

ANA CAROLINA GOMES ATHANÁSIO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NA
GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS DOS CORREIOS**

FLORIANÓPOLIS

2002

ANA CAROLINA GOMES ATHANÁSIO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NA
GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS DOS CORREIOS**

Trabalho de Conclusão de Estágio apresentada à disciplina Estágio Supervisionado – CAD 5236, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, área de concentração em Administração Geral

Professor Orientador: Liane Carly Hermes Zanella

FLORIANÓPOLIS

2002

ANA CAROLINA GOMES ATHANÁSIO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NA
GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS DOS CORREIOS**

Este Trabalho de Conclusão de Estágio foi julgado adequado e aprovado em sua forma final pela Coordenadoria de Estágios do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, em 26 de agosto de 2002.

Prof. Sinésio Stefano Dubiela Ostroski
Coordenador de Estágios

Apresentada à Banca Examinadora integrada pelos professores:



Prof. Liane Carly Hermes Zanella
Orientadora



Prof. Mario de Souza Almeida
Membro



Prof. Sinésio Stefano Dubiela Ostroski
Membro

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus pela força e sabedoria nos momentos certos.

A minha orientadora, Prof. Liane, pelo incentivo e aprendizado. A todos meus amigos, em especial a Janaína, Vanessa, Rafael e Marcelo, que de alguma forma contribuíram para a efetivação deste trabalho.

Dedicatória

Dedico este trabalho aos meus pais, Alexandre e Tereza, que tanto amo e prezo.
As minhas irmãs, Evangelia e Alexandra pela amizade e companheirismo.

“Parece-me fácil viver sem ódio, coisa que nunca senti, mas viver sem amor acho impossível.”

Jorge Luís Borges

RESUMO

ATHANÁSIO, Ana Carolina Gomes. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo de caso na Gerência de Recursos Humanos dos Correios. 2002. 79f. Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Gerência de Recursos Humanos da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Este estudo foi realizado através do método de estudo de caso, sendo uma pesquisa de caráter descritivo com uma abordagem predominantemente quantitativa, sendo os dados coletados através de questionário composto por perguntas fechadas de respostas de múltipla escolha. No entanto o significado de qualidade de vida no trabalho e o significado deste no ambiente de trabalho foram levantadas através de perguntas abertas que apresentam as percepções e reflexões dos participantes da pesquisa sobre o tema pesquisado. Na visão dos colaboradores a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos mostra-se interessada em proporcionar qualidade de vida no trabalho, mas alertam que ainda há muito a melhorar, como a estrutura do ambiente de trabalho e a política salarial.

PALAVRAS-CHAVES: Qualidade de vida no trabalho, ambiente de trabalho.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
1.1 Tema e Problema.....	8
1.2 Objetivos.....	9
1.3 Justificativa.....	9
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	10
2.1 Qualidade de Vida no Trabalho.....	10
2.2 QVT - Origem e Evolução.....	10
2.3 Conceituando QVT.....	12
2.4 QVT – Modelos e Fatores.....	16
3. METODOLOGIA DE PESQUISA.....	22
3.1 Delineamento e Abordagem da Pesquisa.....	22
3.2 Delimitação do Universo da Pesquisa.....	23
3.3 Tipos e Técnicas de Coleta de Dados.....	23
3.4 Instrumentos de Coleta de Dados.....	24
3.5 Tratamento dos Dados.....	24
4 CARACTERIZAÇÃO DA ECT – EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS.....	25
4.1 A Diretoria Regional de Santa Catarina – DR/SC.....	25
4.2 A Gerência de Recursos Humanos – GEREC.....	26
4.3 Qualidade de Vida na ECT.....	27
4.3.1 Promoção de Bem-Estar, Motivação e Satisfação dos Empregados.....	28
4.3.2 Principais Facilidades e Serviços de Apoio Oferecidos aos Colaboradores da ECT.....	29
4.3.3 Sistema de Remuneração.....	30
4.3.4 Parcerias no Treinamento.....	30
5 QVT – DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	31
5.1 O Perfil dos Colaboradores.....	34
5.1.1 Quanto ao Sexo.....	35
5.1.2 Quanto à Idade.....	35
5.1.3 Quanto ao Tempo de Serviço.....	36
5.1.4 Quanto ao Grau de Instrução.....	36
5.2 Remuneração.....	37
5.3 Condições de Trabalho.....	40
5.4 Desenvolvimento da Capacidade.....	45
5.5 Crescimento Profissional.....	50
5.6 Integração Social da Empresa.....	55
5.7 Constitucionalismo.....	60
5.8 Trabalho e Espaço Total da Vida.....	64
5.9 Relevância Social da Vida no Trabalho.....	66
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	70
REFERÊNCIAS.....	72
ANEXOS.....	74
Anexo – Organograma da ECT – Diretoria Regional de SC.....	75
Apêndice – Questionário Aplicado.....	76

1 INTRODUÇÃO

1.1 Tema e problema

Diante do cenário economicamente globalizado ao qual nos deparamos nestes últimos tempos, gerador de mudanças drásticas tanto em ambientes sociais quanto empresariais, percebeu-se o avanço dos dirigentes organizacionais no que se refere a luta pela sobrevivência em decorrência da competitividade acirrada de um mercado global. Competitividade esta, que para ser alcançada é necessário que as organizações certifiquem-se de seu grau de produtividade, diretamente ligado a qualidade de seus produtos e serviços oferecidos.

Dentro deste contexto, torna-se importante destacar o capital humano como impulsionador do desempenho organizacional, pois são as pessoas que desenvolvem os projetos das empresas e através do atendimento de suas necessidades, desenvolvendo-as e maximizando suas potencialidades é que a empresa conseguirá se desenvolver e atingir suas metas (FERNANDES, 1996).

Fundamentado nestes princípios, é condizente afirmar a intensa preocupação dos dirigentes organizacionais para com seus colaboradores, proporcionando-lhes condições apropriadas para realizar suas atividades de forma satisfatória, favorecendo desta forma o estudo e compreensão da qualidade de vida no trabalho, tema central desta pesquisa.

Segundo Vianna; Carvalho (apud BÚRIGO, 1997), as organizações se constroem ou se destroem pelo desempenho das pessoas que nelas trabalham. Não se concebem organizações estrategicamente vencedoras sem trabalhadores estrategicamente vencedores, e nem organizações motivadas sem pessoas motivadas; em consequência, não há qualidade, sem qualidade de vida no trabalho (QVT).

Assim pretende-se através desta pesquisa, verificar junto aos colaboradores da Gerência de Recursos Humanos (GEREC) da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) quais os aspectos relevantes que determinam a qualidade de vida no trabalho.

Partindo do pressuposto de que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é construída embasada no atendimento das necessidades dos indivíduos e das organizações formulou-se o seguinte problema de pesquisa – **Como se caracteriza a qualidade de vida no trabalho na Gerência de Recursos Humanos da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos?**

1.2 Objetivos

Objetivo geral

Analisar a Qualidade de Vida no Trabalho(QVT) na Gerência de Recursos Humanos (GEREC) da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT).

Objetivos específicos

- a) Expor a teoria encontrada na literatura sobre QVT;
- b) Compreender o significado de QVT na concepção dos colaboradores;
- c) Identificar o que influencia a qualidade de vida no trabalho para os colaboradores da organização;
- d) Apresentar sugestões que possam contribuir na obtenção de melhor qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Gerência de Recursos Humanos da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

1.3 Justificativa

A escolha pelo tema de pesquisa “Qualidade de Vida no Trabalho”, justifica-se por considerar que o estudo em questão é de profunda relevância em toda e qualquer organização, que tenha como objetivo o aperfeiçoamento das técnicas de desenvolvimento dos níveis de satisfação e de produtividade, aliada a qualidade de seus colaboradores, associados a programas de tal natureza.

Pretendeu-se com esta pesquisa, contribuir através de propostas de ações aos colaboradores da GEREC, no aprimoramento de suas atividades, visando uma maior satisfação e conseqüentemente uma melhor qualidade de vida no trabalho.

Um funcionário ao se sentir realizado em suas funções e no meio ao qual está inserido, produz mais e melhor, tornando-se não apenas eficiente mas um funcionário eficaz tanto profissionalmente quanto pessoalmente.

Quanto à viabilidade, este trabalho tornou-se viável pelo fato da pesquisadora ter sido estagiária do órgão em questão, tendo total abertura para a efetivação do estudo e acesso a documentos e a pessoas da organização.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Qualidade de vida no trabalho

De acordo com Fernandes; Becker (1988), os estudos organizacionais e a linha de pesquisa conhecida como Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), tem se constituído como uma alternativa para combater os efeitos negativos do “Taylorismo” e mesmo da desumanização do trabalho, com o intuito de tornar os cargos mais satisfatórios e produtivos.

O tema QVT tem sido foco de vários estudos que se preocupam com a concepção e o papel social do trabalho no desenvolvimento do Homem como ser produtivo que almeja a satisfação plena (pessoal/profissional) na realização de suas atividades; visto que a insatisfação e a desmotivação no trabalho tornam a atividade penosa tanto para o trabalhador quanto para a organização.

A QVT passou a ser um meio para alcançar o engrandecimento do ambiente de trabalho e obtenção de maior produtividade e qualidade do seu resultado. Adotando filosofia e métodos para uma maior satisfação do trabalhador em uma atividade profissional.

Através da descrição da origem e evolução da qualidade de vida no trabalho, bem como descrever os modelos e fatores da QVT, pretende-se aqui fundamentar o tema.

2.2 QVT – Origem e Evolução

Trist (apud RODRIGUES,1994), no início da década de 50, juntamente com outros colaboradores, estudaram um modelo macro para agrupar o trinômio “indivíduo/trabalho/organização”, recebendo esta nova técnica a denominação de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT.

Para Nadler; Lawler 1983 (apud RODRIGUES 1994, p.75), “QVT é a grande esperança das organizações para atingirem altos níveis de produtividade, sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo”

Sempre enfatizando a satisfação e bem-estar do trabalhador para com a execução de sua tarefa, QVT foi tema de preocupação do homem desde a sua existência, mesmo quando apresentado em outros contextos.

Vários foram os métodos ou teorias desenvolvidos e que aplicados minimizaram o mal-estar ou esforço físico do trabalhador.

Segundo Rodrigues (1994), somente com a sistematização dos métodos de produção, nos séculos XVIII e XIX, as preocupações com as condições de trabalho e a influência destas na produção e na moral do trabalhador é que vieram a ser estudadas de forma científica.

Tendo como base a satisfação do trabalhador no trabalho e em relação a ele próprio, é que Trist e colaboradores (apud RODRIGUES, 1994), em 1950, desenvolveram estudos originando uma abordagem sócio-técnica em relação a organização do trabalho.

Mas, foi na década de 60, que as preocupações com a QVT tomaram impulso. Huse; Cummings 1985 (apud RODRIGUES 1994, p.77), confirmam que dos fatores primordiais para que os cientistas e dirigentes organizacionais elaborassem pesquisas para desenvolver melhores formas de efetuar o trabalho, a “conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais da empresa” agiram de forma decisiva para a sua efetivação.

Tendo como base a saúde, segurança e satisfação dos trabalhadores, a QVT seguiu, primordialmente uma linha sócio-técnica, tendo como prioridade a organização do trabalho a partir da análise e da reestruturação da tarefa.

O desenvolvimento e preocupação com a QVT até o final da década de 70 sofreram uma paralisação devido as preocupações por parte das organizações para com a alta inflação e a substituição do petróleo.

Baseando-se no Japão, país que superou a crise em 1979, iniciou-se uma nova fase no desenvolvimento das abordagens sobre QVT, enfatizando as técnicas de administrar, como por exemplo: os Ciclos de controle de Qualidade – CCQ. (HUSE & CUMMINGS, 1985, apud RODRIGUES, 1994).

A partir desses fatos a QVT passa a ser vista como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade (BÚRIGO, 1997).

Na década de 80, o trabalhador obteve ganhos no que diz respeito a sua participação nas decisões organizações, mudando assim a conduta destas, fazendo com que as organizações buscassem aprimoramentos referentes a soluções participativas.

Nos anos 90, segundo Búrigo (1997), a QVT tornou-se foco de programas que estudavam a saúde na organização, retomando valores ambientais e humanísticos, negligenciados em favor do avanço tecnológico.

Atualmente o tema QVT tem enfatizado a importância que o trabalho proporciona na vida das pessoas, buscando atender a suas necessidades profissionais e pessoais, motivando o trabalhador para a satisfação no que se refere a obter uma melhor qualidade de vida no seu trabalho.

A seguir apresenta-se a definição evolutiva da QVT, na visão de Nadler; Lawler (apud RODRIGUES, 1994) :

- de 1959 a 1972, o foco principal era a variável. A QVT foi designada pela reação individual ao trabalho, ou seja, sobre o impacto do trabalho sobre o indivíduo;
- de 1969 a 1975, o foco principal foi a abordagem. A QVT dava ênfase a pessoa antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, significando a união trabalho-administração em projetos cooperativos;
- de 1972 a 1975, o foco principal era o método. A QVT foi o meio para melhorar o ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação;
- de 1975 a 1980, o foco principal foi o movimento. Visando a utilização dos termos “gerenciamento participativo” e “democracia industrial”, enfatizando a relação do trabalhador com a organização;
- de 1979 a 1983, o foco principal era tudo. A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade;
- Previsão futura, o foco principal será nada. A globalização da definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT.

2.3 Conceituando QVT

Segundo Quirino; Xavier (1987), qualidade de vida no trabalho é uma abordagem que se efetivou dentro de um contexto da sociedade global, através de estudos de indicadores sociais. Caracterizado sob duas ênfases, ou seja, do ponto de vista dos empregados ressalta o bem estar e a satisfação no trabalho; por outro lado, enfatiza os efeitos da qualidade de vida no trabalho sob a produção e a produtividade, valendo-se este último aos interesses da empresa.

Seus estudos contribuíram de forma evidente para o aprimoramento do tema, iniciando-se assim discussões racionais e objetivas entre os interesses dos indivíduos e da organização.

Quirino; Xavier (1987), abordam a satisfação pura e simples, esclarecendo a questão da produção diretamente relacionada com a satisfação e as preferências dos empregados por aspectos específicos da qualidade de vida no trabalho.

Para Hackman; Suttle (apud QUIRINO; XAVIER, 1987), qualidade de vida refere-se à satisfação das necessidades do indivíduo. Afetando atitudes pessoais, comportamentais,

criatividade, vontade de inovar ou aceitar mudanças, a capacidade de adaptar-se a mudanças no ambiente de trabalho e o grau de motivação interna para o trabalho, com vista a produtividade.

Davis (apud FERNANDES; BECKER, 1988), conceitua QVT focalizando o ambiente de trabalho no qual o empregado está inserido, destacando assim condições favoráveis ou desfavoráveis a este.

É importante ressaltar que o termo qualidade de vida no trabalho caracteriza-se como uma extensão do conceito amplo de qualidade de vida, podendo esta ser definida como uma percepção subjetiva do indivíduo com relação a sua vida, relativa ao bem-estar físico e emocional, amplamente influenciada por fatores sociais, culturais, éticos e pelo estilo de vida (MAZZUCO, 1999).

Guest (apud FERNANDES; BECKER 1988), define QVT como sendo um processo no qual uma organização tenta descobrir o potencial criativo de seu pessoal, envolvendo-os em decisões que lhes afetariam em seu trabalho, evidenciando não só a melhoria de produtividade e eficiência mas também a auto-realização dos empregados.

Argyris (apud QUIRINO; XAVIER 1987), afirmam que o homem quando devidamente motivado pode ser criativo no que se refere a seu trabalho, buscando ainda um serviço desafiador do que já executa na vida diária.

O autor descreve a importância do ambiente, ressaltando a cultura como possível influenciador das ações organizacionais em termos de valores inculcados na classe empresarial ou administrativa, que por sua vez, influenciam o comportamento da organização.

A cultura organizacional é composta por elementos entre os quais se destacam os valores, como já anteriormente citados, as crenças, os mitos, os ritos, os tabus, as normas, a comunicação formal e informal, que direcionam e condicionam o desempenho dos indivíduos.

Walton (apud FERNANDES; BECKER 1988, p.1780), define QVT como sendo “a preocupação com determinados valores humanísticos e ambientais de certa forma negligenciados pela sociedade industrializada em favor da tecnologia avançada, da produtividade industrial e do crescimento econômico”.

As organizações possuem a responsabilidade e o compromisso para com o bem estar psíquico de seus contribuintes individuais. Elas como instituições, sistemas, grupos de trabalho com cultura própria, tanto podem servir de ambiente integrador e enriquecedor dos indivíduos que neles trabalham, como podem igualmente adoecer essas pessoas (SALDANHA apud QUIRINO; XAVIER 1987).

Portanto, para a ocorrência de uma boa QVT é importante observar tanto os fatores de desempenho organizacional, como os de satisfação pessoal dos empregados. Lembrando que estes fatores são influenciadores entre si, ou seja, o desempenho organizacional de um certo indivíduo pode ser diretamente influenciado pelo grau de satisfação pessoal no qual este possa estar passando, resultando numa QVT positiva ou negativa.

Para Hanashiro; Vieira (apud FERNANDES; BECKER 1988, p.1780) membros do grupo de QVT da UFRGS (Universidade Federal do Rio Grande do Sul), após uma análise de abordagem clássica do termo sugerem uma visão situacional de QVT dentro da realidade e do contexto político, econômico e social do Brasil. De acordo com os autores o conceito de QVT é amplo, flexível e contingencial sendo definido como:

melhoria nas condições de trabalho com extensão a todas as funções de qualquer natureza ou nível hierárquico em termos das variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais, que venham juntamente com os estabelecimentos de políticas de recursos humanos, humanizar o emprego de forma a obter um resultado satisfatório, tanto para o empregado como para a organização, com vistas a atenuar o conflito existentes entre capital e trabalho.

Para Búrigo (1997) a QVT busca humanizar as relações de trabalho na organização, onde deve-se manter uma relação estreita com a produtividade, e primordialmente a satisfação do trabalhador em seu ambiente de trabalho. Desta forma, enfatiza uma melhor condição de vida no trabalho, associada ao bem-estar, à saúde e à segurança do trabalhador.

Correa (apud MAZZUCCO 1999), considera o termo QVT como um fenômeno complexo, que vem sendo desvendado pouco a pouco. No que diz respeito a qualidade de vida, evidencia a segurança, o lazer, conforto, desenhos de cargos, novas estruturas e melhor distribuição de tarefas, melhor remuneração, garantia de desenvolvimento e treinamento como medidas para se obter uma melhor qualidade de vida no trabalho.

Estudos realizados pelos cientistas Taylor, Smith; Ghiselin demonstram algumas condições desfavoráveis a realização de um trabalho produtivo e criativo (QUIRINO; XAVIER 1987, p.74). Sendo que cinco delas se relacionam com aspectos organizacionais, tais como:

instabilidade no posto; conflitos entre as áreas administrativas e de pesquisa; serviços inadequados; ineficiência na seleção e na localização dos programas; e falta de condições físicas adequadas. Os demais estão relacionados com a motivação e recompensa: compensações inadequadas; falta de ajuda adequada aos profissionais jovens; sistemas de comunicação ineficiente com outros cientistas; falta de reconhecimento apropriado; e execução dos cientistas da tomada de decisões de alto nível sobre assuntos científicos.

Carneiro (apud FERNANDES 1996, p.38), expressa bem o termo QVT, focalizando o cliente interno, quais suas expectativas, necessidades e exigências, que com certeza afetam seu nível de satisfação, refletindo em sua produtividade. Segundo ele:

Qualidade de vida no Trabalho é ouvir as pessoas e utilizar ao máximo sua potencialidade. Ouvir é procurar saber o que as pessoas sentem, o que as pessoas querem, o que as pessoas pensam...e utilizar ao máximo sua potencialidade é desenvolver as pessoas, e procurar criar condições para que as pessoas, em se desenvolvendo, consigam desenvolver a empresa.

O estudos da qualidade de vida no trabalho, seja em organizações públicas, seja em instituições privadas, tem focado primordialmente as necessidades dos empregados. Sendo uma tentativa de amenizar ou resolver problemas que prejudicam o desempenho do empregado e, conseqüentemente o desenvolvimento da organização (QUIRINO; XAVIER, 1987).

As pessoas são diferentes entre si e para tanto possuem valores que diferem quanto a capacidade de satisfazer suas necessidade pessoais, dificultando assim a formulação de estratégias gerais por parte da organização, para a obtenção de uma melhor qualidade de vida no trabalho.

Sob a óptica de Fernandes (1996), os elementos-chaves de QVT apoiam-se em quatro pontos:

- Resolução de problemas envolvendo os membros da organização em todos níveis (sugestões, participação, etc.);
- Reestruturação da natureza básica do trabalho (redesenho de cargos, rotações de funções, etc.);
- Inovações no sistema de recompensas (remuneração financeiras e não-financeiras);
- Melhorias no ambiente de trabalho (clima, cultura, etc.)

Para Fernandes (1996, p.45), o conceito de QVT pode ser expresso da seguinte maneira: “a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”.

Seguindo sua linha de raciocínio, a autora justifica o fato de que a QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica, devido ao fato de que as organizações bem como as pessoas estão em constante mudança, e usa o termo contingencial para esclarecer a dependência da realidade de cada empresa no contexto no qual esta inserida.

No que se refere a melhorias na QVT, rapidamente associamos a custos provenientes de desenvolvimentos de programas deste gênero, mas observa-se alguns fatores que não geram custos e são essenciais na obtenção de QVT, podemos destacar entre outros, a liberação do potencial criativo, poder de decisão a nível do próprio cargo, a participação do empregado, relacionamento interpessoal, perspectiva de crescimento, etc., fatores estes que proporcionam ao indivíduo auto-realização e satisfação com seu trabalho.

De acordo com Vieira (1996), constata-se que não existe uma definição consensual na literatura que trata do tema, utilizando-se a expressão QVT, conforme Fernandes; Becker (apud VIEIRA 1996, p.39) “para reagrupar todas as experiências de humanização do trabalho e que orientam em função do que se tem convencionado denominar Democracia Industrial”.

Conforme o exposto, podemos perceber que não existe um consenso na literatura a respeito do significado da expressão Qualidade de Vida no Trabalho. Por este motivo, neste trabalho adotaremos o conceito de Albuquerque; França (1998, p. 41) como sendo:

um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

2.4 QVT: Modelos e Fatores

Diversos autores, através de estudos realizados, estruturaram modelos a serem utilizados em pesquisas ou programas de QVT. Tais modelos indicam diversos fatores que impulsionam o aumento na qualidade de vida no trabalho.

Diante deste fato, destaca-se para este trabalho, a apresentação específica de algumas propostas para caracterização da qualidade de vida no trabalho em organização.

Westley (apud RODRIGUES, 1994), classifica e analisa quatro problemas que afetam diretamente, e tornam-se obstáculo à QVT: o político, o econômico, o psicológico e o sociológico.

Segundo o autor, os problemas políticos trariam como consequência, a insegurança; o econômico, a injustiça; o psicológico, a alienação, e o sociológico, a anomia.

A insegurança e a injustiça são provavelmente os problemas mais antigos. A concentração de poder seria a maior responsável pela insegurança, enquanto que a concentração dos lucros e a exploração dos trabalhadores seriam as responsáveis pela injustiça.

Westley vê, como meios de solução ou de minimização para estes problemas o enriquecimento do trabalho, que seria adotado em nível individual, e os métodos sócio-técnicos para a reestruturação do grupo de trabalho.

Para o autor, o estudo da QVT pode ser examinado basicamente através de quatro indicadores fundamentais:

- a) Indicador econômico: representado pela equidade salarial e no tratamento recebido;
- b) Indicador político: conceito de segurança no emprego, direito de trabalhar e não ser discriminatoriamente dispensado;
- c) Indicador psicológico: representado pelo conceito de auto-realização;
- d) Indicador sociológico: representado pelo conceito de participação ativa em decisões diretamente relacionadas com o processo de trabalho, como a forma de executar as tarefas e distribuição de responsabilidades dentro da equipe.

Na figura 1 é apresentado um resumo, sintetizando as dimensões de QVT e suas soluções de acordo com Westley.

NATUREZA DO PROBLEMA	SINTONIA DO PROBLEMA	AÇÃO PARA SOLUCIONAR O PROBLEMA	INDICADORES	PROPOSTAS
Econômico (1850)	Injustiça	União dos trabalhadores	- Insatisfação - Greves	- Cooperação - Divisão dos lucros - Participação
Político (1850-1950)	Insegurança	Posições políticas	- Insatisfação - Greves	- Trabalho auto-supervisionado - Conselho de trabalhadores - Participação nas decisões
Psicológico (1950)	Alienação	Agentes de mudança	- Desinteresse - Absenteísmo e Turnover	- Enriquecimento das Tarefas
Sociológico	Anomia	Autodesenvolvimento	- Ausência de significado do trabalho - Absenteísmo e Turnover	- Métodos sócio-técnicos aplicados aos grupos.

Figura 1 – Origens da Qualidade de Vida no Trabalho

FONTE: Rodrigues, 1994, p.88

Para Huse; Cummings (apud RODRIGUES,1994), QVT pode ser definida como uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização, destacando dois diferentes aspectos:

- a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional;
- a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho.

A operacionalização deste conceito é explicitada pelos autores através de quatro aspectos ou programas, demonstrados na figura 2.

1) A participação do trabalhador :	O trabalhador é envolvido no processo de tomada de decisão em vários níveis organizacionais;
2) O projeto do cargo:	Envolve a reestruturação do cargo dos indivíduos ou grupos. Atendendo as necessidades tecnológicas do trabalhador;
3) Inovação no sistema de recompensa:	Envolve todo o plano de cargo e salário da organização visando minimizar as diferenças salariais entre os trabalhadores;
4) Melhoria no ambiente de trabalho:	Envolve mudanças físicas ou tangíveis nas condições de trabalho como: flexibilidade de horário, modificação do local dos equipamentos, etc.

Figura 2 – Aspectos/ programas de QVT

Segundó Huse; Cummings (apud RODRIGUES, 1994), as interações do programa de QVT, afetam positivamente a comunicação e coordenação resultando numa melhor produtividade. A QVT motiva o trabalhador, principalmente quando este satisfaz suas necessidades individuais. A motivação e a capacidade do trabalhador são primordiais para uma maior produtividade.

O modelo de Hackman; Oldham (apud BÚRIGO, 1997), permite sistematizar as características da tarefa, que se baseia na idéia de que as suas dimensões podem criar estados psicológicos críticos que podem gerar resultados positivos tanto para o trabalhador quanto para a organização.

De acordo com os autores a QVT pode ser avaliada em termos de :

- a) dimensão da tarefa: variedade da tarefa; identificação da tarefa; significação da tarefa; autonomia; feedback;
- b) estado psicológico do trabalhador: significância percebida pelos resultados do trabalho; responsabilidade percebida pelos resultados do trabalho; conhecimentos dos resultados do trabalho; eficácia da necessidade de crescimento do trabalhador;

- c) resultados pessoais e de trabalho: alta motivação interna para o trabalho; alta qualidade no desempenho do trabalho; alta satisfação com o trabalho; absenteísmo e rotatividade baixa.

Búrigo(1997), Fernandes (1996), Rodrigues (1994), Vieira (1996) citam vários modelos para análise da qualidade de vida no trabalho, entretanto nesta pesquisa o referencial teórico utilizado será o modelo de Walton (1973), devido a sua abrangência, com relação a diversidade de fatores.

De acordo com o modelo de Walton (apud VIEIRA, 1996), dependendo do contexto, novos critérios, indicadores ou dimensões poderão ser gerados. O modelo surgiu através de pesquisas, observações e entrevistas, procurando identificar os fatores e dimensões que afetam de maneira mais significativa o trabalhador na situação de trabalho.

A figura 3 apresenta o modelo conceitual de Walton (apud VIEIRA, 1996).

DETERMINANTES	DIMENSÕES
1. Compensação justa e adequada	1. Renda adequada ao trabalho 2. Equidade interna 3. Equidade externa
2. Condições de trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico seguro e saudável
3. Uso e desenvolvimento de capacidade	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade da habilidade 10. Retroinformação
4. Chances de crescimento e segurança	11. Possibilidade de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança de emprego
5. Integração social na empresa	14. Igualdade de oportunidades 15. Relacionamento 16. Senso comunitário
6. Constitucionalismo	17. Respeito às leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas
7. Trabalhos e espaço total de vida	21. Papel balanceado do trabalho

8. Relevância social da vida no trabalho	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos serviços 24. Responsabilidade social pelos produtos 25. Responsabilidade social pelos empregados
--	---

Figura 3. Modelo conceitual proposto por Walton para aferição da QVT

FONTE: Walton (apud VIEIRA, 1996, p.44)

Os fatores determinantes por Walton podem ser definidos da seguinte forma, segundo Vieira (1996):

- 1) **Compensação justa e adequada:** visa mensurar a QVT em relação a remuneração recebida pelo trabalho realizado, através da adequação da remuneração ao trabalho que o trabalhador desempenha, pode-se pesquisar a justiça do sistema de compensação, objetivando uma remuneração necessária para o trabalhador viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade em que vive, na equidade interna (equilíbrio entre as remunerações na empresa) e equidade externa (remuneração compatível com a do mercado de trabalho)
- 2) **Condições de trabalho:** relaciona-se ao bem-estar e saúde do trabalhador. É avaliada pela jornada de trabalho e pelo ambiente físico de trabalho.
- 3) **Uso e desenvolvimento de capacidades:** refere-se a oportunidade do trabalho em aplicar no seu dia-a-dia, seu saber e suas aptidões profissionais, de desenvolver sua autonomia, autocontrole e de obter informações sobre o processo total do trabalho, bem como avaliação sobre seu desempenho.
- 4) **Oportunidade de crescimento contínuo e segurança:** reporta-se às oportunidades que a instituição estabelece para o desenvolvimento e o crescimento pessoal de seus empregados e para a segurança do emprego.
- 5) **Integração social na empresa:** refere-se a ausência de diferenças hierárquicas muito fortes, apoio mútuo, igualdade de oportunidades e ausência de preconceitos são primordiais para o estabelecimento de um bom nível de integração social nas empresas.
- 6) **Constitucionalismo:** tem como finalidade medir o grau em que os direitos do empregados são cumpridos na instituição. Analisando o cumprimento dos direitos trabalhistas, a privacidade que o trabalhador possui dentro da organização, o grau

de liberdade de expressão, e a forma como as normas e rotinas influenciam o trabalho.

- 7) Trabalho e espaço total de vida: estabelece que o trabalho e a vida pessoal devam estar em equilíbrio, esperando que o trabalho não absorva todo o tempo e energia do trabalhador.
- 8) Relevância social da vida no trabalho: refere-se a atuação da empresa frente a sociedade, podendo ser analisada através da imagem, responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos, práticas de emprego, regras bem definidas de funcionamento e administração eficiente.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

O objetivo principal da metodologia utilizada foi oferecer um embasamento científico em todas as etapas da pesquisa.

A seguir serão apresentados os métodos e técnica que foram utilizadas como instrumentos para que se alcançasse os objetivos propostos.

3.1 Delineamento e abordagem da pesquisa

Este estudo caracterizou-se como uma pesquisa de cunho descritivo, expondo características de determinada população, neste caso dos colaboradores da Gerência de Recursos Humanos da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, ou de determinado fenômeno, ou seja, a análise da Qualidade de Vida no Trabalho, não possuindo o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação (VERGARA, 1998).

Segundo Roesch (1996, p. 122):

se o propósito[...]é obter informações sobre determinada população: por exemplo, contar quantos, ou em que proporção seus membros tem certa opinião ou características, ou com que frequência certos eventos estão associados entre si, a opção é utilizar um estudo de caráter descritivo.

Caracterizou-se também como estudo de caso, tendo por objetivo aprofundar a descrição de uma determinada realidade, neste caso a Gerencia de Recursos Humanos da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

A abordagem deste estudo foi predominantemente quantitativa utilizando-se do modelo de Walton (1973), por ter sido referenciado por vários pesquisadores, considerado o mais abrangente, apresentando oito categorias como critérios fundamentais para a QVT, porém considera que dependendo do contexto é possível gerar novos grupos de critérios.

Segundo Vergara (1997), na abordagem quantitativo, os dados são submetidos à análise estatística, sendo as respostas codificadas e em seguida manipuladas de várias maneiras, utilizando-se de métodos estatísticos (frequência, correlação, associação).

No entanto o significado de QVT e o significado de QVT no ambiente de trabalho foram levantados através de perguntas abertas que apresentam as percepções e reflexões dos participantes da pesquisa sobre o tema pesquisado.

A pesquisa quantitativa foi censitária, pois foram investigados todos os colaboradores lotados na GEREC, a fim de mensurar tais dados.

3.2 Delimitação do universo pesquisado

O universo da pesquisa foram todos os colaboradores lotados na Gerência de Recursos Humanos da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, totalizando 35 assim divididos:

- Seção de Administração de Recursos Humanos: 10 colaboradores;
- Seção de Captação, Treinamento e Desenvolvimento: 09 colaboradores;
- SURET: Seção de Integração, Serviço Social e Benefícios e Seção de Assistência Médica, e Medicina do Trabalho: 16 colaboradores.

3.3 Tipos e técnica de coleta de dados

Foram analisados dados primários e secundários, que segundo Mattar (1996), dados primários são aqueles coletados com o intuito de atender as necessidades específicas da pesquisa e os dados secundários encontram-se já coletados e estão a disposição dos interessados.

Para atender as necessidades de informação deste trabalho de pesquisa, os dados primários foram coletados através de um questionário oferecido a cada colaborador lotado na GEREC e os dados secundários foram obtidos junto a própria empresa pesquisada.

De acordo com Vergara (1997):

- **Análise documental:** refere-se a análise de documentos internos e externos. Na ECT, foram utilizados o Manual de Pessoal (MANPES), Relatório de Gestão DR/SC, Relatório de Atividades/2001, Manual da Organização (MANORG), bem como a *home-page* da empresa.
- **Observação:** definida como participativa, quando o pesquisador integra-se ao grupo de observação como sendo um deles, com a finalidade de entender melhor seus hábitos e atitudes, e a não-participativa, onde o pesquisador se porta como um observador atento que busca ver e registrar os acontecimentos que interessam a sua pesquisa. Neste trabalho foi utilizado a observação não participativa.
- **Questionário:** classifica-se quanto ao tipo de pergunta feita aos entrevistados (fechada, aberta, fechada/aberta) e quanto ao modo de sua aplicação (por contato direto com o entrevistado ou via correio).

3.4 Instrumentos de coleta de dados

O instrumento de coleta de dados constitui-se de questionário, predominantemente composto por perguntas fechadas de respostas de múltipla escolha, procurando medir a satisfação e motivação dos colaboradores da GEREC. As afirmativas propostas basearam-se nos fatores determinantes por Walton (1973) para aferição da QVT, tais como: remuneração, condições de trabalho, desenvolvimento da capacitação, crescimento profissional, integração social na empresa, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho.

As respostas foram classificadas, de acordo com Mattar (1996), como escalas de auto-relato para medir atitudes, ajustando-se a escalas de avaliação, que tem como objetivo efetuar a medição do componente afetivo da atitude, sendo a escala de avaliação verbal, a utilizada, compreendendo a apresentação das opções de respostas às pessoas, desde o extremo mais favorável até o extremo mais desfavorável.

Composto ainda por duas perguntas abertas ao final, com a intenção de perceber o significado e o grau de satisfação da QVT para os colaboradores da GEREC.

Os questionários foram distribuídos no período de 03 a 10 de julho do corrente ano, pela própria pesquisadora, sendo entregue o equivalente ao número de colaboradores pertencente em cada seção, num total de 35 questionários, oferecendo um prazo de uma (01) semana para a entrega dos questionários preenchidos. Devido ao esquecimento por parte de alguns dos colaboradores da pesquisa, a pesquisadora retornou duas (02) vezes a Seção de Administração de Recursos Humanos para buscar os questionários. Dos 35 colaboradores, três (03) estavam afastados, um (01) por motivo de saúde e dois (02) de férias.

3.5 Tratamento dos dados

Os dados obtidos foram tratados de duas formas diferentes, quantitativamente e qualitativamente, utilizando-se das duas maneiras para analisar a situação da empresa. O tratamento foi quantitativo, porque foram utilizadas técnicas estatísticas a fim de quantificar as respostas, ou seja, utilizou-se o Programa Excel para tabular as afirmativas de 01 a 33 e qualitativa referente as perguntas abertas 34 e 35, analisando-se ainda as respostas tanto através das estatísticas como também à interpretação das respostas abertas.

4 CARACTERIZAÇÃO DA ECT- EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, vinculada ao Ministério das Comunicações é formada por 24 Diretorias Regionais – DRs, que executam as diretrizes da Administração Central, sediada em Brasília/DF. Foi criada por meio do decreto-Lei n.º 509, de 20 de março de 1969, e é regida pela legislação federal.

Com seus mais de 90 mil empregados, dos quais 42 mil carteiros, 12 mil agências, uma frota de mais de 9 mil veículos, 26 linhas áreas com aeronaves fretadas para a entrega das remessas urgentes, a empresa distribui em cerca de 40 milhões de domicílios e estabelecimentos comerciais um volume diário de 32 milhões de objetos e correspondências.

Esses bilhões de objetos e correspondências são tratados em 771 centros de operações que possibilitam a sua entrega, dentro dos prazos, com rapidez, segurança e regularidade.

Como nenhuma outra instituição, os Correios tem forte presença na vida dos brasileiros e se constituem num importante fator de integração nacional pela natureza dos serviços que presta, seja nos grandes centros urbanos, seja nos lugares de difícil acesso.

Assim sendo, a empresa tem como missão:

Prestar serviços de correios convencionais e avançados, transporte de encomendas e serviços especiais, de forma empresarial, com competitividade e lucratividade, de acordo com a qualidade exigida, bem como atrair, desenvolver e motivar pessoas para garantir a excelência desses serviços. (MANPES, Módulo 1, Capítulo 3, p. 1, 1996)

4.1 A Diretoria Regional de Santa Catarina – DR/SC

A Diretoria Regional de Santa Catarina tem sua sede administrativa localizada em Florianópolis. Seu quadro é composto por 2.824 funcionários entre gestores e operacional, distribuídos nas diversas unidades, sendo que aproximadamente 800 funcionários estão na Grande Florianópolis. No Estado existem 231 agências próprias dos Correios e 53 que são franquizadas, além de 252 postos que atendem aproximadamente 293 municípios.

Quanto à estrutura, a Diretoria Regional de Santa Catarina, apresenta um Diretor Regional que possui duas assessorias – Assessoria de Comunicação Social e Assessoria de Planejamento e Qualidade, assim como duas coordenadorias – Coordenadoria Regional de Negócios e Coordenadoria Regional de Suporte.

A Coordenadoria Regional de Negócios se divide em duas Gerências: Gerências de Operações (GEOPE) – com quatro subgerências e seis seções vinculadas à elas e Gerência de Vendas (GEVEN) – com duas subgerências e seis seções vinculadas à elas.

A Coordenadoria Regional de Suporte se divide em quatro Gerências: Gerência de Recursos Humanos (GEREC) – com uma subgerência e quatro seções vinculada à ela; Gerência de Contabilidade e Controle Financeiro (GECOF) – com quatro seções vinculadas diretamente a gerência; Gerência de Administração (GERAD) – com quatro seções vinculadas diretamente à gerência e uma comissão permanente também vinculada à gerência; Gerência Técnica (GETEC) – com duas subgerências e cinco seções vinculadas à elas. (Organograma em Anexo 1).

4.2 A Gerência de Recursos Humanos – GEREC

Diretamente ligada a Gerência de Recursos Humanos estão as seguintes seções :

Seção de Captação, Treinamento e Desenvolvimento: É dividida em áreas de captação por concurso público, treinamento e área de psicólogos.

O sistema de treinamento e desenvolvimento do pessoal dos Correios é composto de cinco Centros de Treinamento, 18 unidades regionais de capacitação e da Escola Superior de Administração Postal, localizada em Brasília.

Dos cursos oferecidos aos funcionários podemos citar: cursos de informática, Gerenciamento de Projetos, Estatística Aplicada, Gestão da Qualidade, Expressão Verbal, Otimização da leitura (MANORG, vol. IV, Módulo 32).

Seção de Administração de Recursos Humanos. É dividida em supervisão de pagamentos, supervisão de cadastro e benefícios. Suas principais atribuições são:

Executar serviços relativos ao cadastro de pessoal da empresa, além de manutenção e atualização dos mesmos, efetuar abertura e atualização das fichas cadastrais, arquivamento e manutenção das mesmas, organizar e controlar a escala anual de férias dos empregados, fazer inscrição dos empregados no PASEP, acompanhar a elaboração das folhas de pagamento, executando os serviços relacionados ao pagamento do pessoal, apuração de frequência e pontualidade, calculo de créditos e descontos na folha, confecção dos recibos e comprovantes de pagamentos, devendo ainda encaminhar os documentos de pagamentos aos órgãos responsáveis pela sua liquidação, administrar os programas de benefícios econômicos e sociais oferecidos pela empresa a seus empregados (MANORG, vol. IV, Módulo 32).

A organização contempla uma Subgerência de Relações do Trabalho (SURET), a qual se divide em duas seções:

Seção de Assistência Médica, e Medicina do Trabalho é composta das Supervisões de Contas Médicas, de Ambulatórios e de Medicina e Segurança do Trabalho. Suas atribuições principais são:

Na supervisão de contas médicas, administrar os convênios, os contratos de prestação de serviços de assistência médica, hospitalar e odontológica a todos os funcionários, analisar tabelas hospitalares e manter os cadastros de credenciados atualizados.

Nos ambulatórios, serviços de execução e controle dos serviços médico-odontológicos prestados aos funcionários, providenciar exames solicitados, manter controle estatístico dos atendimentos prestados, entre outros serviços operacionais.

Quanto a medicina e segurança do trabalho, realizar os exames pré admissionais, periódicos e demissionais, identificar e estabelecer programas de prevenção de doenças, identificar e propor alternativas de eliminar situações de periculosidade e insalubridade em ambientes de trabalho (MANORG, vol. IV, Módulo 32).

Seção de Integração, Serviço Social e Benefícios é dividida em Supervisão de Integração empregado-empresa e Assistentes Sociais. Suas principais atribuições são:

Realizar atividades sócio culturais e de lazer, feiras, encontros, além de atividades esportivas, executar programas de bem estar social, aconselhando e orientando ações conjuntas, envolvendo a diretoria regional, os empregados e as famílias, proporcionando benefícios de forma permanente e transparente, assegurando a qualidade de vida, tanto pessoal quanto profissional (MANORG, vol.IV, Módulo 32).

4.3 Qualidade de vida na ECT

A ECT possui como valores relacionados ao colaboradores próprios e terceirizados, os itens a seguir:

- Valorização: cada colaborador tem o direito de se sentir permanentemente reconhecido como pessoa, cidadão, agente econômico e consumidor;
- Reconhecimento: merecem ser reconhecidos e recompensados o trabalho executado com qualidade e competência, o esforço a iniciativa, o espírito de cooperação, a busca de soluções para os problemas e o empenho na realização de objetivos;

- Auto-educação e auto-desenvolvimento: a educação proporcionada pela empresa aos colaboradores deve servir de apoio e estímulo à auto-educação e ao auto-desenvolvimento;
- Direito de ser ouvido: cada colaborador tem o direito de sentir que seu ponto de vista é considerado, a cada decisão;
- Avaliação de desempenho: todo colaborador tem direito de conhecer a opinião da empresa sobre seu desempenho, sendo este o primeiro instrumento de auto-aperfeiçoamento;
- Satisfação: toda insatisfação, ainda que aparentemente pequena, de cada empregado, ainda que individual, afeta de alguma forma todos os demais.

4.3.1 Promoção de bem-estar, motivação e satisfação dos empregados

Para promover o bem-estar e a satisfação dos colaboradores e de seus dependentes e reforçar os vínculos com a empresa, a ECT oferece ampla gama de benefícios e serviços de apoio, apresentados a seguir:

- Plano de assistência médico-odontológica integral: refere-se a uma extensa rede de clínicas próprias e credenciadas, com atendimento integral, extensivo aos dependentes, custeados de modo compartilhado, com a assunção de no mínimo 70% pela ECT.
- Programa Valorizando a Vida: Grupo de Mútua Ajuda, possui o objetivo de implementar trabalhos de caráter preventivo, educativo e interventivo junto aos colaboradores portadores de Síndrome de Dependência do álcool e outras drogas, e aos familiares.
- Programa Valorizando a Vida: “Projeto Sele o Verde com Saúde”: busca juntamente com os colaboradores e familiares a valorização da vida em sua totalidade, por meio de diversos instrumentos voltados para a prevenção ao uso de álcool e outras drogas.
- Prevenção e apoio à AIDS/DST: Campanhas de esclarecimento e conscientização, e apoio aos portadores de HIV e outras DST. Seu objetivo é implementar a Política Social da Empresa, através da definição de diretrizes básicas voltadas para a prevenção da AIDS, outras doenças sexualmente transmissíveis no ambiente sócio-familiar e funcional, bem como para o acompanhamento médico-social dos funcionários portadores dessas doenças.
- Programa Necessidades Especiais: oferece apoio médico, psicossocial e financeiro a famílias de colaboradores com filhos portadores de patologias que necessitem de cuidados especiais. Os pais e/ou familiares de crianças portadoras de necessidades especiais são ressarcidos de despesas decorrentes de tratamentos, remédios, mensalidade de escolas

especiais, enfim, o que for referente ao portador de necessidades especiais, dentro do valor e critérios estabelecidos pela Empresa.

- Programa Habitar: Em parceria com a Caixa Econômica Federal, proporciona facilitadores para a aquisição ou reforma de imóveis residenciais, com taxas de juros reduzidas.
- Plantões Sociais: Destinado à abordagem grupal, promovendo reflexões temáticas acerca de saúde e bem-estar no ambiente de trabalho; assessoria técnica contribuindo nas relações interpessoais e funcionais de trabalho, e ao atendimento individualizado de colaboradores com problemas psicossociais, realizado pela equipe de assistentes sociais e psicólogos no próprio local de trabalho, por telefone ou na GEREC.
- Vale-alimentação/refeição: Caracteriza-se pela oferta de talões mensais, inclusive nas férias, de vales-alimentação ou refeição em valores superiores à média do mercado, de acordo com a opção do colaborador, que custeia apenas de 10% a 30%, conforme seu nível salarial.
- Reembolso creche: destina-se ao reembolso integral às empregadas e empregados viúvos de até R\$ 170,00 mensais para despesas com creches de seu filhos.
- Programa de Economia Familiar: Proporciona aos colaboradores e familiares conhecimentos teórico-prático que os habilitem aprimorar o gerenciamento e orçamentos, bem como da sua constituição familiar.
- Projeto Preparação para novos contextos organizacionais: Promove ciclo de palestras no local de trabalho, enfocando temáticas sobre motivação e mudanças.
- Projeto de promoção da saúde integral: Promove eventos, visando à prevenção de doenças por meio de informações em campanhas educativas.

4.3.2 Principais facilidades e serviços de apoio oferecidos aos colaboradores da ECT

Além das práticas anteriormente mencionadas para a promoção do bem-estar e a satisfação, a ECT oferece a seus colaboradores alguns serviços de apoio, bem como atividades esportivas e recreativas, como apresentados a seguir:

- Posto bancário: refere-se ao serviço bancário exclusivo oferecido aos colaboradores e dependentes da sede da DR
- Associação Recreativa: oferece esporte, lazer e convênios com farmácias. Como exemplo temos a realização de Jogos de Integração dos Correios – JICOSC.
- Atendimento médico “livre escolha”: Permite a utilização de médicos e clínicas não credenciadas, assegurando o ressarcimento parcial das despesas.

- Horário de trabalho flexível: Para os colaboradores administrativos lotados na sede da DR e das oitos REOPs.
- Garantias ao estudante: Assegura determinadas condições de horário de trabalho para viabilizar os estudos.

4.3.3 Sistema de Remuneração

Quanto a estrutura de remuneração a empresa baseia-se nas diretrizes do Governo Federal e do Tribunal de Contas da União. A ECT vem promovendo constantes ajustes e evoluções no seu sistema de remuneração, visando adaptá-lo tanto as demandas dos colaboradores e do mercado, quanto a legislação e normatizações vigentes.

Estão previstas no Plano de Cargos, Carreiras e Salários – PCCS progressões por merecimento e por antigüidade, vinculadas à disponibilidade orçamentária, à existência de resultados financeiros positivos pela empresa, e a autorização do Governo Federal.

4.3.4 Parcerias no treinamento

A ECT vêm desenvolvendo várias parcerias externas na operacionalização do treinamento e desenvolvimento – T&D de seus colaboradores, tais como:

- Universidade Federal de Santa Catarina, tendo como objetivo o convênio de cooperação técnico-científica para fins de assistência científica, pesquisa tecnológica, pesquisa e formação de Recursos Humanos. Até o momento foram viabilizadas das turmas de pós-graduação, em nível de especialização em Gestão da Qualidade e Produtividade, formando 54 colaboradores com formação superior.
- Fundação ESAG: Convênio para cooperação técnica e intercâmbio de experiências quanto ao desenvolvimento de recursos humanos e projetos de pesquisa no campo das ciências aplicadas, pelo qual foi viabilizada a implantação do Gerenciamento da Rotina e do Programa 5S.
- SENAI: Convênio de cooperação técnica e financeira com o objetivo de desenvolver programas de formação profissional. A partir do convênio são viabilizados diversos cursos tais como informática, atendimento ao público e vendas.
- Fundação CERTI: Contratos para realização de cursos de Gestão pela Qualidade Total – Gerenciamento pelas diretrizes.

5 QVT – DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

O significado de QVT na percepção dos colaboradores da GERECE e o significado de QVT no ambiente de trabalho foram levantados através dos seguintes questionamentos: “Para você o que significa Qualidade de Vida no Trabalho?” e “Como você considera a sua QVT no seu local de trabalho”.

Alguns colaboradores associaram o significado de QVT às condições de trabalho, como por exemplo, condições ambientais, espaço físico, materiais e equipamentos disponíveis. O depoimento a seguir, representa esta associação:

...qualidade de vida no trabalho significa ter condições adequadas no local de trabalho como boa iluminação, bons equipamentos de trabalho, instalações, limpeza e organização...

Destacam-se também alguns outros depoimentos quanto às condições de trabalho:

É poder ter condições de realizar um bom trabalho, possuindo equipamentos e materiais disponíveis...

Ter um ambiente adequado, limpo, motivado, respeito mútuo.

Estar servida de equipamentos necessários aos serviços. Ser atendida quanto aos materiais necessários para execução dos serviços...

De outra forma, alguns depoimentos associaram a QVT à satisfação pessoal e financeira, como se pode verificar nas falas:

QVT é ter condições (materiais, relações sociais saudáveis, autonomia) de realizar um bom trabalho, sentindo-se com isso um cidadão útil, agregando valor a algo com o trabalho realizado e com uma contrapartida financeira condizente.

Significa trabalhar dignamente: em local adequado, em condições seguras e remuneração justa.

Melhores condições físicas e salariais; funcionário satisfeito sem problemas financeiros, rende até mais no trabalho.

A realização de trabalho honesto, responsável, reconhecimento por ele. Saber que está contribuindo para a missão da empresa e poder atender as necessidades básicas, minha e de minha família, financeira, emocional e recreativa.

Nota-se que o último relato, enfocou uma questão relevante no que se refere ao entrosamento da empresa e empregado. No que tange a ECT, esta oferece aos seus colaboradores uma série de eventos recreativos com o intuito de integrá-los a empresa, como exemplo, a realização de Jogos de Integração dos Correios – JICOSC.

Além da integração social da empresa e empregado, a ECT se preocupa em prover para seus colaboradores uma série de benefícios, tais como, assistência médica, psicossocial e financeira. Assim, apresenta-se alguns relatos associando QVT a este fator:

QVT é uma integração entre a empresa e a família com o empregado, proporcionando assistência médica e odontológica para mim e para minha família.

É ter uma ótima harmonia com os colegas, com os clientes e com o que se faz, contando com os benefícios que a empresa oferece.

Qualidade de vida no trabalho pra mim se dá quando eu saio de casa e tenho prazer em me deslocar ao trabalho saber que vou passar um dia com satisfação e feliz...

Outro colaborador enfatizou a questão do crescimento profissional, como disseminador de QVT, como pode ser percebido na colocação abaixo:

O fornecimento das questões adequadas da empresa para os funcionários, nos ambientes internos e externos a organização, preocupando-se também com o desenvolvimento profissional e pessoal do funcionário, dando-lhes condições de uma vida digna no seu ambiente social.

Neste aspecto a empresa desenvolve várias parcerias externas com SENAI, CERTI, UFSC, ESAG para treinamento e desenvolvimento, com objetivo de operacionalizar o crescimento profissional de seus colaboradores.

Ainda no que se refere a QVT, na perspectiva dos colaboradores da GEREC, dois relatos foram destacados:

QVT seria um resumo: saúde, satisfação pessoal e familiar e perspectivas permanentes de crescimento dentro da organização.

Um ambiente saudável, respeito aos meus deveres e cobrar os meus direitos na empresa, ter bom relacionamento com os meus colegas de trabalho e um bom ambiente de trabalho.

O último depoimento vai de encontro ao que Walton caracteriza como um dos fatores determinantes da QVT, o constitucionalismo, que enfatiza a questão do respeito às leis e direitos trabalhistas, tendo como finalidade medir o grau em que os direitos dos empregados são cumpridos na instituição.

Com um enfoque diferente quanto a QVT, alguns colaboradores a classificaram segundo o requisito “autonomia”:

Bom ambiente, harmonia, trabalho em equipe, perspectivas de crescimento, liberdade e autonomia para desenvolver as tarefas.

Trabalhar sem pressão psicológica, ter liberdade de atuação e de decisão.

Relacionamento em vários ambientes; no lar, no trabalho, na sociedade etc., para a melhor qualidade de vida.

O modelo teórico de Walton (1973), que orientou a coleta e análise das informações neste estudo, caracteriza-se por sua objetividade e amplitude. Ao referir-se à qualidade de vida na empresa, de acordo com os sujeitos pesquisados neste trabalho, pôde-se perceber que a QVT envolve não somente as questões práticas do ambiente de trabalho, mas também, e principalmente, as necessidades, as expectativas e comportamento do trabalhador.

No que se refere ao significado de QVT no seu local de trabalho, isto é, na GERECE, muitos dos participantes da pesquisa apontaram a remuneração como o fator de maior insatisfação, enfatizando a questão do salário como desestimulador para que se obtenha uma boa QVT, como demonstrado com a colocação abaixo:

...considero a QVT no meu local de trabalho razoável, haja visto que a remuneração se encontra abaixo da média do mercado...

Já outro colaborador se expressa contraditoriamente ao acima citado, ressaltando um diferente fator como limitador da sua QVT no seu local de trabalho:

...eu considero satisfatória, pois a única coisa que deixa a desejar são as instalações como mesa de computador e cadeiras que não são as ideais...

Em contrapartida, alguns dos participantes da pesquisa consideraram sua QVT no seu local de trabalho como:

- *...ótima, a empresa oferece ao funcionário condições de executar o seu trabalho em boas condições...*

Diante do exposto acima, podemos associar diretamente alguns relatos com algumas categorias disseminadas por Walton (1973), como influenciadora de QVT para os colaboradores da GERECE, como, por exemplo, no primeiro depoimento podemos associa-lo a questão da equidade externa, já nos seguintes relaciona-se com as condições de trabalho.

Outros colaboradores foram mais abrangentes, enfatizando a QVT da seguinte forma:

...depende muito de decisões pessoais mudanças de hábitos e atitudes como: controle da alimentação, atividade física, não fumar, etc., ou

seja: por mais que uma organização tente proporcionar condições favoráveis a uma boa qualidade de vida aos empregados, ela só vai ser efetivamente alcançada se cada empregado estiver disposto a participar e fazer a sua parte. A minha QVT eu considero boa, porque tento na medida do possível, fazer a minha parte.

Às vezes as relações sociais são meio hostis. Trabalhar 8 horas compromete outras atividades como família, lazer, projetos de estudos, pois não são apenas às 8 horas de trabalho em si, mas várias outras que são dedicadas a ele.

Este último relato se opõe a alguns serviços de apoio oferecidos aos colaboradores da ECT, como exemplo pode-se citar, a garantia ao estudante que assegura determinadas condições de horários de trabalho para viabilizar os estudos.

A partir dos relatos dos participantes, observou-se uma divergência de opiniões com relação à percepção dos participantes da pesquisa no que se refere a sua QVT na GERE. Para grande parte dos colaboradores, a sua QVT não se caracteriza como satisfatória devido ao fato da remuneração não ser considerada suficiente, destacando também o fato das condições de trabalho estarem fora do padrão, como relatado a questão das cadeiras e mesas do computador, podendo esta causar danos físicos no futuro próximo.

A seguir serão apresentados as concepções dos participantes da pesquisa subdivididos de acordo com a ordem do questionário aplicado, levando-se em conta os indicadores de QVT de acordo com o modelo proposto por Walton (1973) referenciados na seguinte ordem: remuneração, condições de trabalho, desenvolvimento da capacidade, crescimento profissional, integração social na empresa, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e por fim relevância social da vida no trabalho. Sendo cada categoria de análise descrita e analisada separadamente com o objetivo de facilitar o entendimento do leitor.

5.1 O perfil dos colaboradores

Participaram deste estudo 32 profissionais que compõem o quadro funcional da Gerência de Recursos Humanos da ECT/SC. A partir da coleta de alguns dados pessoais como sexo, idade, tempo de serviço e grau de instrução, foi possível definir um perfil destes colaboradores, como veremos a seguir.

5.1.1 Quanto ao sexo

Dos trinta e dois colaboradores entrevistados 19 (59%) são do sexo feminino e 13(41%) são do sexo masculino, como mostra a figura 4.

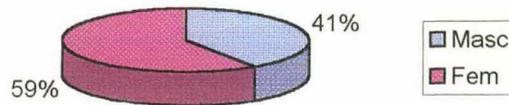


Figura 04 - Sexo

Fonte: dados primários, Julho/ 2002

5.1.2 Quanto a idade

Como podemos observar através do gráfico 2, com relação a idade os colaboradores da GEREC ficaram distribuídos da seguinte forma: apenas um colaborador (3%) tem de 15 a 25 anos de idade, oito colaboradores (25%) situam-se entre 26 a 35 anos; treze colaboradores (41%) estão na faixa etária entre 36 a 45 anos, dez colaboradores (31%) encontra-se entre 46 a 65 anos, não possuindo nenhum colaborador com idade superior a 65 anos.



Figura 05 - Idade

Fonte: dados primários, Julho/ 2002

5.1.3 Quanto ao tempo de serviço

O tempo de serviço prestados nos Correios é representado no gráfico 3. Conforme os dados obtidos, a maioria dos colaboradores (31%) possui mais de 20 anos de serviço; oito colaboradores (25%) possuem até cinco anos de empresa; sete (22%) situam-se de 16 a 20 anos de serviços prestados a empresa; quatro colaboradores (13%) encontram-se de 6 a 10 anos de serviço e três colaboradores(9%) estão entre 11 a 15 anos de empresa.



Figura 06- Tempo de serviço

Fonte: dados primários, Julho/ 2002

5.1.4 Quanto ao grau de instrução

Com relação ao grau de instrução, constatou-se que sete dos colaboradores (21%) estão enquadrados como segundo grau, seguido de treze colaboradores (41%) classificados como terceiro grau incompleto e doze dos colaboradores (38%) como terceiro grau. Através do gráfico 4 podemos visualizar melhor este aspecto.

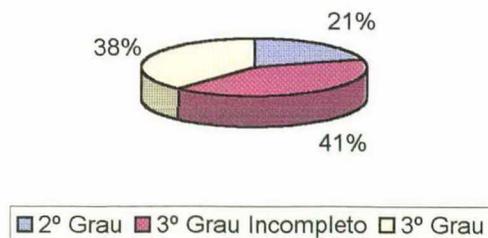


Figura 07 – Grau de Instrução

Fonte: dados primários, Julho/ 2002

5.2 Remuneração

Neste primeiro tópico, as análises são referentes a compensação justa e adequada, e tem como objetivo descrever o grau de satisfação dos colaboradores da GEREK para com a remuneração recebida pela empresa. Levando-se em conta as seguintes premissas: o recebimento de remuneração compatível com o trabalho desenvolvido e para com as necessidades básicas dos colaboradores; a existência de um equilíbrio entre os outros membros da empresa quanto a remuneração e quanto aos outros profissionais no mercado de trabalho.

Visando a QVT a primeira afirmativa refere-se ao recebimento de remuneração compatível com o trabalho desempenhado e para com as necessidades básicas dos colaboradores da GEREK, possuindo o objetivo de mensurar o grau de satisfação dos colaboradores comparado a remuneração recebida referente ao trabalho realizado e para com suas necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade em que vive.

Observou-se que 44% dos colaboradores se posicionaram positivamente (38% concordaram na sua maior parte juntamente com apenas 6% concordando totalmente) com relação ao recebimento de remuneração compatível com o trabalho desempenhado e para com as suas necessidades básicas. Porém a grande parte dos entrevistados manifestaram-se negativamente quanto esta questão, totalizando 56% (31% discordaram na sua maior parte e 25% discordaram totalmente).

Tabela 1: Remuneração X Trabalho desempenhado

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulados	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	8	8	25,00	25,00
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	10	18	31,25	56,25
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	0	18	0,00	56,25
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	12	30	37,50	93,75
CONCORDO TOTALMENTE	2	32	6,25	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

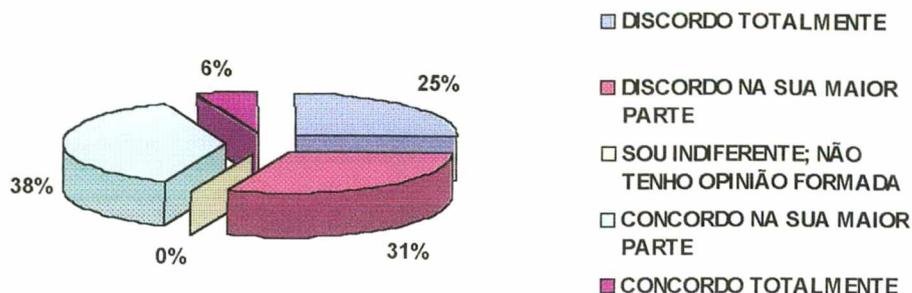


Figura 08 – Remuneração X Trabalho desempenhado

Fonte: Dados Primários

A segunda afirmativa enfatizou a existência ou não de um equilíbrio entre as remunerações dos outros membros na empresa, o que Walton (1973) classifica como equidade interna.

Quanto a esta questão verificou-se que 16% dos entrevistados concordaram na sua maior parte, afirmando existir um equilíbrio de remuneração na empresa, porém ninguém concordou totalmente com esta afirmativa. Destacando-se ainda 22% dos colaboradores manifestando-se indiferentes, não possuindo opinião formada e a maioria 62% dos pesquisados (31% discordaram na sua maior parte e 31% discordaram totalmente) demonstraram seu descontentamento manifestando-se negativamente diante deste fato .

Tabela 2: Equidade Interna

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	10	10	31,25	31,25
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	10	20	31,25	62,50
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	7	27	21,88	84,38
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	5	32	15,63	100,00
CONCORDO TOTALMENTE	0	32	0,00	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

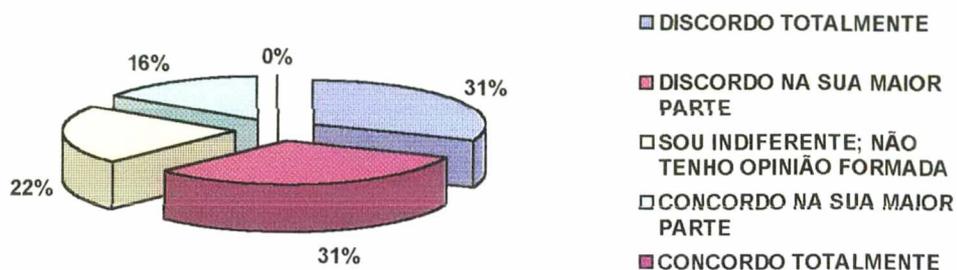


Figura 09: Equidade Interna

Fonte: Dados Primários

Quando perguntados sobre igualdade de remuneração comparado a outros profissionais no mercado de trabalho, conforme Walton (1973) denomina equidade externa, uma grande parte dos entrevistados (31%) foram indiferentes, não possuindo opinião formada quanto a essa questão, seguindo-se de 31% dos colaboradores (28% concordando na sua maior parte e apenas 3% concordando totalmente) posicionando-se afirmativamente a esta questão, seguindo-se num total de 38% (19% discordando na sua maior parte e 19% discordando totalmente) ou seja, a maioria manifestou-se negativamente.

Tabela 3: Equidade Externa

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	6	6	18,75	18,75
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	6	12	18,75	37,50
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	10	22	31,25	68,75
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	9	31	28,13	96,88
CONCORDO TOTALMENTE	1	32	3,13	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

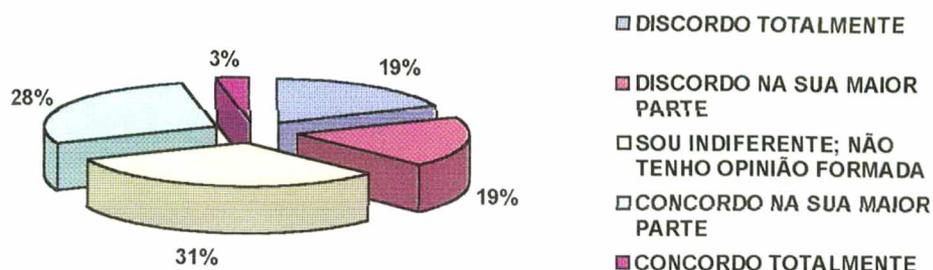


Figura 10 – Equidade Externa

Fonte: Dados Primários

Analisando o resultado obtido provenientes dos dados primários coletados nesta pesquisa, percebeu-se que a concentração das respostas das três primeiras afirmativas determinantes do fator remuneração, encontram-se voltadas para o lado negativo da questão. Logo, pode-se concluir que os colaboradores estão insatisfeitos com a remuneração que recebem, mesmo diante do fato da empresa oferecer a seus colaboradores uma gama de benefícios que indiretamente contribui na sua aquisição salarial, tais como: plano de assistência médico-odontológica integral, vale-alimentação/refeição, reembolso creche, como já anteriormente apresentado na seção 4.4.1 que descreve as ações da ECT visando a QVT dos seus colaboradores.

5.3 Condições de trabalho

Resgatando a teoria de base, este fator determinado por Walton (1973) para caracterizar a QVT, pode ser relacionado ao bem-estar e saúde do trabalhador. Sendo avaliada pela jornada de trabalho e pelo ambiente físico de trabalho.

Para avaliar o grau de satisfação dos colaboradores da GEREK quanto as suas condições de trabalho, foram elaboradas cinco afirmativas enfocando: a jornada de trabalho, condições ambientais, espaço físico, segurança no trabalho, materiais e equipamentos disponíveis para a execução do trabalho.

Quando abordados sobre a suposta adequação do número de horas trabalhadas e a quantidade de tarefas desempenhadas, a intenção foi despertar nos sujeitos da pesquisa a sua percepção quanto a este fator, verificando que a maioria se manifestou positivamente a esta afirmativa, ou seja, 78% dos colaboradores (50% concordaram na sua maior parte e 28%

concordaram totalmente) sendo ainda que 19% discordaram na sua maior parte e apenas 3% discordaram totalmente, não havendo ninguém sem opinião formada sobre este assunto.

Tabela 4: Jornada de trabalho

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	1	1	3,13	3,13
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	6	7	18,75	21,88
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	0	7	0,00	21,88
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	16	23	50,00	71,88
CONCORDO TOTALMENTE	9	32	28,13	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

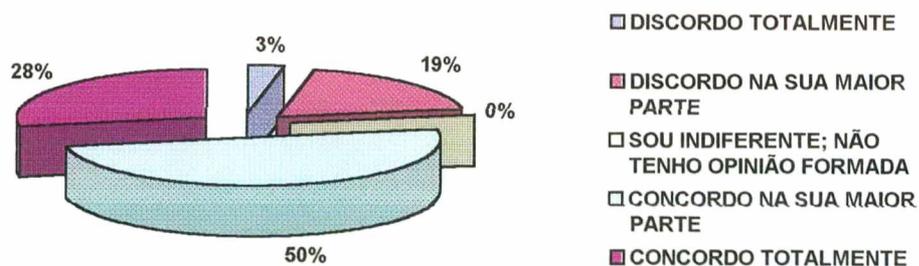


Figura 11 – Jornada de trabalho

Fonte: Dados Primários

Na questão referente a condições ambientais, destacou-se alguns elementos básicos, influenciadores de uma boa condição de trabalho, tais como iluminação, ventilação, etc. Neste item 94% dos pesquisados concordam totalmente (56%) ou concordam na sua maior parte

(38%) sobre sua condições ambientais serem adequadas ao serviço executado, apenas 6% discordaram na sua maior parte. Não havendo respostas nulas para esta questão.

Tabela 5: Condições ambientais

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	0	0	0,00	0,00
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	2	2	6,25	6,25
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	0	2	0,00	6,25
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	12	14	37,50	43,75
CONCORDO TOTALMENTE	18	32	56,25	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

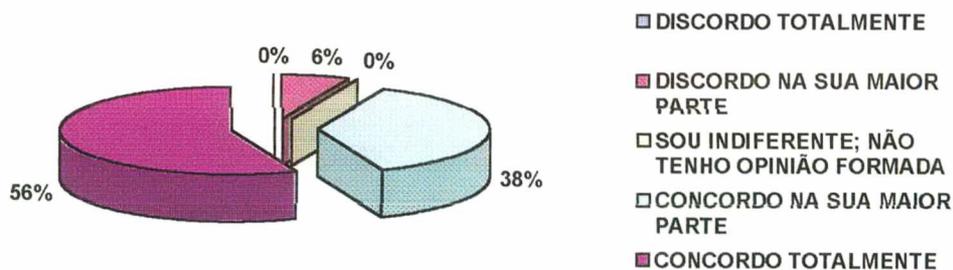


Figura 12 – Condições ambientais

Fonte: Dados Primários

Quando perguntados sobre o espaço físico do seu local de trabalho, bem como sua limpeza, as respostas se mantiveram no lado positivo da questão, a maioria 94% dos entrevistados (56% concordaram totalmente e 38% concordaram na sua maior parte) enfatizando sua satisfação para com este fator. Possuindo 6% dos respondentes discordando na sua maior parte (3%) ou discordando totalmente (3%) desta afirmativa.

Tabela 6: Espaço físico

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	1	1	3,13	3,13
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	1	2	3,13	6,25
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	0	2	0,00	6,25
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	12	14	37,50	43,75
CONCORDO TOTALMENTE	18	32	56,25	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

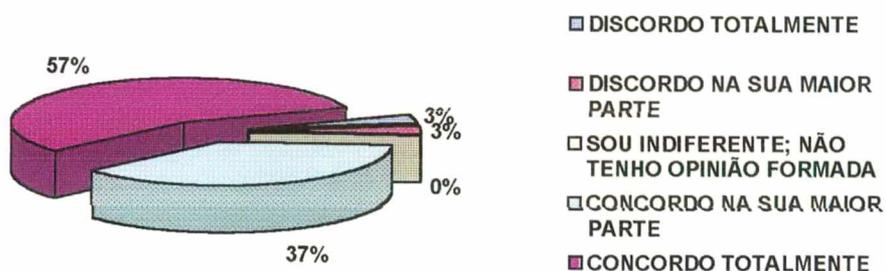


Figura 13 – Espaço Físico

Fonte: Dados Primários

A próxima pergunta destaca a empresa como adequada no que se refere ao tratamento das questões de segurança no trabalho. Entre os pesquisados 91 % concordaram na sua maior parte (63%) ou concordaram totalmente (28%), outros 9% foram indiferentes, não tendo opinião formada. Destaca-se que não houve respostas negativas para a questão.

Tabela 7: Segurança no trabalho

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	0	0	0,00	0,00
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	0	0	0,00	0,00
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	3	3	9,38	9,38
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	20	23	62,50	71,88
CONCORDO TOTALMENTE	9	32	28,13	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

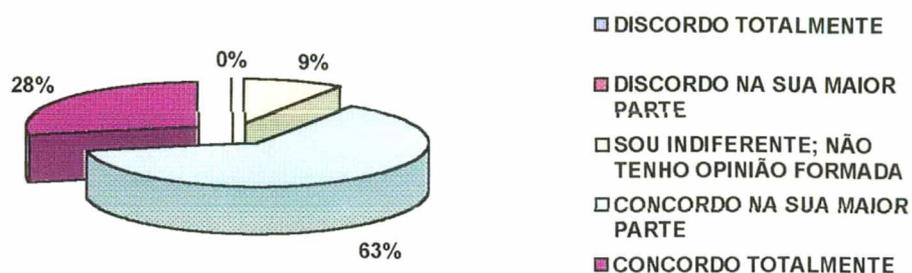


Figura 14 – Segurança no trabalho

Fonte: Dados Primários

Sobre a disponibilidade de materiais e equipamentos para a execução do trabalho, os entrevistados ficaram assim distribuídos: 97% concordaram totalmente (41%) ou concordaram na sua maior parte (56%) para com esta questão, ficando apenas 3% dos pesquisados discordando na sua maior parte, não havendo respostas nulas ou indiferentes.

Tabela 8: Materiais e equipamentos

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	0	0	0,00	0,00
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	1	1	3,13	3,13
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	0	1	0,00	3,13
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	18	19	56,25	59,38
CONCORDO TOTALMENTE	13	32	40,63	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

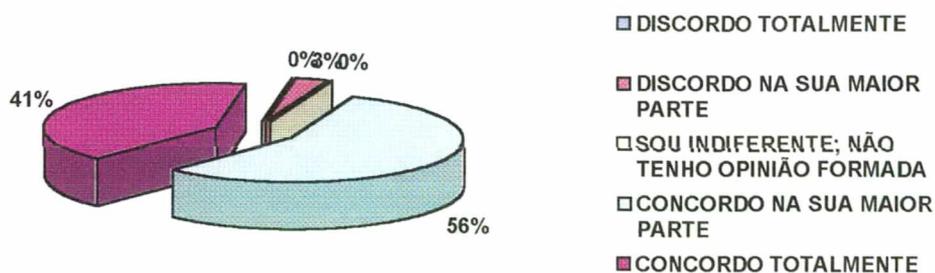


Figura 15 – Materiais e equipamentos

Fonte: Dados Primários

De acordo com as respostas obtidas das cinco perguntas referentes as condições de trabalho percebe-se seu predomínio no lado positivo, e ainda com altos percentuais. Principalmente no que se refere a disponibilidade de materiais e equipamentos que a empresa oferece para a execução do trabalho, seguido das condições ambientais satisfatórias segundo os colaboradores da GEREC, tais como sua jornada de trabalho iluminação, ventilação, bem como seu espaço físico e limpeza do seu local de trabalho.

Estes resultados vão de encontro com as atribuições estabelecidas pela ECT, e desempenhada na Sessão de Assistência Médica e Medicina do Trabalho, que tem como função quanto a medicina e segurança do trabalho, realizar os exames pré admissionais, periódicos e demissionais, identificar e estabelecer programas de prevenção de doenças, identificar e propor alternativas de eliminar situações de periculosidade e insalubridade em ambientes de trabalho (MANORG, vol. IV, Módulo 32).

5.4 Desenvolvimento da Capacidade

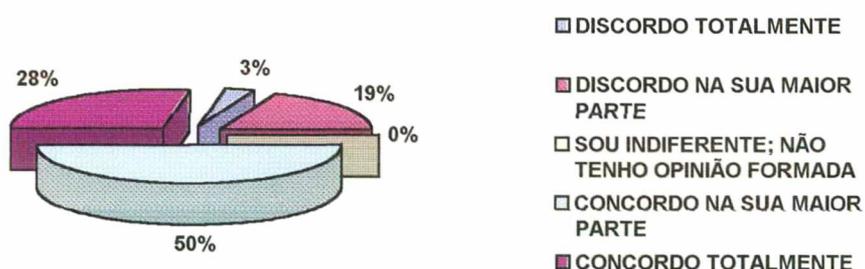
Este fator determinante da QVT proposto por Walton (1973), pode ser definido segundo Vieira (1996) como referente a oportunidade do trabalhador em aplicar no seu dia a dia, seu saber e suas aptidões profissionais, desenvolver sua autonomia, auto-controle e de obter informações sobre o processo total do trabalho, bem como avaliação sobre seu desempenho.

Para tanto formulou-se cinco questões baseando-se na definição acima citada e no modelo proposto por Walton (1973), estando fundamentadas de acordo com os seguintes requisitos: autonomia na operacionalização das tarefas bem como seu significado e identidade, variedade da habilidade e retroinformação. Os resultados da análise destes itens serão apresentados a seguir .

No que se refere a primeira questão indicadora do uso e desenvolvimento da capacidade, os participantes da pesquisa demonstraram sua opinião sobre a seguinte afirmativa: “Meu chefe imediato proporciona autonomia para a realização das minhas tarefas”. Notou-se que 78% dos pesquisados (50%) concordaram na sua maior parte ou (28%) concordaram totalmente com esta afirmativa. Sendo que 19% discordaram na sua maior parte e apenas 3% discordaram totalmente à este indicador de QVT. Destacando-se ainda que não houveram respostas nulas, ou seja, ninguém se manifestou indiferente ou sem opinião formada para tal afirmativa.

Tabela 9: Autonomia

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	1	1	3,13	3,13
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	6	7	18,75	21,88
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	0	7	0,00	21,88
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	16	23	50,00	71,88
CONCORDO TOTALMENTE	9	32	28,13	100,00
Totais	32		100,00	



Fonte: Dados Primários

Figura 16 - Autonomia

Fonte: Dados primários

Na próxima pergunta enfatizou-se o fato dos colaboradores da GEREC possuírem conhecimentos em relação ao seu trabalho e o trabalho de outras áreas da empresa, ou seja, saberem qual o significado da tarefa. Percebendo-se que 75% dos entrevistados (37%) concordaram totalmente ou (38%) concordaram na sua maior parte para com esta questão, havendo ainda 19% manifestando-se indiferentes ou não possuindo opinião formada. Apenas 6 % dos pesquisados discordaram totalmente.

Tabela 10: Significado da tarefa

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	0	0	0,00	0,00
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	2	2	6,25	6,25
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	6	8	18,75	25,00
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	12	20	37,50	62,50
CONCORDO TOTALMENTE	12	32	37,50	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

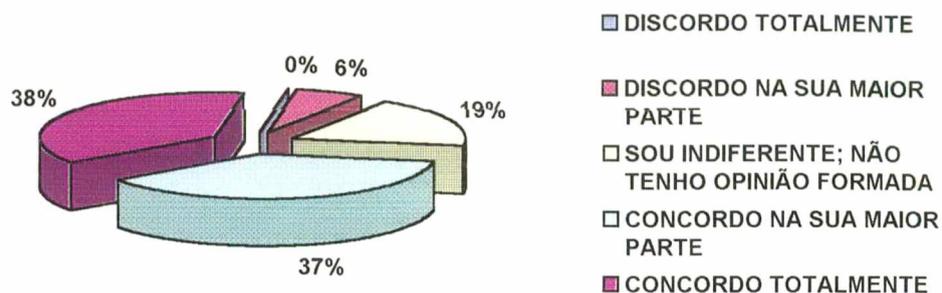


Figura 17 – Significado da tarefa

Fonte: Dados Primários

Quando abordado sobre o assunto referente a participação das negociações de metas do seu plano de trabalho, a opinião dos entrevistados apresentou-se da seguinte forma: 44% dos pesquisados concordaram na sua maior parte e 22% concordaram totalmente, concluindo um percentual de 66% positivo para esta questão, sendo ainda que 16% demonstraram-se indiferentes, e 18% discordaram na sua maior parte (9%) ou discordaram totalmente (9%) desta afirmativa.

Tabela 11: Plano de trabalho

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	3	3	9,38	9,38
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	3	6	9,38	18,75
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	5	11	15,63	34,38
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	14	25	43,75	78,13
CONCORDO TOTALMENTE	7	32	21,88	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

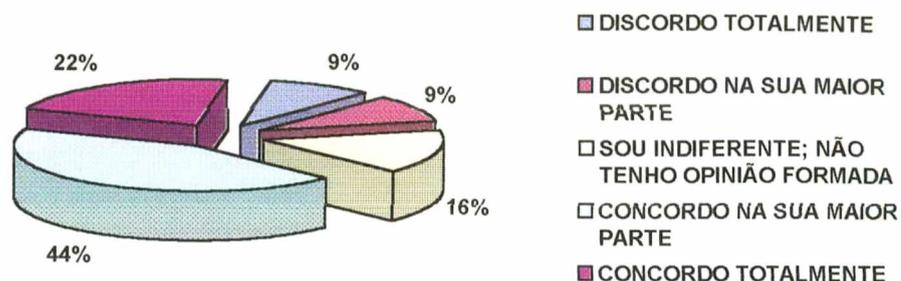


Figura 18 – Plano de trabalho

Fonte: Dados Primários

A próxima afirmativa enfatiza a questão da utilização por parte dos pesquisados, de diversas habilidades e competências no desenvolvimento do seu trabalho, o que Walton (1973) denomina como variedade de habilidade. Notando-se que a maioria 72% dos entrevistados (38%) concordaram totalmente ou (34%) concordaram na sua maior parte, confirmando a possibilidade da utilização de várias habilidades e competências em seu trabalho, sendo que 9% posicionaram-se indiferentes, não possuindo opinião formada e 19% discordaram na sua maior parte (13%) ou discordaram totalmente (6%).

Tabela 12: Variedade de habilidade

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	2	2	6,25	6,25
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	4	6	12,50	18,75
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	3	9	9,38	28,13
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	11	20	34,38	62,50
CONCORDO TOTALMENTE	12	32	37,50	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

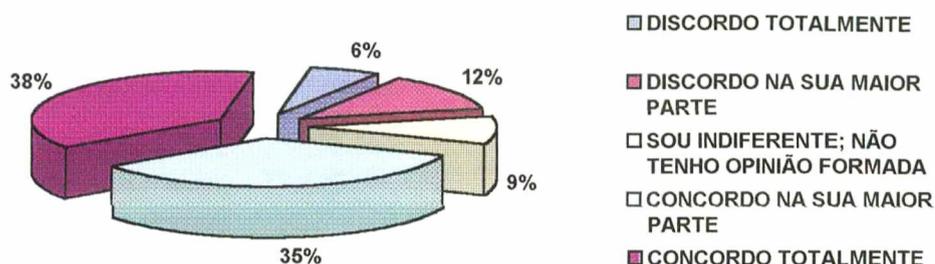


Figura 19 – Variedade de habilidade

Fonte: Dados Primários

Quando perguntado sobre retroinformação, ou seja, se na concepção dos colaboradores da GEREC existe o recebimento de informações quanto aos pontos fortes e fracos na sua avaliação de desempenho a grande maioria, 91% dos pesquisados manifestou-se positivamente, (57%) concordando totalmente ou (34%) concordando na sua maior parte na existência de um retorno, por parte da empresa, quanto aos resultados na sua avaliação no trabalho, não possuindo respostas nulas e com apenas 9 % discordando na sua maior parte (6%) ou discordando totalmente (3%) .

Tabela 13: Retroinformação

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulados	% Frequência	% Frequência Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	1	1	3,13	3,13
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	2	3	6,25	9,38
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	0	3	0,00	9,38
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	11	14	34,38	43,75
CONCORDO TOTALMENTE	18	32	56,25	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

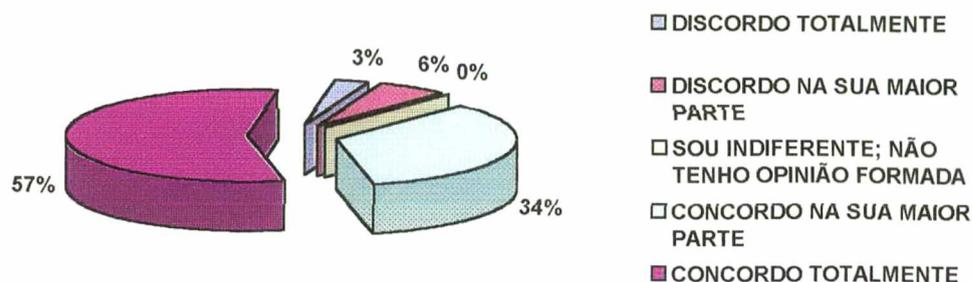


Figura 20 - Retroinformação

Fonte: Dados Primários

Com base nos resultados obtidos observou-se que a concentração das respostas das cinco afirmativas que caracteriza o fator determinante: uso e desenvolvimento da capacidade, encontram-se voltados positivamente, ou seja, a maioria dos respondentes se manifestaram concordantes para as questões envolvidas à autonomia, uso de diferentes habilidades e principalmente na questão da retroinformação, destacando-se as questões do significado da tarefa e a participação do plano de trabalho possuidoras de altos índices de respostas nulas, ou seja os participantes da pesquisa foram indiferentes ou não possuíram opinião formada quanto a este tema, caracterizando seu desconhecimento ou descontentamento para com estas questões.

A ECT possui em seu Relatório de Gestão os valores relacionados aos seus colaboradores destacando alguns itens condizentes com os altos percentuais, resultantes dos fatores determinantes da QVT como a retroinformação e autonomia, observando-se assim que o fato dos colaboradores da GEREC estarem satisfeitos com o retorno da sua avaliação de desempenho possui fundamentos, já que a empresa valoriza esta questão bem como valoriza principalmente seus colaboradores, como se pode notar na seção 4.3 desta pesquisa.

5.5 Crescimento profissional

Este item reporta-se às oportunidades que a instituição estabelece para o desenvolvimento e o crescimento pessoal de seus colaboradores e para a segurança do emprego (VIEIRA, 1996).

Essa abordagem é reforçada por Carneiro (apud FERNANDES, 1996) quando define a QVT como sendo a utilização ao máximo da potencialidade das pessoas, desenvolvendo-as, e para tanto consigam desenvolver a empresa.

Neste tópico foram desenvolvidas cinco afirmativas relacionando a empresa com o desenvolvimento profissional de seu colaboradores, com o objetivo de analisar as opiniões dos colaboradores da GEREC quanto a operacionalização do treinamento e desenvolvimento, bem como dos serviços de apoio oferecidos, com o intuito de melhorar o desempenho dos mesmos.

Na primeira questão referente ao desenvolvimento profissional dos colaboradores da GEREC, enfatizou-se o grau de satisfação dos pesquisados para com as oportunidades de crescimento profissional estabelecidos no Plano de Carreiras, Cargos e Salários da empresa. Notou-se que as opiniões ficaram bem dispersas, totalizando 60% dos entrevistados manifestando-se negativamente, com 35% discordando na sua maior parte e 25% discordando totalmente para com esta questão. Do total, 9% se posicionou indiferente, não possuindo opinião formada e 31% dos pesquisados (28%) concordaram na sua maior parte ou (3%) concordaram totalmente à esta afirmativa.

Tabela 14: Plano de carreiras, cargos e salários

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	8	8	25,00	25,00
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	11	19	34,38	59,38
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	3	22	9,38	68,75
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	9	31	28,13	96,88
CONCORDO TOTALMENTE	1	32	3,13	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

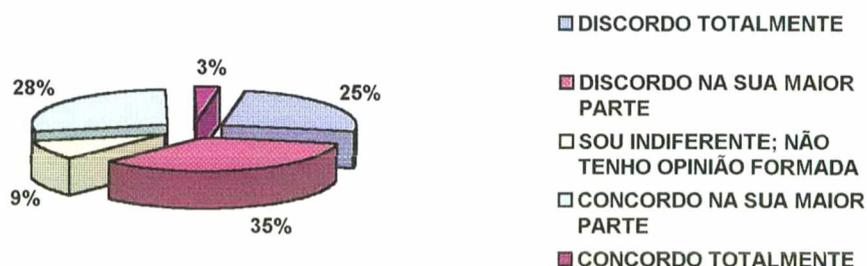


Figura 21 – Plano de carreiras, cargos e salários

Fonte: Dados Primários

A próxima questão refere-se a participação, por parte dos colaboradores da GEREC, para com os treinamentos oferecidos pela empresa (treinamento em sala de aula e outros), resultando nas seguintes respostas: 88% dos pesquisados, (57%) concordaram na sua maior parte ou (31%) concordaram totalmente, confirmando a sua participação em treinamentos oferecidos pela empresa. Apenas 3% se posicionaram indiferentes e 9% dos entrevistados, (6%) discordaram na sua maior parte ou (3%) discordaram totalmente, afirmando não participarem dos treinamentos realizados pela empresa.

Tabela 15: Treinamento na empresa

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulados	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	1	1	3,13	3,13
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	2	3	6,25	9,38
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	1	4	3,13	12,50
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	18	22	56,25	68,75
CONCORDO TOTALMENTE	10	32	31,25	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

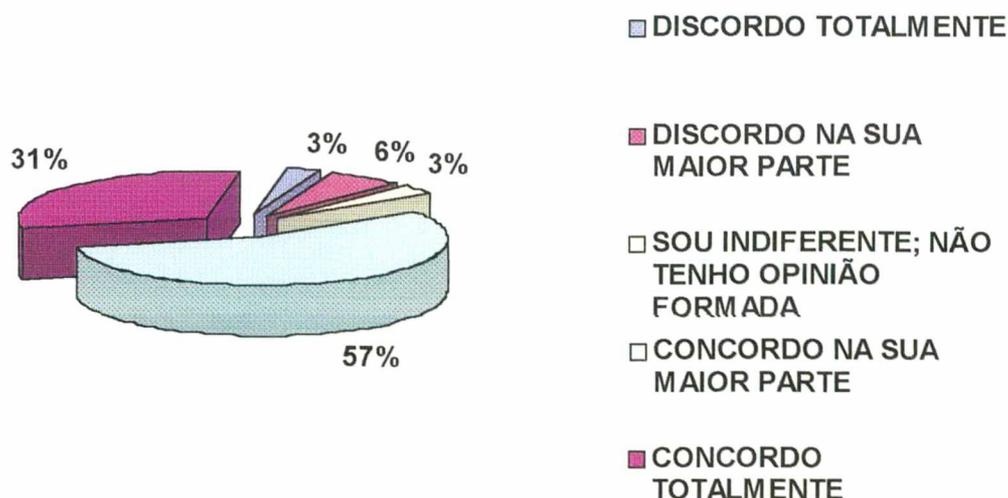


Figura 22 – Treinamento na empresa

Fonte: Dados Primários

Diante de tal afirmativa: “Os treinamentos oferecidos pela empresa ajudam a melhorar o meu desempenho no trabalho”, os colaboradores da GEREK apontaram os seguintes posicionamentos: 75% dos pesquisados se manifestaram positivamente, (44%) concordaram na sua maior parte ou (31%) concordaram totalmente, 12% se posicionaram indiferentes a esta questão e 12% dos entrevistados, (9%) discordaram na sua maior parte ou (3%) discordaram totalmente com esta afirmativa.

Tabela 16: Treinamento X desempenho

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulados	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	1	1	3,13	3,13
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	3	4	9,38	12,50
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	4	8	12,50	25,00
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	14	22	43,75	68,75
CONCORDO TOTALMENTE	10	32	31,25	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

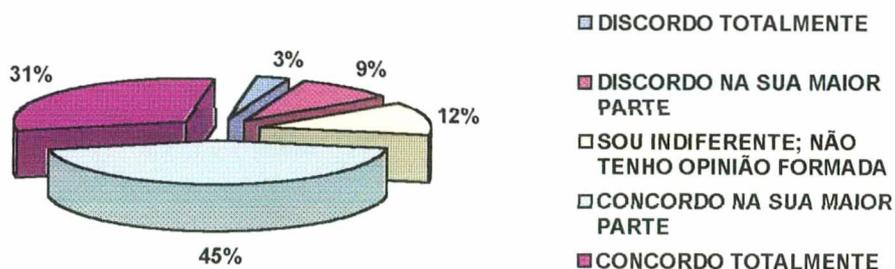


Figura 23 – Treinamento X desempenho

Fonte: Dados Primários

Quando abordados sobre seu interesse em obter novos conhecimentos para melhorar a execução do seu trabalho, a maioria 97% dos entrevistados, (13%) concordaram na sua maior parte ou (84%) concordaram totalmente, confirmando seu interesse no seu desenvolvimento profissional, destacando ainda 3% dos pesquisados manifestando-se indiferentes, não possuindo opinião formada. Não havendo respostas negativas para esta questão.

Tabela 17: Desenvolvimento profissional

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulados	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	0	0	0,00	0,00
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	0	0	0,00	0,00
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	1	1	3,13	3,13
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	4	5	12,50	15,63
CONCORDO TOTALMENTE	27	32	84,38	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

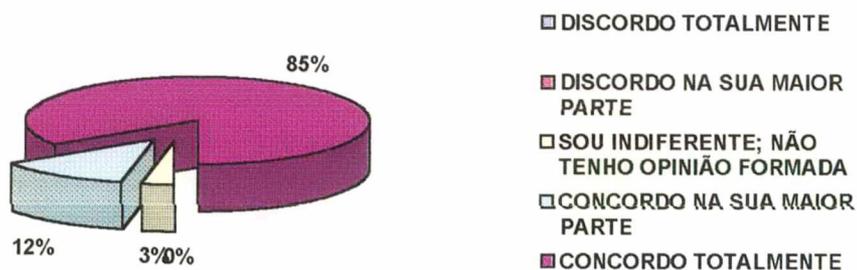


Figura 24 – Desenvolvimento profissional

Fonte: Dados Primários

Diante da afirmativa que enfoca o fato do trabalho oferecer oportunidades de realização profissional, a opinião dos colaboradores da GEREC ficaram assim divididas: 62% dos pesquisados (37%) concordaram na sua maior parte ou (25%) concordaram totalmente, confirmando estarem satisfeitos com seu trabalho no que se refere a sua realização profissional. Sendo que 16% se manifestaram indiferentes e 22% dos entrevistados (9%) discordaram na sua maior parte ou (13%) discordaram totalmente, demonstrando sua insatisfação para com esta questão.

Tabela 18: Trabalho X realização profissional

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulados	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	4	4	12,50	12,50
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	3	7	9,38	21,88
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	5	12	15,63	37,50
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	12	24	37,50	75,00
CONCORDO TOTALMENTE	8	32	25,00	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

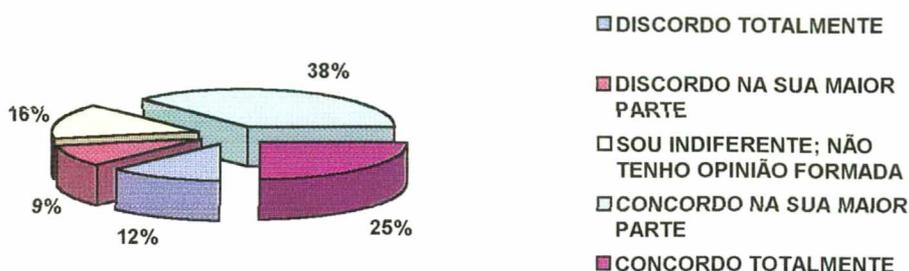


Figura 25 – Trabalho X realização profissional

Fonte: Dados Primários

Conforme os resultados dos dados, pode-se observar que a maioria se posicionou positivamente nas questões referentes a participação em treinamentos oferecidos pela ECT, podendo se notar que a empresa oferece cursos interessantes do ponto de vista dos colaboradores da GEREC, ajudando a melhorar seu desempenho no trabalho. Observou-se também o interesse por parte dos colaboradores, em obter novos conhecimentos com vistas ao aperfeiçoamento de seu trabalho bem como de sua realização profissional.

Pode-se notar que os colaboradores estão satisfeitos com os treinamentos oferecidos pela empresa. A ECT vem desenvolvendo parcerias externas na operacionalização do treinamento e desenvolvimento de seus colaboradores conforme exposto na seção 4.4.4, com o objetivo de torná-los capacitados e satisfeitos no desenvolvimento de suas funções.

Quanto à questão referente ao Plano de Cargos, Carreiras e Salários – PCCS estão previstas progressões por merecimento e por antigüidade, vinculadas à disponibilidade orçamentária, à existência de resultados financeiros positivos pela empresa, e a autorização do Governo Federal. Porém como pode-se notar a maioria dos colaboradores manifestaram-se insatisfeitos para com o PCCS que a ECT oferece.

5.6 Integração social na empresa

Neste aspecto os descritos são referentes a integração da empresa e colaborador, igualdade de tratamento e relacionamento entre os colaboradores, visando descrever o grau de satisfação dos colaboradores da GEREC para com as afirmativas a seguir.

Objetivando uma melhor QVT, a primeira afirmativa, refere-se ao oferecimento por parte da empresa, de oportunidade de integração aos colaboradores da GEREC. Observou-se que a grande parte dos entrevistados manifestaram-se positivamente quanto esta questão,

totalizando 94% (75% concordaram totalmente e 19% concordaram na sua maior parte), 6% se posicionaram indiferentes, destacando-se a ausência de respostas negativas para esta questão.

Tabela 19: Oportunidades de integração

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	0	0	0,00	0,00
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	0	0	0,00	0,00
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	2	2	6,25	6,25
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	6	8	18,75	25,00
CONCORDO TOTALMENTE	24	32	75,00	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

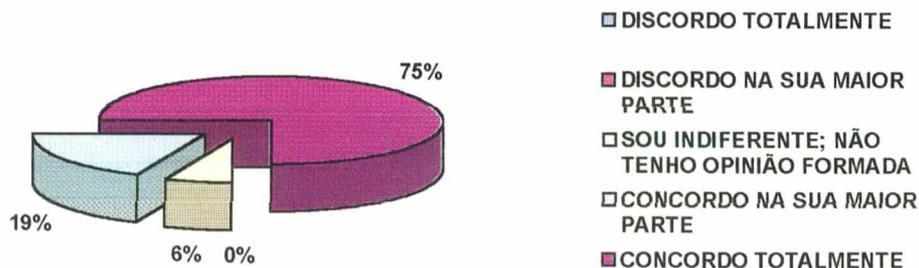


Figura 26 – Oportunidade de integração

Fonte: Dados Primários

Na pergunta seguinte os entrevistados foram abordados quanto a existência de igualdade de tratamento na empresa, ou seja, se todos os colaboradores eram tratados da mesma forma, não existindo diferenciação no tratamento das pessoas. Diante desta questão observou-se que 50% dos pesquisados (37%) concordaram na sua maior parte ou (13 %) concordaram totalmente com esta afirmativa, 19% se manifestaram indiferentes, não possuindo opinião formada e 31% dos entrevistados (22%) discordaram na sua maior parte ou (9%) discordaram totalmente.

Tabela 20: Igualdade de tratamento

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	3	3	9,38	9,38
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	7	10	21,88	31,25
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	6	16	18,75	50,00
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	12	28	37,50	87,50
CONCORDO TOTALMENTE	4	32	12,50	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

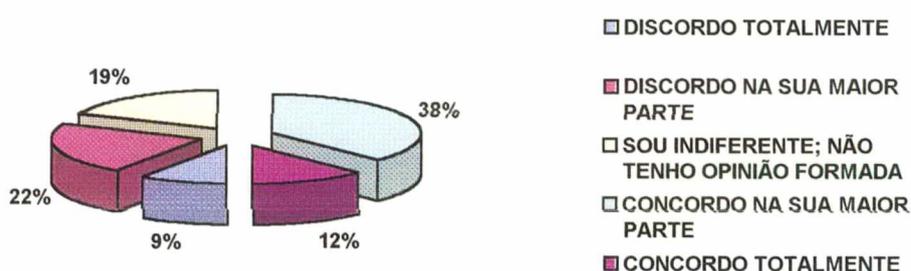


Figura 27 – Igualdade de tratamento

Fonte: Dados Primários

Quanto à existência de amizade e cooperação em relação aos colegas de trabalho, o que Walton (1973) denomina de senso comunitário, a maioria, 85% dos entrevistados (63%) concordaram na sua maior parte ou (22%) concordaram totalmente com esta questão. Outros 9% dos pesquisados se manifestaram indiferentes não possuindo opinião formada quanto ao senso comunitário e apenas 6% discordaram na sua maior parte.

Tabela 21: Senso comunitário I

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	0	0	0,00	0,00
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	2	2	6,25	6,25
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	3	5	9,38	15,63
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	20	25	62,50	78,13
CONCORDO TOTALMENTE	7	32	21,88	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

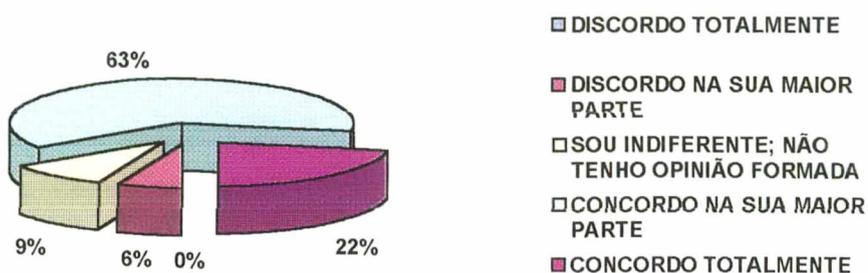


Figura 28 – Senso comunitário I

Fonte: Dados Primários

Na seqüência abordou-se novamente o senso comunitário, destacando-se o fato do desenvolvimento da tarefa ser baseada na cooperação e ajuda uns aos outros. Com relação a esta afirmativa as opiniões dos colaboradores da GEREC ficaram assim divididas: 85% dos entrevistados (63%) concordaram na sua maior parte ou (22%) concordaram totalmente, 9% se manifestaram indiferentes e apenas 6% dos pesquisados discordaram na sua maior parte desta afirmativa.

Tabela 22: Senso comunitário II

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulados	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	0	0	0,00	0,00
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	2	2	6,25	6,25
SOU INDIFFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	3	5	9,38	15,63
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	20	25	62,50	78,13
CONCORDO TOTALMENTE	7	32	21,88	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

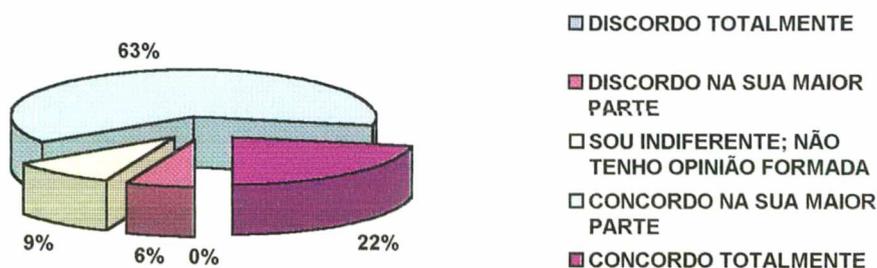


Figura 29 – Senso comunitários II

Fonte: Dados Primários

Quando perguntados sobre seu relacionamento com as pessoas em seu local de trabalho as respostas ficaram assim distribuídas: 94% dos pesquisados (60%) concordaram na sua maior parte ou (34%) concordaram totalmente, concluindo um alto grau de satisfação para com o relacionamento entre os colegas no seu local de trabalho. Sendo que 3% se posicionaram indiferente quanto a esta questão e apenas 3% discordaram na sua maior parte.

Tabela 23: Relacionamento

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulados	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	0	0	0,00	0,00
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	1	1	3,13	3,13
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	1	2	3,13	6,25
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	19	21	59,38	65,63
CONCORDO TOTALMENTE	11	32	34,38	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

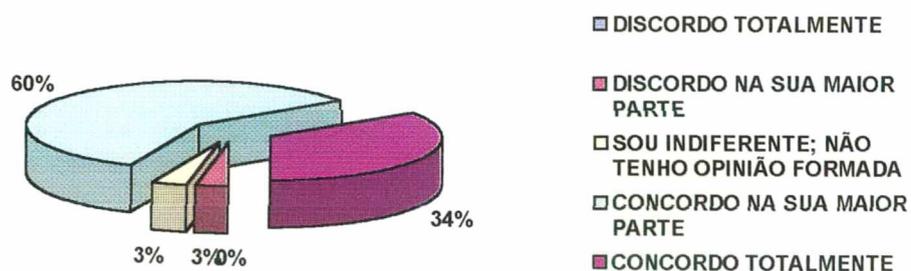


Figura 30 – Relacionamento

Fonte: Dados Primários

Percebe-se então, que a concentração das respostas das cinco afirmativas referentes a integração social na empresa são predominantemente positivas. Logo, pode-se perceber que os colaboradores estão satisfeitos com a integração empresa empregado, com o senso comunitário exercido na organização e com o relacionamento existente entre os colegas de trabalho. Porém, alguns colaboradores acreditam que poderia haver uma melhor igualdade de tratamento entre as pessoas da organização.

De encontro a estes resultados, a ECT possui em sua estrutura uma Seção de Integração, Serviço Social e Benefícios que é dividido em Supervisão de Integração empregado-empresa e Assistentes Sociais. Suas principais atribuições são:

Realizar atividades sócio culturais e de lazer, feiras, encontros, além de atividades esportivas, executar programas de bem estar social, aconselhando e orientando ações conjuntas, envolvendo a diretoria regional, os empregados e as famílias, proporcionando benefícios de forma permanente e transparente, assegurando a qualidade de vida, tanto pessoal quanto profissional (MANORG, vol.IV, Módulo 32).

5.7 Constitucionalismo

Segundo Vieira (1996) este item tem como finalidade medir o grau em que os direitos do empregados são cumpridos na instituição. Analisando o cumprimento dos direitos trabalhistas, a privacidade que o trabalhador possui dentro da organização, o grau de liberdade de expressão, e a forma como as normas e rotinas influenciam o trabalho.

Para avaliar o grau de satisfação dos colaboradores da GEREC quanto ao constitucionalismo, foram elaboradas cinco afirmativas enfocando: respeito às leis e direitos trabalhistas, privacidade pessoal, liberdade de expressão, normas e rotinas, como veremos a seguir.

Na primeira afirmativa questionou-se o fato do chefe imediato tratar os empregados com respeito e justiça, na opinião dos colaboradores da GEREC as respostas ficaram assim divididas : 79% dos pesquisados (41%) concordaram na sua maior parte ou (38%) concordaram totalmente para com esta questão, 6% se demonstraram indiferentes, sem opinião formada e 15% dos entrevistados (6%) discordaram na sua maior parte ou (9%) discordaram totalmente para com esta pergunta.

Tabela 24: Respeito e justiça

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	3	3	9,38	9,38
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	2	5	6,25	15,63
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	2	7	6,25	21,88
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	13	20	40,63	62,50
CONCORDO TOTALMENTE	12	32	37,50	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados primários

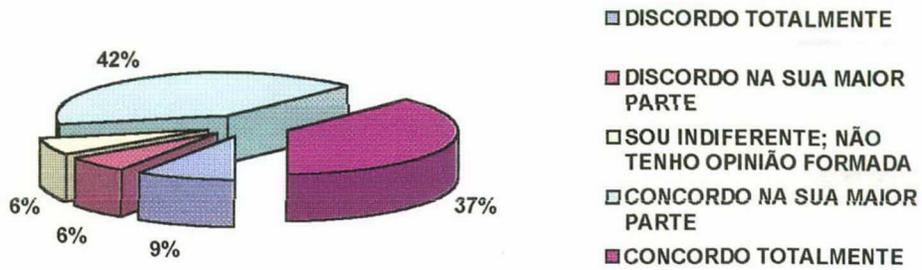


Figura 31 – Respeito e justiça

Fonte: Dados Primários

Quando abordado sobre a obtenção de privacidade dentro da organização, o que Walton (1973) denomina como privacidade pessoal, os colaboradores da GEREK posicionaram-se da seguinte maneira: 72% dos pesquisados (47%) concordaram na sua maior ou (25%) concordaram totalmente para com esta questão, 16% se manifestaram indiferentes, não possuindo opinião formada e 12% dos entrevistados (6%) discordaram na sua maior ou (6%) discordaram totalmente desta afirmativa.

Tabela 25 : Privacidade pessoal

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulados	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	2	2	6,25	6,25
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	2	4	6,25	12,50
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	5	9	15,63	28,13
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	15	24	46,88	75,00
CONCORDO TOTALMENTE	8	32	25,00	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

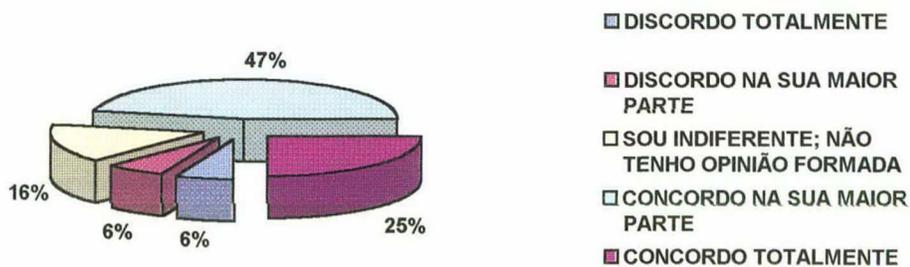


Figura 32 – Privacidade pessoal

Fonte: Dados Primários

Quando questionado sobre o fato de seu chefe imediato estar aberto a críticas e sugestões, o que Walton (1973) define como liberdade de expressão, as opiniões dos colaboradores da GEREK ficaram bem distribuídas. A maioria 59% dos pesquisados (34%) concordaram na sua maior parte ou (25%) concordaram totalmente, afirmando haver uma liberdade de expressão para com seu chefe imediato. Porém 22% dos entrevistados (16%) discordaram na sua maior parte ou (6%) discordaram totalmente, possuindo ainda 19% posicionando-se indiferentes, ou seja, sem opinião formada quanto esta questão.

Tabela 26: Liberdade de expressão

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	2	2	6,25	6,25
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	5	7	15,63	21,88
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	6	13	18,75	40,63
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	11	24	34,38	75,00
CONCORDO TOTALMENTE	8	32	25,00	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados primários

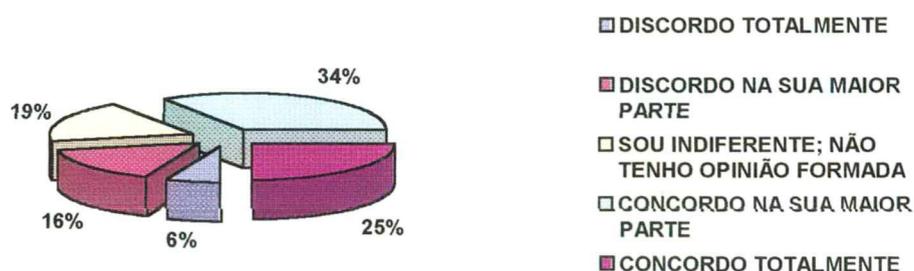


Figura 33 – Liberdade de expressão

Fonte: Dados Primários

Sobre a questão dos sujeitos da pesquisa conhecerem a missão, a visão e os valores da empresa, a grande maioria se manifestou positivamente a esta afirmativa, sendo que 97% dos pesquisados (88%) concordaram totalmente ou (9%) concordaram na sua maior parte. Havendo apenas 3% discordando totalmente para com este fator.

Tabela 27: Cultura organizacional

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	1	1	3,13	3,13
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	0	1	0,00	3,13
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	0	1	0,00	3,13
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	3	4	9,38	12,50
CONCORDO TOTALMENTE	28	32	87,50	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

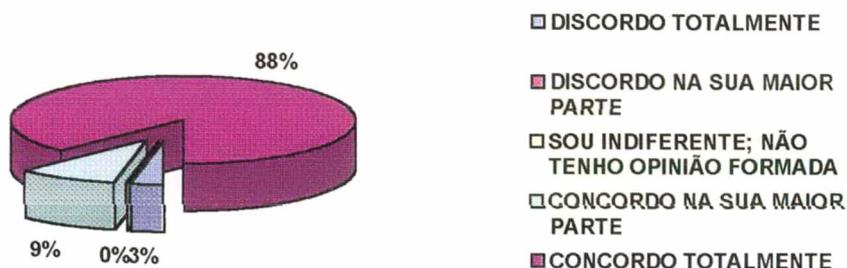


Figura 34 – Cultura organizacional

Fonte: Dados Primários

Quando abordados sobre o assunto de direitos trabalhistas, tais como 13º salário, férias, etc, os colaboradores da GEREC demonstraram sua opinião com as seguintes respostas: 100% dos pesquisados (94%) concordaram totalmente ou 6% concordaram em sua maior parte para com esta questão, percebendo-se assim o alto grau de satisfação dos colaboradores para com o respeito às leis e direitos trabalhistas exercidos pela empresa.

Tabela 28 : Direitos trabalhistas

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	0	0	0,00	0,00
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	0	0	0,00	0,00
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	0	0	0,00	0,00
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	2	2	6,25	6,25
CONCORDO TOTALMENTE	30	32	93,75	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

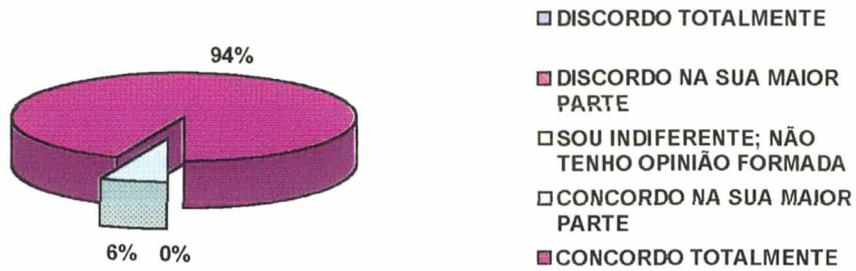


Figura 35 – Direitos trabalhistas

Fonte: Dados Primários

Diante dos dados acima mencionados e analisados, observou-se o predomínio das respostas favoráveis, destacando-se a questão do respeito as leis e direitos trabalhistas com 100% de concordância por parte dos entrevistados.

A ECT possui diversos veículos de comunicação interno, constando nestes o detalhamento dos valores da organização, como exposto na seção 4.4 da presente pesquisa (valores relacionados aos colaboradores), havendo também outros grupos de valores, tais como: valores relacionados aos clientes, valores relacionados a sociedade, ao governo, aos franqueados e valores relacionados a organização correios. Tendo por objetivo promover a excelência do desempenho da empresa, harmonizando os interesses das partes envolvidas.

Como exemplo dos diversos veículos de comunicação pode-se citar o Boletim Interno, sendo este divulgado diariamente para todas as unidades e colaboradores possuindo a finalidade de divulgar os valores e eventos com a participação de todos.

5.8 Trabalho e espaço total de vida

Este fator determinante por Walton (1973) para aferição da QVT estabelece que o trabalho e a vida pessoal devam estar em equilíbrio, esperando que o trabalho não absorva todo o tempo e energia do trabalhador (VIEIRA, 1996).

Para analisar o grau de satisfação referente ao equilíbrio entre o trabalho executado na empresa pelos colaboradores da GEREK e o seu espaço de vida pessoal, ou seja, tempo para o lazer e para a família, entre outros, formulou-se apenas uma afirmativa.

Verificou-se então que a maioria 75% dos pesquisados (53%) concordaram na sua maior parte ou (22%) concordaram totalmente para com esta questão, afirmando haver um equilíbrio entre o seu trabalho e sua vida pessoal. Sendo que 6% manifestaram-se indiferentes a este fato, e 19% dos entrevistados (13%) discordaram na sua maior parte ou (6%) discordaram totalmente desta afirmativa.

A ECT busca com o desenvolvimento de eventos e facilidades oferecidos aos seus colaboradores conseguir fazer com que estes sintam-se satisfeitos em seus ambientes de trabalho juntamente com sua família, já que em todos os eventos realizados os familiares também são convidados, e quanto as facilidades pode-se destacar o horário de trabalho flexível e a garantia ao estudante, assegurando determinadas condições de horário de trabalho para viabilizar os estudos.

Tabela 29: Trabalho X espaço de vida pessoal

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulados	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	2	2	6,25	6,25
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	4	6	12,50	18,75
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	2	8	6,25	25,00
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	17	25	53,13	78,13
CONCORDO TOTALMENTE	7	32	21,88	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

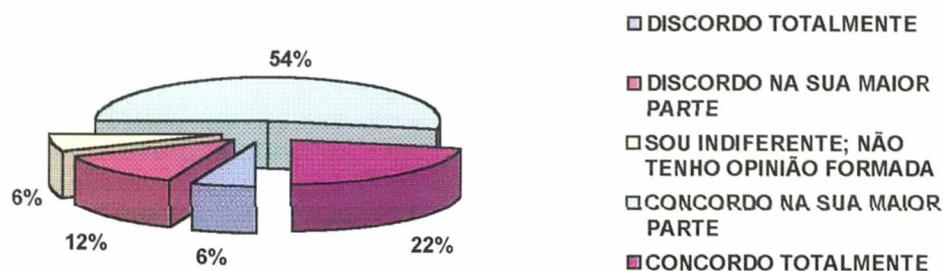


Figura 36 – Trabalho X espaço de vida pessoal

Fonte: Dados Primários

5.9 Relevância social da vida no trabalho

Este tópico refere-se a atuação da empresa frente a sociedade, podendo ser analisada através da imagem, responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos, práticas de emprego, regras bem definidas de funcionamento e administração eficiente (VIEIRA, 1996).

A primeira afirmativa formulada referente a este tópico, objetiva analisar a opinião dos colaboradores da GEREC, quanto a suposta satisfação dos clientes para com os serviços prestados pela empresa. Concluindo que a maioria, 97% dos pesquisados (38%) concordaram totalmente ou (59%) concordaram na sua maior parte, ou seja, os colaboradores da GEREC se manifestaram de acordo quanto a satisfação dos clientes para com os serviços que a empresa presta. Sendo ainda que 3% dos entrevistados se posicionaram indiferentes, não havendo respostas negativas para esta questão.

Tabela 30: Responsabilidade social pelos serviços

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulados	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	0	0	0,00	0,00
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	0	0	0,00	0,00
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	1	1	3,13	3,13
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	19	20	59,38	62,50
CONCORDO TOTALMENTE	12	32	37,50	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

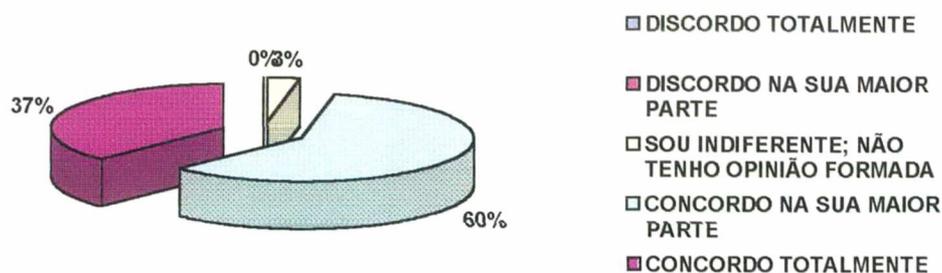


Figura 37 – Responsabilidade social pelos serviços

Fonte: Dados Primários

Na próxima abordagem destacou-se o fato da empresa possuir uma imagem positiva perante a comunidade. Quanto a este tema os pesquisados se posicionaram da seguinte forma: a maioria 94% dos entrevistados (69%) concordaram totalmente ou (25%) concordaram na sua maior parte. Possuindo apenas 6% se posicionando indiferente ou não tendo opinião formada a esta questão.

Tabela 31: Imagem da empresa

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulado	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	0	0	0,00	0,00
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	0	0	0,00	0,00
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	2	2	6,25	6,25
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	8	10	25,00	31,25
CONCORDO TOTALMENTE	22	32	68,75	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

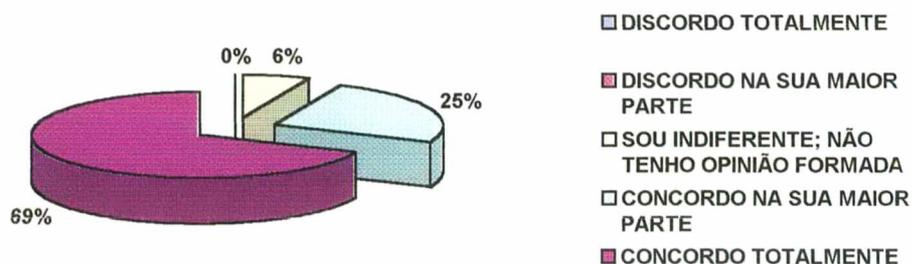


Figura 38 – Imagem da empresa

Fonte: Dados Primários

Quando perguntados sobre sua responsabilidade perante a melhoria contínua de seu trabalho, os colaboradores da GEREC responderam da seguinte forma: a maioria 97% dos entrevistados (53%) concordaram totalmente ou (44%) concordaram na sua maior parte, manifestando-se responsáveis pelo seu desempenho. Apenas 3% dos pesquisados discordaram na sua maior parte para com esta questão.

Tabela 32: Responsabilidade social pelos produtos

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulados	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	0	0	0,00	0,00
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	1	1	3,13	3,13
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	0	1	0,00	3,13
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	14	15	43,75	46,88
CONCORDO TOTALMENTE	17	32	53,13	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

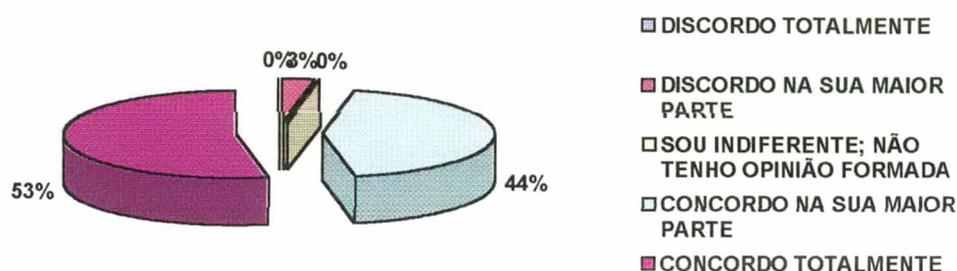


Figura 39 – Responsabilidade social pelos produtos

Fonte: Dados primários

Sobre o fato da empresa está se preparando para permanecer competitiva no mercado, a opinião dos pesquisados foi unânime, sendo que 100% destes (94%) concordaram totalmente ou (6%) na sua maior parte. Manifestando-se positivamente para com esta questão.

Tabela 33: Empresa X mercado

Idade	Nº de Respondentes	Nº de Respondentes Acumulados	% Frequencia	% Frequencia Acumulada
DISCORDO TOTALMENTE	0	0	0,00	0,00
DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE	0	0	0,00	0,00
SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA	0	0	0,00	0,00
CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE	2	2	6,25	6,25
CONCORDO TOTALMENTE	30	32	93,75	100,00
Totais	32		100,00	

Fonte: Dados Primários

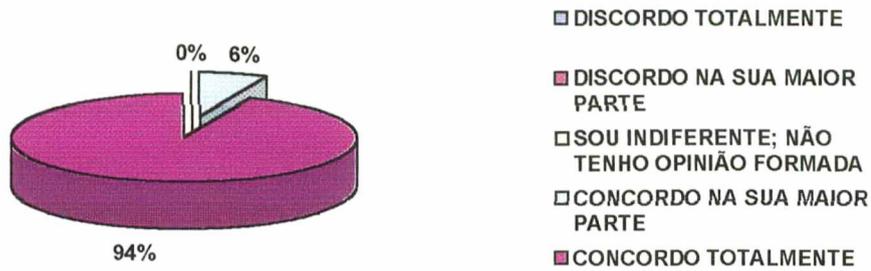


Figura 40 – Empresa X mercado

Fonte: Dados Primários

Percebe-se então no que se refere a este tópico “Relevância social da vida no trabalho”, que os colaboradores da GEREC estão satisfeitos para com as responsabilidades sociais exercidas pela ECT.

Os Correios mantém uma política de investimentos consistentes em seu principal patrimônio – as pessoas. Mais do que oferecer benefícios como vale-refeição, cesta básica ou vale-transporte, o objetivo é incentivar os colaboradores a buscar melhor qualidade de vida – nas relações familiares, no ambiente corporativo e na comunidade.

Além das conquistas asseguradas por lei, acordos coletivos entre empresa e empregados têm permitido aos quadros dos Correios usufruir benefícios especiais. Um dos mais inovadores é o auxílio a filhos/dependentes portadores de necessidades especiais. Empregados que tenham filhos ou dependentes nessa condições podem recorrer ao benefício, que reembolsa despesas de tratamento e educação conforme exposto na seção 4.4.1.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o propósito de apresentar as considerações finais em relação ao trabalho de pesquisa científica, retornou-se ao início do trabalho com a intenção de rever o que tinha sido proposto como pergunta de pesquisa, objetivo geral e específicos. A partir disto, serão apresentados a seguir as conclusões e sugestões para que possam contribuir na obtenção de melhor qualidade de vida no trabalho aos colaboradores da Gerência de Recursos Humanos da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Para se obter um bom ambiente de trabalho, ou seja, para possuir qualidade de vida no trabalho, primeiramente buscou-se conhecer o significado de QVT na concepção dos pesquisados, observando-se que eles possuem uma visão clara a cerca do que necessitam fazer e ter para juntamente com a organização desenvolverem suas atividades de forma mais prazerosa.

Com relação ao significado de QVT, a maioria relacionou o termo com o ambiente físico, ambiente limpo e organizado, bom relacionamento entre os colegas, equipamentos e materiais disponíveis, entre outros, além de uma perspectivas de crescimento profissional e autonomia nas relações de trabalho.

Contudo, através desta pesquisa pode-se perceber que existe uma insatisfação muito grande em relação a variável remuneração, pois, segundo os entrevistados, o salário está abaixo da média de mercado e não é compatível com as suas necessidades básicas; outra variável abordada, foi a questão das condições de trabalho estarem fora do padrão, mais especificamente, o fato do mobiliário (cadeiras e mesas de computador) não serem as adequadas, para a construção de um ambiente de trabalho seguro e saudável. Quando se fala de mesas e cadeiras ergonômicas, entre outros itens, o que efetivamente os caracteriza é a sua flexibilidade, sua capacidade de se ajustarem as características específicas de seus usuários, como por exemplo, a altura, peso, idade e atribuições.

Mas do que ressaltar a questão ergonômica do mobiliário, acima de tudo, entretanto, a busca de condições seguras e saudáveis no ambiente de trabalho significa proteger e preservar a vida e, principalmente, é mais uma forma de se construir qualidade de vida.

Quanto aos outros fatores no qual este estudo se baseou, referente as dimensões apresentadas por Walton (1973) para aferição da QVT, pode-se concluir que os colaboradores da GEREC estão satisfeitos para com a grande maioria deles, destacando-se o fator referente

aos direitos trabalhistas com 100% de aprovação, os treinamentos oferecidos pela empresa, bem como a imagem social perante ao mercado no qual atua.

De conformidade aos resultados encontrados, torna-se possível sugerir algumas ações a GEREC, para que possam contribuir na obtenção de melhor QVT:

- buscar continuamente as melhores condições seguras e saudáveis no ambiente de trabalho, principalmente no que se refere a questão ergonômica do mobiliário;
- desenvolver cursos de capacitação, para contribuir no aprimoramento tanto profissional quanto pessoal;
- dar continuidade ao programa de integração social na empresa, estimulando não só o colaborador como também seus familiares;
- elaborar pesquisas de mercado, com o objetivo de contribuir para uma melhor remuneração compatível com a do mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão e FRANÇA, Ana Cristina L. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. Revista de Administração, São Paulo, v. 33, n.2, p. 40-51, abril/junho 1998.

BÚRIGO, Carla Cristina Dutra. Qualidade de vida no trabalho: dilemas e perspectivas, Florianópolis : Insular, 1997.

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. Manual de Pessoal: MANPES. Brasília: ECT, 1997.

_____. Manual da Organização: MANORG, 1987 – 2002.

_____. Apresenta informações sobre a história, estrutura no serviço, cultura organizacional, relatórios sociais. Disponível em: < www.correios.gov.br >. Acesso em : 01 Julho 2002.

FERNANDES, Eda, Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

_____. & BECKER, João L. Qualidade de vida no trabalho (QVT): a realidade dos CPD's. In: REUNIÃO ANUAL DA ANPAD, 12, Natal, 26-28 set. 1988. Anais. Belo Horizonte, ANPAD, 1988. V-3, p. 1775-92.

MATTAR, Fauze Najib. Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento. São Paulo: Atlas, 1996. Vol.1.

MAZZUCCO, Geórgia Damiani. Qualidade de vida no trabalho: uma investigação no nível gerencial de uma industria do setor cerâmico catarinense. Florianópolis, 1999, 165f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (organizadora). Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

QUIRINO, Tarcizio R.; XAVIER, Odiva S. Qualidade de vida no trabalho de organização de pesquisa. Revista de Administração. São Paulo, USP, v.22, n.1 p. 71-82, jan./mar., 1987.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. 2 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. Projetos de estágio do curso de Administração: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalhos de conclusão de curso. São Paulo: Atlas, 1996.

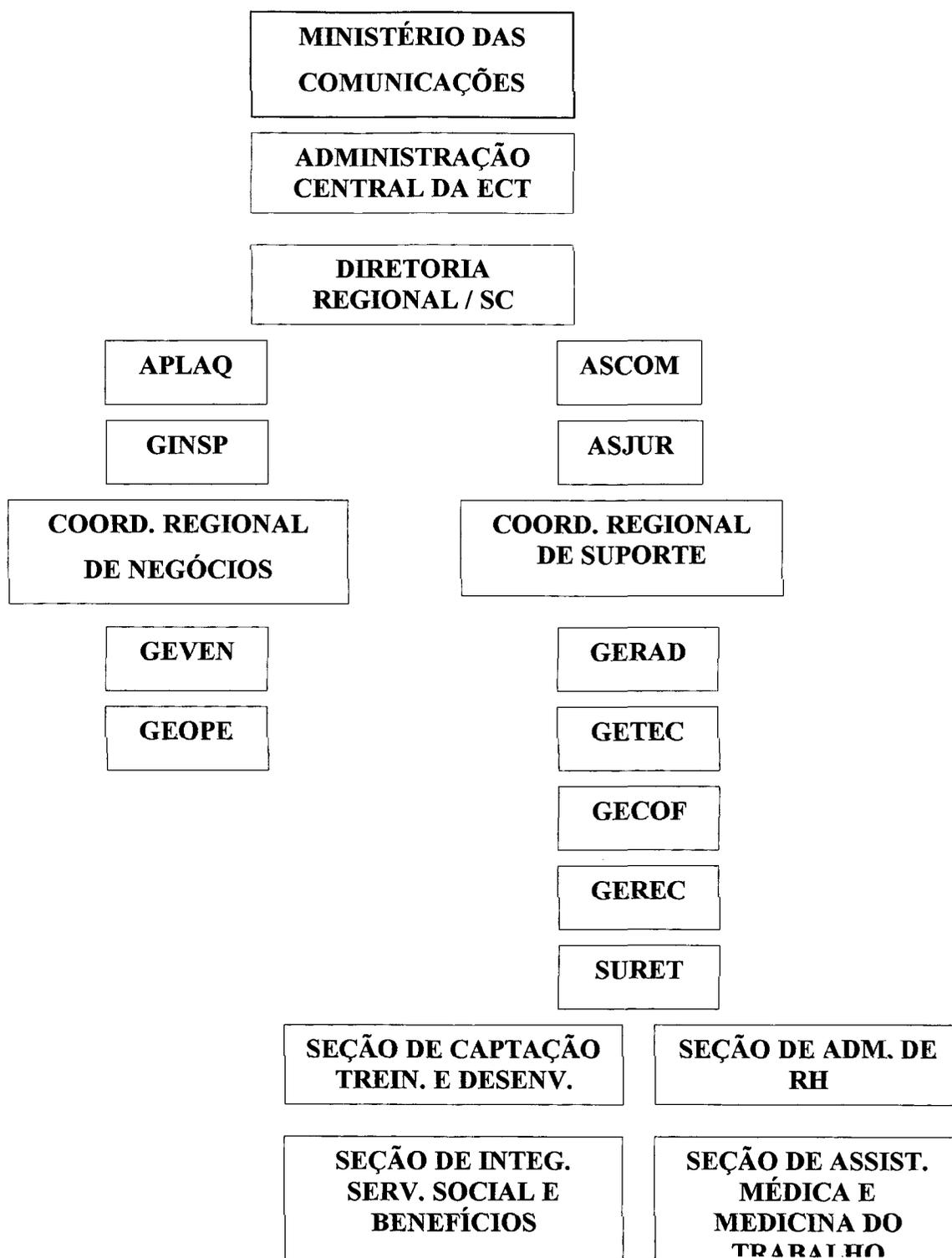
TRIVIÑOS, A. N. S. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

VIEIRA, Adriane. A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total. Florianópolis: Insular, 1996.

ANEXOS

ANEXO 1
ORGANOGRAMA DA ECT – DIRETORIA REGIONAL DE SC



APÊNDICE

QUESTIONÁRIO APLICADO

Prezados Senhores (as)

Este questionário trata de uma pesquisa onde pretende-se conhecer a sua opinião sobre diversos aspectos relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho.

Com base nos níveis abaixo citados caracterize as afirmações agrupados em 08 segmentos: Remuneração, Condições de trabalho, Desenvolvimento da capacidade, Crescimento Profissional, Integração social na empresa, Constitucionalismo, Trabalho e espaço total de vida, Relevância social da vida no trabalho.

As respostas são divididas em 05 níveis e você deverá escolher uma única resposta.

1. **DISCORDO TOTALMENTE**
2. **DISCORDO NA SUA MAIOR PARTE**
3. **SOU INDIFERENTE; NÃO TENHO OPINIÃO FORMADA**
4. **CONCORDO NA SUA MAIOR PARTE**
5. **CONCORDO TOTALMENTE**

DADOS PESSOAIS

1. Sexo	2. Idade	3. Tempo de serviços prestados nos Correios	4. Grau de instrução
a. <input type="checkbox"/> Feminino	a. <input type="checkbox"/> de 15 a 25 anos	a. <input type="checkbox"/> até 5 anos	a. <input type="checkbox"/> 2º Grau
b. <input type="checkbox"/> Masculino	b. <input type="checkbox"/> de 26 a 35 anos	b. <input type="checkbox"/> de 6 a 10 anos	b. <input type="checkbox"/> 3º Incomp.
	c. <input type="checkbox"/> de 36 a 45 anos	c. <input type="checkbox"/> de 11 a 15 anos	c. <input type="checkbox"/> 3º Grau
	d. <input type="checkbox"/> de 46 a 65 anos	d. <input type="checkbox"/> de 16 a 20 anos	
	e. <input type="checkbox"/> acima de 65 anos	e. <input type="checkbox"/> mais de 20 anos	

I – Remuneração

1. Recebo remuneração compatível com o meu trabalho e minhas necessidade básicas ()
2. Existe um equilíbrio entre as remunerações dos outros membros na empresa ()
3. Comparando com outros profissionais no mercado de trabalho, pode-se afirmar que existe igualdade quanto a remuneração ()

II. Condições de trabalho

4. Quanto a jornada de trabalho: considero adequada o número de horas trabalhadas e a quantidade de tarefas que desempenho ()
5. As condições ambientais, como iluminação, ventilação são adequadas ao serviço que executo ()
6. O espaço físico do meu local de trabalho, bem como a sua limpeza, são boas ()
7. A empresa trata adequadamente as questões de segurança no trabalho ()
8. Tenho materiais e equipamentos disponíveis para a execução do meu trabalho ()

III. Desenvolvimento da capacidade

9. Meu chefe imediato proporciona autonomia para a realização das minhas tarefas ()
10. Conheço a relação entre meu trabalho e o trabalho de outras áreas da empresa ()
11. Participo das negociações de metas do meu Plano de Trabalho ()
12. Meu trabalho possibilita a utilização de diferentes habilidades e competências ()
13. Recebo informações quanto aos pontos fracos e fortes da minha avaliação de desempenho ()

IV. Crescimento profissional

14. Estou satisfeito com as oportunidades de crescimento profissional estabelecidos no Plano de Carreiras, Cargos e Salários ()
15. Participo de treinamentos na empresa (treinamento em sala de aula e outros) ()
16. Os treinamentos oferecidos pela empresa ajudam a melhorar o meu desempenho no trabalho ()
17. Tenho interesse em obter novos conhecimentos para melhorar a execução do meu trabalho ()
18. Meu trabalho oferece oportunidades de realização profissional ()

V. Integração social na empresa

19. A empresa oferece oportunidade de integração (lazer, esporte, cultura) ()
20. Existe igualdade de tratamento: todos são tratados da mesma forma, não existindo diferenciação no tratamento das pessoas ()
21. A relação com os colegas de trabalho é de amizade e cooperação ()
22. O desenvolvimento das tarefas é baseado na cooperação e ajuda uns aos outros ()
23. No meu local de trabalho as pessoas têm um bom relacionamento ()

VI. Constitucionalismo

24. Meu chefe imediato trata os empregados com respeito e justiça ()
25. Tenho privacidade dentro da organização ()
26. Meu chefe imediato está aberto a críticas e sugestões ()
27. Conheço a missão, a visão e os valores da empresa (DR/SC) ()
28. Os direitos de proteção ao trabalhador são respeitados, tais como 13º salários, férias, etc.
()

VII. Trabalho e espaço total de vida

29. Existe um equilíbrio entre meu trabalho e o espaço de vida pessoal, ou seja, tempo para lazer e para a família, entre outros ()

VIII. Relevância social da vida no trabalho

30. Os clientes estão satisfeitos com os serviços prestados pela empresa ()
31. A empresa tem uma imagem positiva junto à comunidade ()
32. Sou responsável pela melhoria contínua do meu trabalho ()
33. A empresa está se preparando para permanecer competitiva no mercado ()

Para você o que significa Qualidade de vida no Trabalho?

Como você considera a sua Qualidade de Vida no Trabalho no seu local de trabalho?
