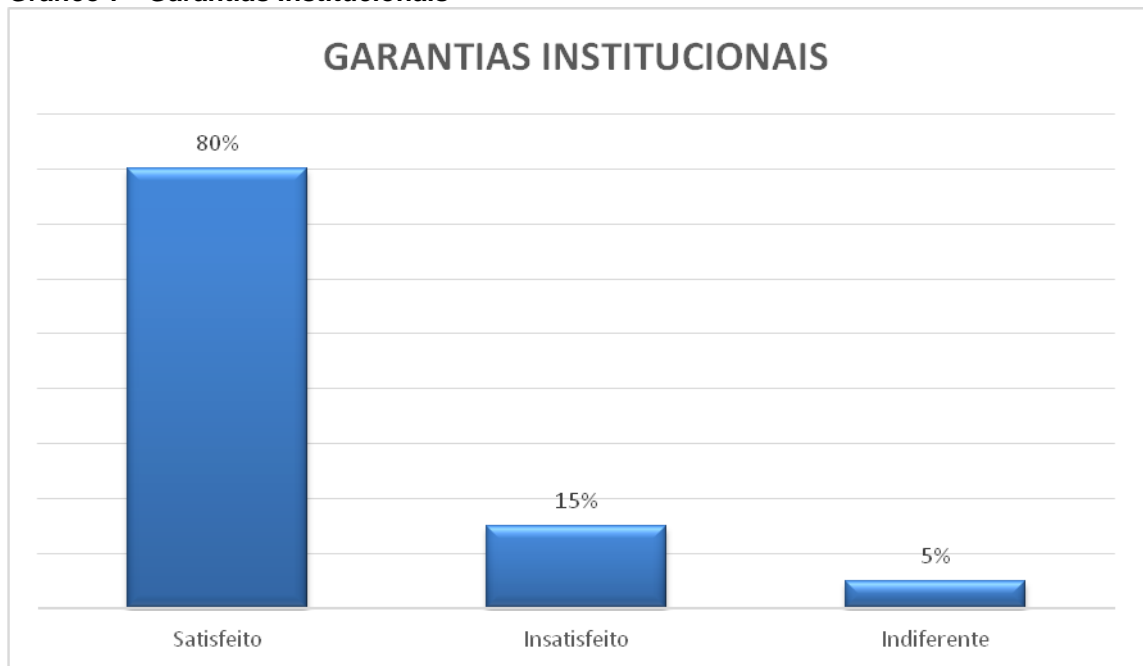
Para Walton apud, (RODRIGUES, 1991) a educação formal, é o requisito para o crescimento para as posições mais elevadas dentro da organização, e menciona também que deve haver a possibilidade do trabalhador expandir suas capacidades e conhecimentos e habilidades no âmbito empresarial, ter a possibilidade de crescimento e ascensão de cargo e plano de carreira, e também a segurança do emprego e renda associada ao trabalho.

Gráfico 6 - Integração Social na Organização

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa

No gráfico acima, 43% mostraram-se satisfeitos com a integração social na organização, 24% parcialmente satisfeitos, 17% parcialmente insatisfeitos, 7% insatisfeitos e 9% indiferente. As questões analisadas dentro deste critério tratam-se da igualdade e das condições de tratamento entre os colaboradores, sobre a cultura interna da empresa e também sobre a colaboração da equipe dentro do ambiente de trabalho. Dentro deste critério, o fator que houve maior índice de satisfação foi a colaboração da equipe no ambiente de trabalho, e da cultura interna da empresa, enquanto que os demais itens contribuíram para os percentuais de insatisfação e de indiferença com relação ao assunto.

Conforme cita Walton (apud, RODRIGUES, 1991) a ausência de estratificação e a mobilidade social facilitariam ou induziriam um senso de comunidade nas organizações, o que seria a mola mestra para um bom nível de integração social.

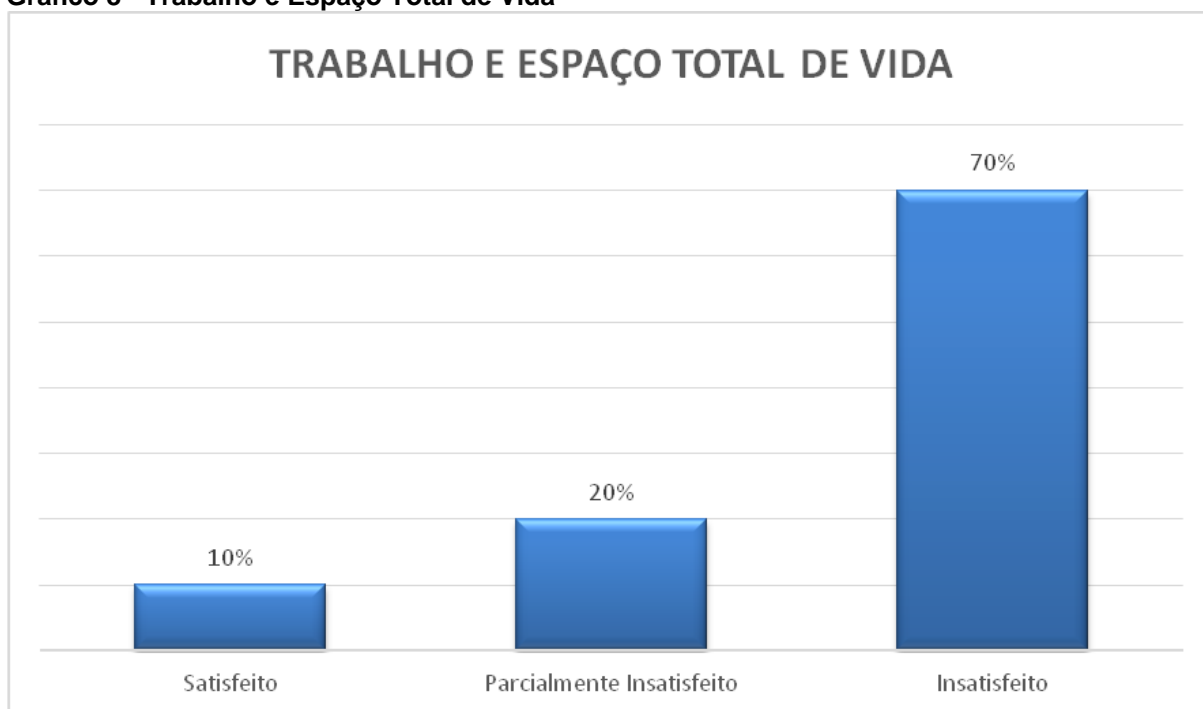
Gráfico 7 - Garantias Institucionais

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa

Sobre as garantias institucionais, as questões mais relevantes analisadas neste critério foram: Como as normas da empresa influenciam no desenvolvimento do trabalho, e sobre o cumprimento pela empresa dos direitos do trabalhador. Nestas questões pode-se observar que 80% mostraram-se satisfeitos, 15% insatisfeitos e 5% indiferentes.

O alto índice de satisfação com relação a este critério refere-se ao cumprimento dos direitos do trabalhador pela empresa, enquanto que os índices de insatisfação e indiferença referem-se a influência negativa das muitas normas para o desenvolvimento do trabalho dos funcionários.

Com relação a este critério, Walton (apud, Rodrigues, 1991) destaca alguns aspectos significativos como elementos chaves para a Qualidade de Vida no Trabalho, que são: direito à privacidade, direito de posicionamento (diálogo livre) e o direito de tratamento justo em todos os assuntos.

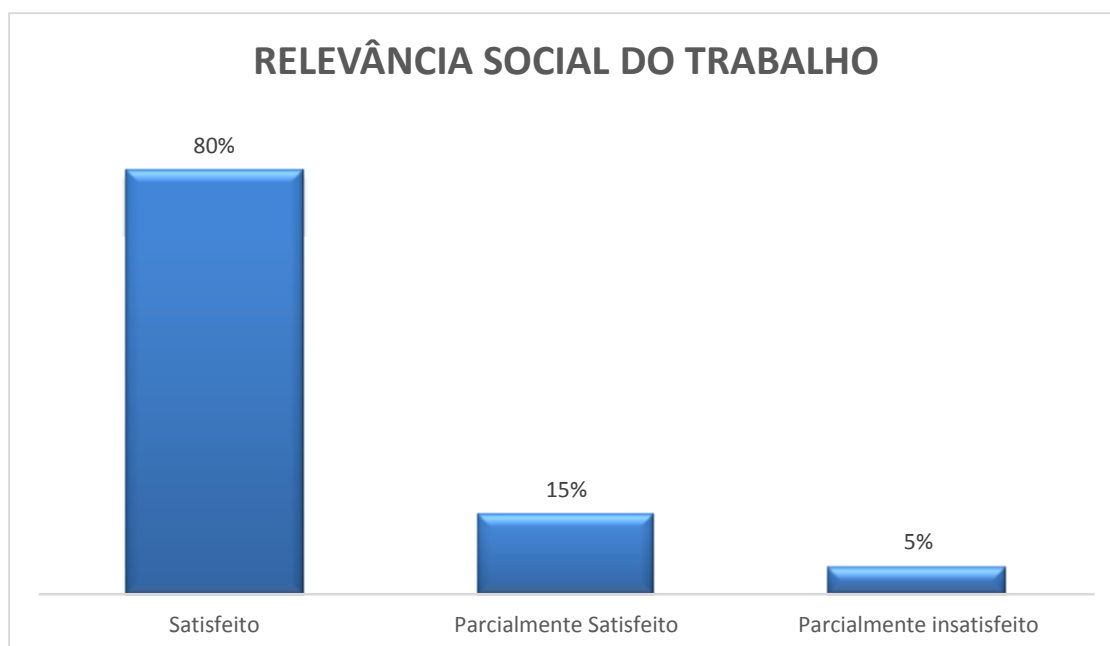
Gráfico 8 - Trabalho e Espaço Total de Vida

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa

No critério Trabalho e Espaço Total de Vida, 70% dos pesquisados mostraram-se insatisfeitos, 20% parcialmente insatisfeitos, e 10% satisfeitos. As questões analisadas foram sobre a compatibilidade da jornada de trabalho, e os horários de entrada e saída do trabalho com relação ao convívio familiar.

O alto índice de insatisfação refere-se a jornada de trabalho, por ser um horário estendido, sendo que o horário de entrada e saída não é compatível com a convivência da família.

Segundo Walton (apud Rodrigues, 1991) a experiência de trabalho de um indivíduo pode ter efeito negativo ou positivo sobre outras esferas de sua vida, tais como suas relações com a família. Para o autor a relação entre o trabalho e o espaço total de vida, é visto através do conceito de equilíbrio.

Gráfico 9 - Relevância Social do Trabalho

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa

As questões analisadas no critério Relevância Social do Trabalho foram sobre a responsabilidade social da empresa e sobre o orgulho e satisfação do colaborador em fazer parte da empresa: 80% responderam que estão satisfeitos, 15% parcialmente satisfeitos, e 5% parcialmente insatisfeitos.

A percepção com relação a este critério foi o alto índice de satisfação apresentado com a questão do orgulho e satisfação do colaborador em fazer parte do quadro de funcionários dos Correios, devido ao prestígio e a imagem institucional favorável junto à sociedade.

Na visão de Walton (apud, RODRIGUES, 1991), a percepção do trabalhador em relação a organização que trabalha é observada através de alguns fatores: Imagem da Instituição, responsabilidade social pelos empregados e pela empresa e pelos produtos e serviços disponibilizados.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Qualidade de Vida no Trabalho é um dos novos desafios para as administrações contemporâneas, sejam elas públicas ou privadas, pois afeta a qualidade de vida dos funcionários e conseqüentemente os resultados das organizações que buscam se tornar competitivas cada vez mais.

Através dos objetivos específicos e gerais, inicialmente propostos, e também da análise da pesquisa a partir dos critérios de Walton para a Qualidade de Vida no Trabalho observou-se que diferentes elementos interferem na percepção de satisfação e insatisfação no trabalho da agência de correios de Itapevi.

Dentre estes diferentes elementos destacaram-se com maiores níveis de insatisfação os seguintes critérios:

- A compensação justa e adequada.
- A utilização de desenvolvimento das capacidades.
- Espaço total de vida.

Dentro dos critérios que se destacaram com elevado grau de satisfação, estão:

- As garantias Institucionais.
- Relevância social do trabalho.

Correlacionando com a teoria dos fatores higiênicos e motivacionais de Herzberg, onde o autor cita que os fatores higiênicos ou extrínsecos ou ambientais, são os fatores que estão relacionados ao salário, aos benefícios sociais e ambientais do trabalho, as políticas e diretrizes da empresa, ao clima organizacional, aos regulamentos internos, pode-se concluir que grande parte dos pesquisados enquadra-se dentro deste fator, pelo alto grau de insatisfação demonstrada na pesquisa, enquanto que no fator motivacional, onde segundo o autor, também é chamado de fator intrínseco, pois se trata da relação com o cargo que ocupa e com as tarefas que a pessoa executa, não houve demonstração expressiva de satisfação pelos pesquisados, portanto, a pesquisa demonstrou que o maior índice, segundo a percepção dos pesquisados, trata-se dos fatores que causam a insatisfação, ou seja, os fatores higiênicos, que são de responsabilidade da organização, e estão fora do controle das pessoas.

Diante disso verifica-se a importância da organização ter uma melhor visão do futuro, e melhor administração com relação à qualidade de vida no trabalho, pois quanto maior o investimento no trabalhador, e no ambiente em que ele está inserido, maior será o retorno em termos de produtividade, qualidade e lucratividade.

Pode-se concluir através deste trabalho, que houve expressivo conhecimento profissional e acadêmico em relação ao tema Qualidade de Vida no Trabalho, e uma grande contribuição profissional, pois através da análise da pesquisa, verificou-se os elementos que estão interferindo na satisfação e insatisfação dos colaboradores com relação à qualidade de vida no trabalho nesta agência de correios de Itapevi.

No entanto este estudo não é conclusivo, em função de ser uma empresa pública, com diversas e diferentes peculiaridades, e que estudos futuros, como este se faz necessário, por se tratar de um tema que está em constante desenvolvimento e aperfeiçoamento, seja pelos funcionários e pela própria organização.

REFERÊNCIAS

BERNARDES, Cyro, Reynaldo Marcondes **CAVALHEIRO- Sociologia Aplicada à Administração**- Ed. Saraiva/SP-7ª ed. - 2010.

CAMPOS, Falconi Vicente - **Controle da Qualidade Total** - Bloch Editores S.A-Rio de Janeiro/3ª edição-1992.

CHIAVENATO, Idalberto - **Administração Geral e Pública** - Editora Elsevier- SP 2006-1ª-Edição.

_____, **Administração nos Novos Tempos**, 2ª ed. Editora Elsevier- Rio de Janeiro-2010.

_____, **Gerenciando com as Pessoas: Transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas**. 8ª ed. Editora Elsevier - Rio de Janeiro – 2005.

_____, **Gestão de pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. 14ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

COELHO, Ricardo Correa – **O Público e o Privado na Gestão Pública**- Departamento de Ciências da Administração/ UFSC; (Brasília) CAPES: UAB, 2009.

DAVIS, K. & **WERTHER**, W.B. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: EPU, 1987. 148 p.

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos: disponível em: <http://www.correios.com.br> > acesso: 15. nov. 2013, 10:47 hs.

FERNANDES, Débora Elaine – **Uma análise sobre o índice de absenteísmo dos empregados dos correios da diretoria Regional de Brasília/DF** – UPIS-Universidades Integradas- Brasília-DF/2009.

FERNANDES, E. C. Qualidade de vida no trabalho: um desafio e uma perspectiva para a GRH. **Informação profissional - Recursos humanos**. São Paulo: n. 25, p. 6-8, 1988.

_____. Qualidade de vida no trabalho: uma experiência brasileira. **Revista de administração de empresas**. São Paulo: v. 23, n. 4, p. 29-38, out/dez, 1988.

_____. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** Salvador, BA: Casa da qualidade, 1996. 115. p.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi - **Práticas de Recursos Humanos – PRH:** conceitos, ferramentas e procedimentos-Editora Atlas/SP-2011.

GIL, Antonio Carlos, Métodos e Técnicas de Pesquisa Social-3ª Ed. SP-Atlas, 1991-207 p.

GODOY, Arilda Schmidt - **Introdução à Pesquisa Qualitativa e suas possibilidades.** In. Revista de Administração de Empresas-ERA-v.35, n.2, Mar/Abr; 1995-p.57-63.

MATOS, F. G. de. **Empresa Feliz. 2 ed.** São Paulo: Makron Books, 1996. 391 p.

MAXIMINIANO, Antonio Cesar Amaru – **Teoria Geral da Administração: Da Revolução Urbana à Revolução Digital** – 6ª ed.- São Paulo: Atlas, 2011.

Prefeitura Municipal de Itapevi: disponível em: <http://www.itapevi.sp.gov.br>. >acesso: 15. nov.2013, 10:36 hs.

QUIRINO, T. R. & **XAVIER**, O. S. **Qualidade de vida no trabalho de organizações de pesquisa.** Revista de Administração de Empresas. São Paulo: v. 22, n. 1, p. 71-82, jan/mar. 1987.

RAMOS, C. **Pedagogia da qualidade total.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994. 140 p. **WALTON**, R. Quality of working life: what is it? Slow Management Review. USA: v.15, n. 1, p. 11-21, 1973.

ROBBINS, P.Stephen; **TIMOTHY** A.Judge; Felipe **SOBRAL** - **Comportamento Organizacional**, teoria e prática no contexto brasileiro - ed. Person Educacion do Brasil - Edição Brasileira; 2011-14ª edição - SP.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho – **Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e Análise no Nível Gerencial** – 1991-p. 120- Monografia- Especialização em Gestão Publica – UNIFOR - Universidade de Fortaleza, 1991.

SOUZA, Walter Rodrigues de. **Qualidade de vida no Trabalho (QVT): o caso dos servidores da universidade de Brasília.** Monografia de Especialização, Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, DF, 41 p.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. **Normas para elaboração de trabalhos acadêmicos.** Comissão de Normalização de Trabalhos Acadêmicos. Curitiba: UTFPR, 2008. 122p.

YIN, Roberto K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos-** 2ª Ed. Porto Alegre. Ed. Bookmam, 2001.

www.webartigos.com/artigos/absenteismo-nas-organizações/35208. acesso em 07.dezembro.2013.

www.infoescola.com/sociedade/estudo_de_caso. acesso em 07.dez.2013

www.maps.google.com.br > acesso em 07.dez.2013.

www.itapevi.sp.gov.br/noticiasnovo/sec_educacao_cultura. acesso 07. dez. 2013>10.35

www.fecap.br/adm_online/art_22/tania.htm, acesso em 05 abril2014> 11:38.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

	1	2	3	4	5
1-COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA:					
Considero a remuneração que recebo adequada às minhas necessidades e capacitação.					
A empresa possui política de remuneração equitativa entre os colaboradores (diferenciada por função).					
A remuneração paga aos colaboradores nesta empresa é compatível com a de outras organizações que desempenham funções com grau de dificuldade similar.					
2-CONDIÇÕES DE SAUDE E SEGURANÇA NO TRABALHO:					
Minha jornada de trabalho está adequada à legislação.					
O tempo destinado à realização das minhas tarefas é adequado, e consigo realiza-las no tempo previsto.					
O local onde realizo as minhas tarefas é agradável (iluminação, ventilação, livre de umidade e barulho excessivo).					
Recebo as condições adequadas para realizar minhas tarefas com material, equipamentos e tecnologias atualizadas.					
Sinto-me seguro e confortável no meu ambiente de trabalho.					
Gosto da companhia dos colegas, pois deixam a rotina mais leve.					
3-UTILIZAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES.					
Tenho autonomia para tomar decisões que envolvam o meu trabalho.					
Sinto que as pessoas reconhecem a importância do meu trabalho, dentro e fora da empresa.					
Considero-me um profissional competente e dedicado.					
Sou polivalente, pois tenho competências e habilidades que me permitem realizar várias tarefas e funções com qualidade.					
Recebo constantemente feedback (retorno) sobre a qualidade do meu trabalho.					

4-OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA.									
Participo de cursos de capacitação constantemente e atualizo informações sobre a minha área de atuação.									
Sinto que contribuo para o desenvolvimento da empresa com sugestões e novas técnicas de trabalho.									
Estou seguro quanto a minha permanência na empresa.									
5-INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO.									
Nesta empresa há igualdade de condições e de tratamento entre os colaboradores, sem distinção de sexo, raça ou religião.									
Minha equipe de trabalho é colaborativa e se apoia mutuamente respeitando as individualidades.									
A cultura interna desta empresa nos aproxima e estimula as relações de cordialidade.									
6-GARANTIAS INSTITUCIONAIS.									
As normas da empresa influenciam no desenvolvimento do seu trabalho.									
A empresa observa e cumpre os direitos do trabalhador.									
7-TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA.									
A jornada de trabalho, e os horários de entrada e saída do trabalho são compatíveis com o convívio familiar.									
8-RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO.									
Há orgulho e satisfação pessoal por fazer parte desta empresa.									
A empresa tem responsabilidade social com a comunidade e preza pela qualidade dos serviços prestados.									

Adaptado de CHIAVENATO (1999, p.393).