

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

**QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
ELEMENTOS PARA A ELABORAÇÃO DE UM PROGRAMA DE QUALIDADE DE
VIDA NOS CORREIOS DE FLORIANÓPOLIS/SC**


Prof.ª Krystiana Matys Costa
Chefe do Depto. de Serviço Social

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL
DEFENDIDO E APROVADO
EM: 15 / 07 / 03

GISELLE SILVA VIRTUOSO

FLORIANÓPOLIS (SC), JULHO DE 2003.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

**QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
ELEMENTOS PARA A ELABORAÇÃO DE UM PROGRAMA DE QUALIDADE DE
VIDA NOS CORREIOS DE FLORIANÓPOLIS/SC**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Departamento de Serviço Social da
Universidade Federal de Santa Catarina, para
obtenção do título de Bacharel em Serviço
Social, pela acadêmica:

GISELLE SILVA VIRTUOSO

FLORIANÓPOLIS (SC), JULHO DE 2003.

GISELLE SILVA VIRTUOSO

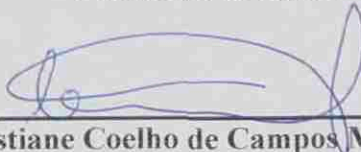
**QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
ELEMENTOS PARA A ELABORAÇÃO DE UM PROGRAMA DE QUALIDADE DE
VIDA NOS CORREIOS DE FLORIANÓPOLIS/SC**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina para obtenção do Grau de Bacharel em Serviço Social.

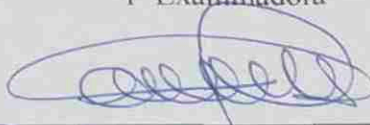
BANCA EXAMINADORA



Rosana de Carvalho Martinelli Freitas
Professora do Departamento de Serviço Social, MSC
Presidente da Banca



Cristiane Coelho de Campos Marques
Assistente Social da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT
1ª Examinadora



Mariângela Kretzer Martins
Chefe da Seção de Integração, Serviço Social e Benefícios da Gerência de Recursos Humanos da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT
2ª Examinadora

Florianópolis, 15 de julho de 2003.

“Bom mesmo é ir à luta com determinação, abraçar a vida e viver com paixão, perder com classe e viver com ousadia, pois o triunfo pertence a quem se atreve... E a vida é muito para ser insignificante”.

(Charles Chaplin)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a DEUS, pelo dom da vida, por ter me acompanhado sempre em todos dos momentos da vida e principalmente por ter me iluminado durante todo esse trabalho. Obrigado Senhor!

Agradeço aos meus amados pais Paulo e Marisa, pelo amor, carinho, educação, incentivo durante todos os dias de minha vida, pelos momentos de crescimento e apoio, inclusive na minha caminhada acadêmica. Amo Vocês e Muito Obrigada por vocês existirem!

Agradeço especialmente meu querido marido Luciano, que durante todos estes anos estive ao meu lado sempre me apoiando, com toda a compreensão do mundo. Obrigado amor, por todos os momentos de colaboração e paciência que tivestes comigo. Eu te amo demais!

Às minhas irmãs Luciana e Vanessa, que sempre me ajudaram ao longo deste trabalho, nas digitações ou de alguma forma sempre presentes em momentos muito importantes para mim. Vocês são muito especiais. Obrigada. Amo vocês!

Enfim, agradeço toda a minha família, avó, tios, tias, primos e primas, que tenho certeza, sempre torceram por mim e pelo meu sucesso.

Agradeço também à minha sogra Dona Maria, às minhas cunhadas, os sobrinhos que estão sempre junto de mim, e que compartilham os seus momentos comigo. Em especial

agradeço a minha cunhada Sueli, por ter me dado a afilhada mais linda do mundo, a Bruninha. Adoro Vocês. Muito obrigado!

Agradeço a minha MEGA, HIPER, SUPERvisora Cris, por tuuuuudo que fizestes por mim. Pela amizade, ajuda, dedicação, paciência, pelos momentos de insegurança e ansiedade e principalmente pelos momentos de aprendizado. Você é uma ótima profissional. Espero ser parecida com você! Muito obrigado, que Deus a conserve assim, uma pessoa linda por dentro e por fora!

À Assistente Social Vera, pela força, estímulo, pela confiança que você dedicou a mim, e por toda experiência repassada, muita obrigada, você foi muito importante para a minha formação profissional.

À Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, pela oportunidade e espaço para a realização do meu estágio.

Aos funcionários da SISB, Mariângela, Rosana, Nilton e Batista, o meu muito obrigado pelo carinho e amizade que dedicaram a mim, bem como aos estagiários Carol, Milene e Thiago, que sempre me ajudaram nos processos de configuração do meu trabalho. Em especial agradeço a minha companheira de estágio, Fernanda, pelos momentos de crescimento, pela ajuda de material e pela amizade que construímos. Muito obrigado, a todos vocês, que se tornaram pessoas muito especiais para mim.

À minha orientadora Rosana Martinelli, que sempre esteve muito presente em todos os momentos do meu trabalho. Pela aprendizagem, pela dedicação e pela acessibilidade, o meu muito obrigado. A sua contribuição me fez crescer pessoal e profissionalmente.

À minha amiga Josi, que me “salvou” em alguns momentos desse TCC, por entender muito de computação. Obrigada amiga, pela ajuda e por tudo. Valeu!

À minha turma de SERVIÇO SOCIAL, pelos momentos de confraternização, que foram poucos, porém muito significativos e pelo dia-a-dia em sala de aula que ficará presente em minha memória até o final de minha vida.

Enfim, agradeço às minhas grandes amigas “PATAS”, Gislaine, Jerusa, Lusiane, Magali e Fernanda que desde o início foram as minhas companheiras na faculdade, nos trabalhos, nas festas, nos momentos bons e ruins. Espero sinceramente que a nossa amizade continue por toda a trajetória de nossas vidas, vocês são pessoas super especiais para mim, adoro vocês!

E, a todos aqueles que direta ou indiretamente contribuíram para a conclusão de mais essa etapa da minha vida. Muito Obrigado!

SUMÁRIO

LISTA DE GRÁFICOS.....	8
LISTA DE SIGLAS.....	9
LISTA DE ANEXOS.....	11
RESUMO.....	12
APRESENTAÇÃO.....	13
CAPÍTULO I - QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	15
1.1 - O TRABALHO E A QUALIDADE DE VIDA.....	15
1.2 - QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – (RE) VISITANDO ALGUNS CONCEITOS.....	20
1.3 - A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUA RELAÇÃO COM A QUALIDADE DE VIDA.....	24
CAPÍTULO II – EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS.....	27
2.1 - HISTÓRICO DA EMPRESA.....	27
2.2 – DIRETORIA REGIONAL DE SANTA CATARINA – DR/SC.....	31
2.3 - O SERVIÇO SOCIAL NA ECT E A GESTÃO DA QUALIDADE NOS CORREIOS.....	33
CAPÍTULO III - A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, E SUAS INFLUÊNCIAS NA QUALIDADE VIDA DOS FUNCIONÁRIOS DOS CORREIOS.....	44
3.1 - PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA.....	44
3.1.1 Aspectos e Limites do Trabalho.....	45
3.1.2 Trabalho de Campo.....	47
3.2 – A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, E SUAS INFLUÊNCIAS NA QUALIDADE DE VIDA DOS FUNCIONÁRIOS DOS CORREIOS – ANÁLISE DOS DADOS.....	49
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	72
REFERÊNCIAS.....	76
ANEXOS	

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Sexo dos Entrevistados

Gráfico 2 - Tempo de Serviço

Gráfico 3 - Idade dos Entrevistados

Gráfico 4 - Primeiro Emprego (Correios)

Gráfico 5 - Satisfação do Trabalho

Gráfico 6 - Liberdade de Expressão

LISTA DE SIGLAS

- ABQV – Associação Brasileira de Qualidade de Vida
- AC – Administração Central
- ACF – Agência de Correios Franqueada
- ASCOM – Assessoria de Comunicação
- ASJUR – Assessoria Jurídica
- APLAQ – Assessoria de Planejamento e Qualidade
- CAM – Correio Aéreo Militar
- CDD – Centro de Distribuição Domiciliar
- CEE – Centro de Encomendas Especiais
- CERTI – Centro de Referência de Tecnologias Inovadoras
- CF – Comprovante de Franqueamento
- COEP – Comitê de Entidades de Combate à Fome e pela Vida
- CTC – Centro de Tratamento de Cartas
- CTE – Centro de Tratamento de Encomendas
- DCT – Departamento de Correios e Telégrafos
- DR – Diretoria Regional
- ECT – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos
- FAC – Faturamento Autorizado de Cartas
- FESAG – Fundação de Estudos Superiores de Administração e Gerências
- GECOF – Gerência de Controle Financeiro
- GEFRAN – Gerência de Franqueadas
- GEOPE – Gerência de Operações

GPD – Gerenciamento por Diretrizes

GQT – Gerenciamento da Qualidade Total

GERAD – Gerência de Administração

GEREC – Gerência de Recursos Humanos

GETEC – Gerência Técnica

GEVEN – Gerência de Vendas

GINSP – Gerência de Inspeção

INPS – Instituto Nacional de Previdência Social

MVOP – *Ministério da Viação e Obras Públicas*

NDD – Núcleo de Distribuição Domiciliar

OMS – Organização Mundial de Saúde

ONG – Organização não Governamental

PNQ – Prêmio Nacional de Qualidade

PTR – Plano de Trabalho Regional

PQGF – Prêmio de Qualidade do Governo Federal

QV – Qualidade de Vida

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

REOP – Região Operacional

SAM – Setor de Assistência Médica

SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário

SEDEX – Serviço de Encomendas Expressas

SERCA – Serviço de Encomenda Agrupada

UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina

UPU – União Postal Universal

LISTA DE ANEXOS

Anexo A - Organograma

Anexo B - Boletim Estatístico

Anexo C - Relatório Mensal de Atividades

Anexo D - Questionário

RESUMO

As preocupações com a Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho, vêm ganhando expressão tanto na vida empresarial, quanto na vida social. Uma vez que a agitação do dia-a-dia, ligada às mudanças políticas, econômicas, e a falta de um estilo de vida saudável, por exemplo, acabam interferindo na vida do indivíduo levando muitas vezes à doenças, não garantindo assim, a Qualidade de Vida. Se relacionarmos também as situações e mudanças organizacionais específicas do ambiente de trabalho, vê-se a importância de aprofundar ainda mais a compreensão da temática, dentro das empresas. Este trabalho analisa a Qualidade de Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho, nos Correios de Florianópolis, através de uma pesquisa qualitativa com os chefes das unidades dos Correios, para os quais foram realizadas as entrevistas, objetivando conhecer a relação que os mesmos estabelecem com o trabalho, identificar a existência da Qualidade de Vida no Trabalho e suas influências na Qualidade de Vida, bem como as suas propostas. A pesquisa qualitativa que se efetiva, é uma contribuição para a área de Recursos Humanos, que poderá incorporar seus resultados no processo de elaboração de um Programa de Qualidade de Vida nos Correios. E finalmente acredita-se que esta monografia poderá contribuir para o Serviço Social e áreas afins.

APRESENTAÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso é requisito para encerramento do curso de Serviço Social e para o título de Assistente social. O referido trabalho é resultado da vivência de estágio realizado na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, no período de março de 2002 a julho de 2003, que culminou em uma pesquisa que pretendeu abordar a temática Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho, bem como levantar alguns elementos de forma a contribuir para um Programa de Qualidade de Vida nos Correios.

A importância desse estudo encontra-se vinculado às demandas atendidas pelo Serviço Social, durante o período de estágio, quais sejam: absenteísmo, insatisfação pelo trabalho, conflitos familiares e no trabalho, dependência química, entre outros. Neste sentido, questionou-se: Será que os trabalhadores dos Correios estão tendo Qualidade de Vida? Quais os benefícios que um programa de qualidade de vida poderá trazer aos funcionários?

Assim sendo, serão resgatadas as influências que a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT exerce sobre a Qualidade de Vida dos Trabalhadores dos Correios.

Para elaboração dessa monografia, foi realizada uma pesquisa qualitativa junto a treze chefes das unidades de Florianópolis e grande Florianópolis, com utilização de entrevista, mediante questionário. Utilizou-se ainda a pesquisa bibliográfica e documental.

A escolha dos chefes se justifica, pois estes estão diariamente em contato com os seus funcionários, tendo assim, maior facilidade em detectar algum problema ou conflito dentro da unidade de trabalho, além de poderem ser atores importantes e/ou fundamentais para a construção de um Programa de Qualidade de Vida.

O presente trabalho é composto por três capítulos: o primeiro aborda “Qualidade de Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho”, sob uma visão das concepções de trabalho, qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho. E ainda, a importância que a Qualidade de Vida no Trabalho exerce sobre a qualidade de vida pessoal, familiar e em sociedade.

O segundo capítulo “Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos” procura situar o leitor sobre o histórico da empresa, assim como situando o Serviço Social, sendo que enfatiza os programas e projetos acompanhados e coordenados durante o período de estágio na empresa.

No terceiro e último capítulo, “Qualidade de Vida no Trabalho e suas influências na Qualidade de Vida dos Funcionários dos Correios” são apresentados os procedimentos metodológicos, as fases percorridas até a concretização da pesquisa qualitativa, descrevendo a metodologia utilizada, a escolha dos sujeitos envolvidos, e as categorias que permearam a pesquisa. Será contemplada também a análise dos dados obtidos na pesquisa, com base nas referências bibliográficas utilizadas nos capítulos 1 e 2, levantando alguns elementos de forma a contribuir para um Programa de Qualidade de Vida nos Correios.

Para finalizar, são realizadas algumas considerações sobre o trabalho desenvolvido, e algumas sugestões para os futuros estudos na área.

Esta pesquisa foi de suma importância uma vez que contribuiu com os Correios, com os funcionários, com o Serviço Social e com a Universidade. A empresa teve a contribuição de um trabalho científico que poderá servir de indicativos para novas ações; aos funcionários, abre a possibilidade de garantir um ambiente de trabalho cada vez mais saudável; ao Serviço Social, vem como subsídio técnico para avaliação dos programas e projetos já existentes, bem como, elaboração de novos e enfim, para abrir frentes para novas pesquisas sobre o assunto que poderão ser desenvolvidos no âmbito da Universidade, em especial a Universidade Federal de Santa Catarina.

1 QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Neste capítulo, como já mencionado anteriormente realiza-se uma breve recuperação de literatura sobre Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho, sendo que se deu ênfase aos conceitos e concepções sobre trabalho, Qualidade de Vida no Trabalho e a Qualidade de Vida.

1.1 TRABALHO E A QUALIDADE DE VIDA

Estudos sobre o assunto, como do autor Ricardo Antunes em “Adeus ao Trabalho?” e de Roberto Kanaane: “Comportamento Humano na Organizações”, revelam que o trabalho torna-se indispensável ao homem, seja para suprir necessidades básicas, desenvolver potencialidades, integrar-se socialmente e/ou para a própria auto-realização.

Conforme salienta Kanaane (1995:19)

Através do trabalho o homem pode modificar seu meio e modificar-se a si mesmo, à medida que possa exercer sua capacidade criadora e atuar como co-partícipe do processo de construção das relações do trabalho e da comunidade na qual se insere.

Muito embora, haja inúmeras concepções sobre trabalho, percebe-se que o termo “trabalho” na sua história se origina do latim *tripalium*, que era um instrumento feito de três paus aguçados, às vezes munidos de ponta de ferro, no qual agricultores batiam o trigo, espigas de milho, o linho, para rasgá-los e esfiapá-los. Mas, *tripalium* também era associado ao latim vulgar, que significava tortura e castigo.

No dicionário Aurélio, trabalho tem como significado:

Aplicação das forças e faculdades humanas para alcançar determinado fim; atividade coordenada de caráter físico ou intelectual, necessária a qualquer

tarefa, serviço ou empreendimento; exercício dessa atividade como ocupação permanente, ofício, profissão.

Campos(1999,23) diz que “é possível encontrar dois significados para categoria trabalho”: o primeiro diz respeito a se realizar uma obra que dê reconhecimento social e permaneça além da sua vida; e o segundo refere-se ao esforço rotineiro e repetitivo, sem liberdade, de resultado consumível e incômodo inevitável.

Friedmann apud Kanaane (1995:15), coloca que o trabalho possui diferentes aspectos: o **aspecto técnico**, que implica questões referentes ao lugar de trabalho e adaptação fisiológica e sociológica; o **aspecto fisiológico**, que se refere ao grau de adaptação homem-lugar de trabalho – meio físico e o problema da fadiga; o **aspecto moral**, como atividade social humana, considerando especialmente as aptidões e a relação entre atividade de trabalho e personalidade; o **aspecto social**, que considera as questões específicas do ambiente de trabalho e os fatores externos (família, sindicato, partido, classe social, e outros) e há de se considerar, sob tal perspectiva, a interdependência entre trabalho e papel social e as motivações subjacentes; e finalmente, o **aspecto econômico**, ou seja, constitui-se em um fator de produção de riqueza.

Todavia, Ricardo Antunes em “Adeus ao Trabalho?” (1997) ressalta a importância do trabalho enquanto condição para a existência humana. Coloca também [...] “que o trabalho mostra-se como momento fundante do ser social” [...] (p. 123), sendo um ponto de partida para a humanização.

O mesmo autor lembra que não foi outro o significado dado por Marx ao enfatizar que:

Como criador de valores de uso, como trabalho útil, é o trabalho, por isso, uma condição de existência do homem, independente de todas as formas de sociedade, eterna necessidade natural de mediação do metabolismo entre homem e natureza e, portanto, vida humana.

Isso remete a reconhecer e a buscar o sentido do trabalho realizador para garantir uma trajetória histórica enquanto ser social, pois é através do trabalho que, segundo Antunes apud Lukács (1997:123) tem lugar uma dupla transformação. “Por um lado o próprio homem que trabalha é transformado pelo seu trabalho; por outro lado, os objetivos e as forças da natureza, são transformados em meios, em objetos de trabalho, em matérias-primas, etc”.

Isto implica dizer que o trabalho influi na Qualidade de Vida.

Para a Organização Mundial de Saúde (OMS), qualidade de vida “é a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”.

Conforme salienta Rios (1994):

A Qualidade de Vida – QV se relaciona com o bem-estar através de dimensões como: saúde, nível de educação, situação econômica, relações sociais e familiares, moradia, atividades recreativas, auto-estima, crenças religiosas, autonomia, domínio ambiental metas de vida e grau de desenvolvimento pessoal.

Pode-se então perceber que, ter qualidade de vida é estar bem em todos os aspectos da vida, de forma global, sendo eles: pessoal, familiar, social e profissional.

Neste sentido, é importante ressaltar que, se pode estabelecer uma relação inseparável entre qualidade de vida e trabalho, já que o trabalho é um espaço cada vez maior na vida do indivíduo, e que nele há uma grande interferência na globalidade da sua vida.

Acredita-se que, a relação que o homem estabelece com o seu trabalho, pode repercutir em sua vida pessoal, familiar e em sociedade, pois o trabalho aparece como forma de relação entre o homem e o meio no qual está inserido. Sendo assim, o trabalho pode ser visto como espaço de desenvolvimento, educação, realização, capacitação e saúde, enfim, um lugar onde o

homem passa a maior parte de seu dia, ocupando um lugar central em sua vida, proporcionando ou não uma boa Qualidade de Vida.

Para Kanaane (1995, p.46) “a qualidade de vida vem representada por condições facilitadoras que impliquem o bem-estar do trabalhador, quanto ao alcance daquilo que ele busca como pessoa, como profissional e como ser social”.

Conforme o Dicionário Da Qualidade (1993, p. 339), entende-se como Qualidade de Vida:

A avaliação qualitativa das condições de vida dos seres humanos e dos animais, bem como a satisfação das necessidades e expectativas do cidadão. O conceito está associado ao bem-estar, à segurança, à expectativa de vida, à paz de espírito e ao desfrute das condições essenciais do que o cidadão deve ter ao seu alcance (água, luz, higiene, telefone, etc.). Esse conceito difere do desenvolvimento e progresso como é aplicado rotineiramente, que está centrado na realização material e no faturamento.

Para Próspero (2001, p.16) “a qualidade de vida implica em elevar o grau de consciência das pessoas em relação a tudo que interage em suas vidas, desde o exercício da cidadania até a plena consciência do sentido da vida”. Diz ainda, [...] “é o fator chave para o total exercício da liberdade com responsabilidade”.

Segundo a orientação do médico Ricardo De Marchi, presidente da Associação Brasileira de Qualidade de Vida – ABQV, qualidade de vida é uma questão de escolha, e que está intimamente ligada ao estilo de vida, e que este é o fator essencial para o bem-estar físico, social e mental. Sendo assim, o autor coloca seis eixos para a busca da qualidade de vida, são eles:

- **Saúde física:** que compreende exercícios físicos, alimentação adequada, hábitos saudáveis, etc;
- **Saúde profissional:** inclui a satisfação com o trabalho, organização, sentir-se confortável com a posição e situação financeira, e a significação do trabalho, etc;

- **Saúde intelectual:** contempla a concentração, oportunidade de criar, atualizar-se através de leituras, etc;
- **Saúde social:** é a satisfação com o tipo de relação que se mantém com a família e amigos, capacidade de desenvolver relacionamentos, participação na comunidade, etc;
- **Saúde emocional:** entra a satisfação consigo mesmo, comunicação e elogio, relaxamento sem o uso de drogas, etc;
- **Saúde espiritual:** é a questão dos objetivos realistas, a tolerância com a diferença e o exercício espiritual, etc.

Diante dessas concepções, percebe-se que a qualidade de vida está ligada a fatores tanto comportamentais, quanto ambientais, uma vez que engloba os vários aspectos da vida humana. E considera-se também que o trabalho é um dos aspectos relevantes para a qualidade de vida, pois o mesmo vem como fonte de satisfação e realização, e ainda como fonte de sobrevivência, implicando diretamente na qualidade de vida, pessoal, familiar, social e principalmente profissional.

E é nesse sentido que no próximo item se abordará a questão da Qualidade de Vida no Trabalho, objetivando resgatar concepções para compreender melhor a ligação, entre trabalho e qualidade de vida e a importância da obtenção da Qualidade de Vida no Trabalho.

1.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – (RE) VISITANDO ALGUNS CONCEITOS

A questão da Qualidade de Vida no Trabalho é muito discutida atualmente, visto alguns trabalhos como “Qualidade de Vida no Trabalho: Como Medir para Melhorar” de Eda Fernandes e; Qualidade de Vida no Trabalho – Dilemas e Perspectivas de Carla Cristina Dutra Búrigo, que discorrem basicamente sobre a importância de Programas de Qualidade em organizações. Porém, *a preocupação com a qualidade de vida no trabalho, não é algo recente.*

A Qualidade de Vida no Trabalho – QVT “é um modelo que surgiu na década de 50, na Inglaterra, a partir do estudo de Eric Trist e colaboradores, do Tavistock Institute, pretendendo analisar a relação indivíduo-trabalho-organização”.(Rodrigues,1991).

Na década de 60, a preocupação com a QVT se centrava em como influenciar a qualidade das experiências do trabalhador em uma determinada função, sendo desenvolvidas inúmeras pesquisas sobre melhores formas de realizar o trabalho, enfocando aspectos da saúde e bem-estar geral dos trabalhadores.(Búrigo, 1997; Fernandes,1996).

Já na década de 70, com a influência de fatores econômicos, houve um desaceleramento dos estudos da QVT, causado basicamente, pela crise energética ligada ao aumento do petróleo e pela alta inflação que atingiram os países do ocidente, em particular os Estados Unidos, gerando deslocamento da atenção das empresas para a luta pela sobrevivência, deixando os interesses dos empregados em segundo plano. Somente em 1979, é que foram retomados os movimentos de QVT, a partir da constatação da diminuição do comprometimento desses empregados em relação ao seu trabalho.(Búrigo, 1997; Fernandes,1996).

A Qualidade de Vida no Trabalho, nos anos 80, foi marcada pela idéia de maior participação do trabalhador nas decisões organizacionais, sendo que estas sentiram a necessidade de repensar suas condutas e buscar soluções participativas.(Búrigo, 1997).

Na década de 90, os programas de Qualidade de Vida no Trabalho foram ampliados e associados aos programas de Qualidade Total e tornou-se foco de programas que estudam a saúde na organização, resgatando valores ambientais e humanísticos, negligenciados em favor do avanço tecnológico.(Fernandes, 1996, p.63).

Atualmente, a QVT está sendo muito difundida por muitas empresas de diversos países, [...] “visando atender às necessidades psicossociais dos trabalhadores, de forma a elevar seus níveis de satisfação no trabalho”.(MORAES,1990 apud BÚRIGO, 1997, p.33)

Huse e Cummings (1985), conceituam a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, como forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização, onde se destacam dois aspectos básicos: a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; a participação dos empregados nas decisões e problemas trabalhistas.

Segundo Andrade (2001), a Qualidade de Vida no Trabalho tem como seus maiores desafios o estresse e estilo de vida sedentário, comprometendo as relações no ambiente de trabalho, a saúde, motivação, diminuição da produtividade, enfim, surgimento de doenças ocupacionais, minimizando a qualidade de vida dentro e fora do trabalho.

A QVT é, na visão de Limongi e Assis (1995) uma compreensão abrangente e comprometida sobre as condições de vida no trabalho incluindo aspectos de bem-estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal.

Apreende-se que a QVT, não pode ser vista de maneira isolada, relacionada apenas ao trabalho, pois ela é influenciada dentro e fora do trabalho, nos fatores ambientais (poluição, ruído, iluminação), situacionais (tecnologia, ambiente de trabalho, relação interpessoal), psicossociais (necessidades, expectativas, valores) e comportamentais (motivação e satisfação).

Fernandes (1996, p.40) enfatiza que não se pode atribuir uma definição consensual sobre Qualidade de Vida no Trabalho, pois segundo ela:

O conceito engloba, além de atos legislativos que protegem o trabalhador, o atendimento a necessidades e aspirações humanas, calcado na idéia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa.

A Qualidade de Vida no Trabalho tem relação direta com as possibilidades de no trabalho as pessoas serem compreendidas como sujeitos humanos, integrais e integradores, e sabe-se que a mesma pessoa abrange os aspectos do viver: a pessoa, o trabalho, a família, o grupo social e o ambiente.

Segundo Kannane (1999), a qualidade de vida no trabalho inclui desde fatores individuais, entre os quais necessidades, expectativas, valores, crenças; quanto valores situacionais, como tecnologia, fluxos de trabalho, sistema de recompensas, condições do sistema econômico, político. Entre outros está também o aspecto da satisfação das necessidades dos trabalhadores, ao seu desempenho e ao desenvolvimento organizacional.

Percebe-se, contudo que a Qualidade de Vida no Trabalho é instrumento de transformação da realidade social, na medida em que a mesma exerce influências na vida pessoal, familiar, profissional e em sociedade.

Assim, pessoas, profissionais e cidadãos, devem buscar a qualidade de vida, tendo a consciência dos limites e possibilidades de intervir na realidade social e, não se colocar como vítimas alienadas da história, mas sim como construtores participantes do progresso (desenvolvimento social); progresso existente, quando se tem minimamente qualidade de vida pessoal, familiar e profissional e social.

Neste sentido este estudo pretende contribuir, ampliando o campo de ação dos profissionais de Serviço Social, no processo de trabalho das organizações através de sua

participação na elaboração, coordenação e/ou execução nos programas de Qualidade de Vida que se constituem desafios para as organizações, trabalhadores e profissionais.

1.2 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, E SUA RELAÇÃO COM A QUALIDADE DE VIDA

Como foi abordado no item anterior, a qualidade de vida no trabalho está relacionada principalmente com a saúde integral do indivíduo, satisfação no trabalho, relações sociais, produtividade, atendimento as necessidades sociais, expectativas das pessoas e organizações. Diante disso, pode-se perceber que a Qualidade de Vida no Trabalho abrange todos os contextos, não podendo ser vista de maneira isolada, relacionada apenas ao trabalho, pois se entrelaçam e se influenciam mutuamente, nos fatores ambientais (poluição, ruído, iluminação), situacionais (tecnologia, ambiente de trabalho, relação interpessoal), psicossociais (necessidades, expectativas, valores) e comportamentais (motivação e satisfação).

Kanaane (1994, p.46) ressalta que a “qualidade de vida no trabalho não é determinada isoladamente por características pessoais, ou situacionais, mas pela interação desses dois conjuntos de fatores indivíduo e organização”. O autor coloca ainda que as organizações exercem influência sobre os estados mentais e emocionais dos indivíduos que as compõe.

A Qualidade de Vida no Trabalho refere-se à experiência da pessoa com o seu fazer profissional dentro do contexto-sócio político e econômico em que o sistema de produção está inserido. Aborda os efeitos dessa realidade no bem-estar da pessoa do ponto de vista emocional e profissional, enfocando as consequências do trabalho sobre a própria pessoa e seus efeitos nos resultados da organização.

As organizações tentam, através de modelos racionais e mecanicistas, impor que o trabalhador separe a realidade pessoal da sua vida profissional. Porém, vê-se que essa questão é muito complexa, pois a pessoa é um todo, convivendo razão e emoção, vida pessoal e profissional.

Neste sentido, Fernandes (1993, p.05) coloca que,

[...] há interferência cada vez maior do trabalho no espaço de vida das pessoas, definindo status e identidade pessoal, realização, sobrevivência, pois:
 Parcela significativa da vida humana é passada dentro das organizações.
 Quase 70% do tempo que uma pessoa passa acordada está relacionada direta ou indiretamente ao trabalho;
 Empregos satisfatórios contribuem significativamente para uma vida satisfatória;
 As experiências de trabalho condicionam, em grande parte, a percepção que se tem da qualidade de vida. Assim, a insatisfação com o trabalho influencia na alienação e na insatisfação com os outros domínios da vida;
 As organizações possuem inegável potencial para satisfazer às necessidades inerentes ao ser humano.

Isso se percebeu nas demandas dirigidas ao Serviço Social dos Correios, por exemplo, no que tange a conflitos no ambiente de trabalho seja por atritos entre os colegas, seja entre chefias e subordinados, ainda a constatação de trabalhadores com estilo de vida sedentário, muitas vezes pela falta de informação e/ou hábitos não saudáveis. Alguns utilizando a bebida como estratégia de alívio de estresse, isto foi revelado em reuniões de grupo e atendimentos¹ quando os funcionários colocavam que utilizavam o álcool após o dia de trabalho para relaxar. Outro fator é a alimentação, que também ficou claro, quando os funcionários expuseram que parar para almoçar é perda de tempo, optando muitas vezes por lanches, pois segundo eles é mais rápido e podem terminar o serviço mais cedo.

Enfim, fica claro que as organizações, ou seja, o trabalho exerce influências positivas ou negativas. Com bem afirma Kanaane (1994, p.47)

Ocorrem conflitos e contradições entre os espaços sociais ocupados pelos grupos existentes nas organizações e os espaços ocupados pelos indivíduos que dela fazem parte. O clima organizacional é, às vezes, conseqüência e outras vezes, condicionante da saúde mental de uma organização, dos trabalhadores e das transições mantidas com o ambiente de trabalho.

Partilha-se da idéia de Eda Fernandes sobre a importância da QVT, onde ela diz que:

¹ Reuniões e atendimentos realizados no Plantão Social nas unidades.

A QVT busca humanizar as relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade e principalmente com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho. Constitui-se, ainda, em condição de vida no trabalho, associada ao bem-estar, à saúde e à insegurança do trabalhador. (FERNANDES, 1997, p.30).

Assim, a QVT torna-se um elemento relevante, advindo da importância que o trabalho desempenha na vida das pessoas e da constatação da estruturação e organização do trabalho, que apresenta um impacto direto sobre o trabalhador, podendo levá-lo a satisfação ou frustração com outros fatores da vida que estão relacionados a QVT.

Fica clara a importância da QVT, na qualidade de vida pessoal, familiar, profissional e em sociedade, ao considerar algumas condições indicativas da própria QVT, quais sejam:

- **Conceituação;**
- **Compensação Adequada:** salário justo;
- **Condições de trabalho:** jornada de trabalho, ambiente físico seguro e saudável;
- **Oportunidade de crescimento:** possibilidade de carreira, segurança no emprego e crescimento pessoal;
- **O trabalho e o espaço total de vida:** significado do trabalho, tempo para família e lazer;
- **Constitucionalismo:** direitos trabalhistas e liberdade de expressão;
- **Relevância social do trabalho:** valorização do trabalho;
- **Participação:** liberdade para opinar dentro da empresa.

Vale acrescentar que, é possível que haja outras variáveis intervenientes na Qualidade de Vida no Trabalho. Entretanto, os indicadores citados acima foram utilizados para os objetivos propostos neste estudo.

2 A EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

Este capítulo contemplará um resgate histórico sobre a Empresa Brasileira de Correios e telégrafos, local onde foi realizado o estágio obrigatório no período de março de 2002 a julho de 2003, ou seja, 16 meses. Em seguida, será apresentado o Serviço Social e sua inserção na Empresa, relatando a experiência de estágio, através dos Programas e Projetos. E, para finalizar, uma breve discussão sobre a gestão de qualidade nos Correios.

2.1 - HISTÓRICO DA EMPRESA

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT é uma organização pública federal, que está sujeita a normas e controles estatais. E está subordinada ao Ministério das Comunicações do Governo Federal, e possui sua sede em Brasília.

A ECT, foi criada através do Decreto – Lei 509/69, de 20 de março de 1969, com o objetivo de revitalizar o antigo Departamento de Correios e Telégrafos – DCT. (Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, 1990).

O DCT teve sua criação em 1931, através do Decreto – Lei 20859/31, do Presidente Getúlio Vargas, e era vinculado ao Ministério da Viação e Obras Públicas – MVOP. (Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, 1990)

Com o objetivo de expandir e aprimorar os serviços dos Correios foram criados o Correio Aéreo Militar – CAM em 1931 e em 1934 a Escola de Aperfeiçoamento dos Correios e Telégrafos, para preparação e treinamento do pessoal. Neste mesmo ano foi instituído o “Dia do Selo”. (Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, 1990)

Em 17 de janeiro de 1951, através do Decreto nº 29151 foi aprovado o Novo Regulamento dos Serviços Postais e de Telecomunicações que vigorou até 1969, quando foi extinto do DCT e criada a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Em 1967, o Ministério das comunicações expandiu os meios de comunicação criando o sistema TELEBRÁS, a RADIOBRÁS e, em 1969 a ECT. Justificou-se a substituição do DCT pela ECT devido à insuficiência de instalações, equipamentos e pessoal capacitado, na década de 60, que vinha reduzindo os padrões de qualidade necessários para atender as exigências do acelerado desenvolvimento do País.

A ECT adotou características de empresa privada e ficou estruturada em 1967, com sua Administração Central no Rio de Janeiro e as Diretorias Regionais sediadas nos Estados.

As Diretorias Regionais adotaram a mesma estrutura da Administração Central, objetivando sua maior autonomia; no entanto, continuaram sendo assessoradas pela Administração Central.

Em 1975, foi realizada a transferência da Sede da Administração Central do Rio de Janeiro para Brasília, atendendo as exigências do Governo Federal que as Empresas tivessem sua administração com sede na capital do País.

Em 1978, já em Brasília, a ECT criou a Escola Superior de Administração Postal – ESAP, com o currículo voltado para os problemas gerais, comuns a todas as empresas, e aos problemas específicos de uma administração postal, com capacidade para quinhentos alunos. (Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, 1990).

Em 1979, o Brasil foi indicado para sede do Congresso da União Postal Universal – UPU e passou a ser membro de seus Conselhos Consultivos e Executivos, o que se interpretou como uma fórmula de reconhecimento internacional dos serviços prestados pela empresa.

Em 1981 surgiu o Serviço de Achados e Perdidos para a recuperação de documentos extraviados. Neste mesmo ano, foi criado o Instituto de Seguridade Social dos Correios e Telégrafos, com o objetivo de complementar a aposentadoria assegurada pelo então INPS – Instituto Nacional de Previdência Social - e promover o bem-estar social dos empregados e seus beneficiados (Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, 1990).

Ainda nesta época, a empresa adotou um regime de apoio social aos funcionários e seus dependentes através de convênios médico-odontológicos procurando proporcionar segurança e saúde a todos os funcionários.

Em 1985, foram criados os postos de Correio Rural e implantados o Projeto de Automação de Agências, o Faturamento Autorizado de Cartas – FAC e, no Centro de Triagem do Rio de Janeiro, o Sistema de Capacitação de Tratamento de Dados, controle e tratamento de dados estatísticos dos malotes do SERCA – Serviço de Encomenda Agrupada. (Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, 1990)

Nos anos de 1986 e 1987 a ECT executou atividades do Programa de Prioridades Sórias do Governo Federal, distribuindo livros didáticos para o ensino fundamental, tiquetes de leite e, também, encaminhando processos e carnês de recebimento do seguro-desemprego.

Objetivando oferecer serviços complementares aos usuários, em 1988 foram criadas a Poupança Postal em convênio com a Caixa Econômica Federal; o Export Post que cuida da exportação e importação de objetos de valor, jóias ou pedras preciosas com urgência e seguradas; e o Comprovante de Franqueamento – CF (selo sem valor facial).

No ano de 1989, a Empresa deu continuidade ao aperfeiçoamento dos serviços. Foram implantados os Serviços de Atendimento ao Usuário – SAU – e as novas modalidades do SEDEX: estadual pré-franqueado; de primeiro porte; a cobrar e, ainda, o denominado mesmo dia – SEDEX VIP.

No ano de 1990 a ECT sofreu uma série de modificações. O Governo Federal extinguiu o Ministério da Infra-estrutura ao qual a ECT estava subordinada, e nesse mesmo período iniciaram as discussões sobre a privatização dos Correios.

Atualmente, o processo de privatização está parado, pois a lei que tramitava no Congresso foi retirada da pauta.

A ECT está sediada em Brasília, possui cerca de 110 mil funcionários em todo o Brasil e tem como missão:

“Interconectar pessoas e organizações no Brasil e no mundo, garantindo o atendimento de suas necessidades de serviços de Correios” (Correios: 2001).

Para cumprir tal missão, a ECT está estruturada em uma Administração Central – AC, com sede em Brasília e 24 Diretoria Regionais – DR’s, localizada em capitais de Estados, sendo que, entre estas está a Diretoria Regional de Santa Catarina, localizada em Florianópolis e que conta com 3.280 funcionários.

2.2 – DIRETORIA REGIONAL DE SANTA CATARINA

A Diretoria Regional de Santa Catarina tem sua sede administrativa em Florianópolis e esta dividida em Gerências.

O estágio supervisionado em Serviço Social foi desenvolvido na Gerência de Recursos Humanos, mais especificamente na Seção de Integração, Serviço Social e Benefícios.

Nas unidades da grande Florianópolis, há aproximadamente 938 funcionários, distribuídos em 54 unidades.

Além das unidades operacionais (CTC, CTE, CEE, CDD's, NDD e Agências)², a Diretoria Regional de Santa Catarina, conta com 12 unidades administrativas, assim compostas:

- 1- Administração da REOP – 01
- 2- GEREC – Gerência de Recursos Humanos;
- 3- GEVEN – Gerência de Vendas;
- 4- GECOF – Gerência de Controles Financeiros;
- 5- GEFRAN – Gerência de Franqueadas;
- 6- GERAD – Gerência de Administração;
- 7- GETEC – Gerência Técnica;
- 8- GINSP – Gerência de Inspeção;
- 9- GEOPE - Gerência de Operações;

² CTC – Centro de Tratamento de Cartas;
CTE – Centro de Tratamento de Encomendas;
CDD – Centro de Distribuição Domiciliar;
NDD – Núcleo de Distribuição Domiciliar;

10- ASCOM – Assessoria de Comunicação;

11- ASJUR – Assessoria Jurídica;

12- APLAQ – Assessoria de Planejamento e Qualidade.

Das 42 unidades restantes, 21 são Agências, 06 Centro de Distribuição Domiciliar – CDD, 01 Núcleo de Distribuição Domiciliar - NDD, 01 Centro de Tratamento de Cartas – CTC, 01 Centro de Tratamento de Encomendas – CTE, 01 Centro de Entrega e Encomendas e 11 Agências de Correios Franqueadas – ACF's.

A Região Operacional de Florianópolis, abrange 11 municípios, sendo eles: Águas Mornas, Angelina, Antônio Carlos, Biguaçu, Governador Celso Ramos, Florianópolis, Palhoça, , Paulo Lopes, Rancho Queimado, Santo Amaro da Imperatriz e São José.

2.3 – O SERVIÇO SOCIAL NA ECT E A GESTÃO DE QUALIDADE NOS CORREIOS

Em 1967, houve uma reestruturação no que se refere à área operacional e houve a transferência de sua Administração Central para Brasília, e foi nesta ocasião que iniciou-se o processo de organização da Área Administrativa.

Os documentos históricos da empresa registram que a estruturação e implantação da Seção de Recursos Humanos nas Diretorias Regionais da ECT visaram o aperfeiçoamento desenvolvimento das atividades de Recursos Humanos no âmbito da Empresa, assim como todas as áreas administrativas que foram reestruturadas ou implantadas (Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, 1990).

O Serviço Social está inserido na Área de Recursos Humanos da Empresa, como já mencionado anteriormente foi o local onde se desenvolveu a prática de estágio e considerando o objetivo deste trabalho, a seguir será realizado resgate histórico do Serviço Social na ECT.

Foi no ano de 1976 que a direção dos Correios sentiu a necessidade de aprimorar a área de Recursos Humanos e realizou mudanças na sua organização, criando as Diretorias Regionais (vide Anexo A). Assim, as Diretorias Regionais, consideradas maiores como as de São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília, eram representadas por uma Seção de Saúde e Bem-Estar, estando localizadas nas Gerências de Recursos Humanos; as Diretorias Regionais da Bahia, Rio Grande do Sul, Minas Gerais e Pernambuco, consideradas de médio porte, não possuíam uma Seção de Saúde e Bem-Estar, estando os profissionais da área ligados diretamente ao Gerente de Recursos Humanos; nas demais Diretorias, inclusive a de Santa Catarina, os profissionais estavam ligados diretamente ao Diretor Regional através da Seção de Recursos Humanos.

Na ocasião ficou estabelecido que nos três níveis da Diretoria Regional as áreas de Recursos Humanos, ficariam subordinadas administrativamente ao Diretor Regional e

tecnicamente a Divisão de Saúde e Bem-estar, integrada ao Departamento de Recursos Humanos localizados na Administração Central, em Brasília.

Os documentos da Empresa expõem que a contratação de profissionais para área de Recursos Humanos ficaria sob responsabilidade das Diretorias Regionais. E foi através desses documentos que a Empresa expressava a necessidade da contratação de Assistentes Sociais.

Foi, portanto, em 1976 que ocorreu institucionalização do Serviço Social nos Correios, sendo que em 1977, foi realizado o 1º Seminário de Recursos Humanos em Minas Gerais, ocasião em que se privilegiou uma discussão das atividades desenvolvidas pela área de Recursos Humanos.

Em consequência desse Seminário, foi elaborado um projeto de implementações de atividades de Serviço Social, que deveriam ser estendidas a todas as Diretorias Regionais da ECT, em que foram indicadas as áreas de atuação do Serviço Social.

Somente em 1989, o Serviço Social da ECT – DR/SC em Florianópolis, abriu o campo de aprendizado profissional, com a contratação da primeira estagiária do Curso de Serviço Social.

Atualmente, o Serviço Social está subordinado à Gerência de Recursos Humanos, tendo como documento normatizador de suas atividades o Módulo 17 que está inserido no Manual de Pessoal da Empresa, documento que foi criado pelo Decreto nº 83.726 de 17 de julho de 1979, conforme registros em ata de Reunião Ordinária da referida instituição, realizada em 19 de março de 1990.

Esse manual respalda a intervenção do Assistente Social no âmbito da ECT, fornece as diretrizes do trabalho a ser desenvolvido nas Diretorias Regionais, bem como, os programas de cunho social que visam dar conta das problemáticas surgidas nas relações de trabalho e que interferem, na produtividade.

Inicialmente o Serviço Social atuava em conjunto com o Setor de Assistência Médica – SAM, onde o Assistente Social acompanhava os casos médicos e, quando necessário, articulava recursos da comunidade. Concomitantemente, com o Setor de Treinamento, repassava informações sobre as atividades do Serviço Social na empresa, além de promover palestras de cunho informativo e de realizar festas em datas comemorativas. Ainda como parte de suas atividades, acompanhava em Florianópolis, os funcionários do interior do Estado, quando apresentavam problemas de saúde, pois só havia ambulatório na Capital. (Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, 1990)

Junto à abertura do campo de estágio curricular, ampliou-se o espaço interventivo, dando início a novas atividades, entre as quais a elaboração de novos programas como: Programa de Preparação para a Aposentadoria, o de Plantão nas Áreas Operacionais e o de Prevenção e Tratamento de Alcoolismo. Para sua implementação, foram realizados alguns estudos visando ao conhecimento da realidade da empresa e as necessidades que deveriam ser privilegiadas pelo Serviço Social. (Manual de Reposicionamento do Serviço Social, 1997)

No ano de 1992, teve início, o Programa de Prevenção e Tratamento da AIDS e outras Doenças Sexualmente Transmissíveis e, em 1994, o Programa Correios “Educar para o Futuro”, que se efetivou em âmbito nacional.

O Serviço Social na ECT, como um elemento que integra o sistema organizacional dos Correios, está vinculado também ao Setor de Relações do Trabalho e intervém nos aspectos sociais com o objetivo de contribuir para a capacitação integral do homem enquanto empregado da empresa gerador de força de trabalho (função educadora/preventiva); desenvolver ações voltadas ao bem-estar pessoal e familiar do empregado, que proporcionem um desempenho eficaz (função promocional); manter o equilíbrio dentro do sistema organizacional, através da

administração dos conflitos e desajustes sociais (função mediadora). (Manual de Pessoal, nº 17, cap I).

Avaliando as atribuições do Serviço Social na organização Correios, constata-se que as duas Assistentes Sociais dedicam-se ao planejamento, operacionalização e viabilização dos serviços sociais junto à população. A realidade da Empresa dos Correios é diferenciada, pois é através da análise das demandas apresentadas pelos funcionários é que surgem os Programas e Projetos, relacionadas a cada região. Além da elaboração de Programas e Projetos, o Serviço Social se amplia, no que se refere à interlocução junto aos funcionários que o procuram e, por meio de atendimentos individualizados, buscando esclarecer dúvidas quanto aos seus direitos e deveres em relação à Empresa e fora dela.

No processo de reestruturação produtiva, a ECT está buscando novas estratégias de ação e, desde 1996, foi desenvolvido um realinhamento do Serviço Social, que passou a obter um novo direcionamento para suas metas.

A esse processo deu-se o nome de **Reposicionamento do Serviço Social**, tendo como missão: “Facilitar o desenvolvimento das pessoas no contexto dos Correios, visando a sua autogestão, a qualidade de vida e a sinergia entre os valores humanos e organizacionais” (Manual do Reposicionamento do Serviço Social, 1997).

Diante dessa circunstância, o Serviço Social passou a desenvolver um novo Plano de Ação, proporcionando a gestores e funcionários, autonomia para poderem resolver seus problemas, sem recorrer imediatamente ao Assistente Social cada vez que surgia uma dificuldade.

Através desse reposicionamento, as ações políticas de intervenção foram discutidas, definidas, e resumidas em seis palavras:

- **Autonomia:** estímulo, resgate e fortalecimento de fazer colaboradores e gestores acreditarem em suas próprias potencialidades.
- **Descentralização:** orientar gestores e colaboradores, assegurando-lhes condições necessárias para multiplicar novas idéias;
- **Visão Holística:** busca um ser integral, ou seja, atuar sempre profissionalmente, na família e na sociedade.
- **Presteza:** respostas para as necessidades da empresa antes mesmo de ser cobrada;
- **Criatividade:** estímulo, inovação e motivação, para benefício do seu trabalho e da vida;
- **Cidadania:** o Serviço Social interagindo para facilitar os direitos sociais e os recursos da empresa (Manual de Reposicionamento do Serviço Social, 1997).

Para o Serviço Social alcançar esses objetivos, ele se ocupa com dois tipos de atuação: são as chamadas macro e micro atuações:

Na macro atuação, a atuação do Assistente Social se dá junto a todos os segmentos da empresa, através de ação profissional globalizada, utilizando para tanto, instrumental específico da profissão, cumprindo funções de assessoria, pesquisa, planejamento e administração de forma a contribuir com a Política Social e de Recursos Humanos da ECT. Entre os programas de macro atuação estão: a) Dependência Química; b) Preparação para a aposentadoria; c) Reabilitação Profissional; d) Prevenção e Acompanhamento da AIDS e DST; e) Pesquisa social e f) Assessoria. Na micro atuação, a atuação do Assistente Social se dá junto ao empregado/família, individualmente ou em grupos através da ação profissional direta, utilizando para tanto, instrumental técnico da profissão, cumprindo as funções de educar, mediar, prevenir e promover. Programas de micro atuação: a) Abordagem individual; b) Visita Domiciliar; c) Entrevistas; d) Atendimento individualizado. (Manual de Pessoal nº 17, cap 2).

O Serviço Social nos Correios tem por missão: “Atuar no âmbito das relações do trabalho, com vistas ao atendimento das demandas, tanto organizacionais quanto do empregado,

contribuindo sobre maneira para a melhoria da Qualidade de Vida pessoal e profissional” (Manual de Pessoal, Módulo – 17).

Dentro destas diretrizes, o Assistente Social da ECT tem autonomia para planejar, executar e implementar Programas e Projetos, desde que estes, venham ao encontro das necessidades de seus funcionários, familiares e da empresa.

Vale salientar que, os Programas e Projetos existentes surgiram através da intervenção de Assistentes Sociais e estagiárias da empresa, através de atendimentos individualizados, pesquisas sociais, reuniões grupais, e da própria realidade apresentada pela instituição.

Neste sentido, apresentar-se-á em seguida, os Programas e Projetos desenvolvidos pelo Serviço Social, em 2003, e que buscam atender as principais demandas. Vale lembrar que alguns deles são corporativos³, ou seja, de âmbito nacional, e outros regionais⁴, que são da Diretoria Regional de Santa Catarina.

- **Programa "Nova Etapa de Vida"**: objetiva desenvolver ações de sensibilização, e instrumentalizar gestores e colaboradores para o enfrentamento do período de transição profissional e pós-carreira;
- **Programa de Gestão de Orçamento Familiar**: oportunizar aos dependentes dos colaboradores uma preparação para inserção no mercado de trabalho, através da realização de cursos e ações direcionados à geração de renda, empregabilidade e planejamento familiar;
- **Programa Interação no Ambiente de Trabalho - Plantão Social**: desenvolver

³ Os programas corporativos são: Nova Etapa de Vida, Gestão do Orçamento Familiar, Cidadania em ação, Carteiro Amigo, Educação para uma Vida Saudável e Reabilitação Profissional.

⁴ Os programa regionais são: Interação no Ambiente de Trabalho, Voluntariado – Correio Amigo, Sele o Verde com Saúde e Responsabilidade Social.

ações que visam elevar a qualidade dos relacionamentos entre os colaboradores, os gestores e o ambiente de trabalho, com vistas à melhoria do clima organizacional, bem como ações em saúde ocupacional, com vistas à melhoria da qualidade de vida no trabalho;

- **Projeto Cidadania em Ação:** contemplam os seguintes programas: programa "Correios Educar para o Futuro", objetiva realizar atividades voltadas aos adolescentes e portadores de deficiência incluídos no programa;
- **Projeto "Carteiro Amigo" - Incentivo ao Aleitamento Materno:** busca incentivar a prática do aleitamento materno e contribuir com ações governamentais para reduzir a mortalidade infantil, diminuindo a incidência de doenças infecto-contagiosas nos bebês;
- **Projeto Regional "Voluntariado Correio Amigo":** desenvolver trabalhos de caráter voluntário, na área de saúde e promoção social junto à entidade adotada;
- **Programa "Sele o Verde com Saúde - prevenção e tratamento ao uso e abuso de álcool e outras drogas na empresa e na família":** buscar juntamente com os colaboradores e familiares a valorização da vida em sua totalidade, por meio de diversos instrumentos de educação voltados para a prevenção ao uso de álcool e outras drogas;
- **Projeto Educação para uma Vida Saudável:** promover ações envolvendo funcionários e seus familiares com vistas a adotarem um estilo de vida saudável, prevenção HIV/DST/AIDS;
- **Programa Reabilitação Profissional Interna:** acompanhar funcionários em processos de reabilitação, junto ao INSS e gestores das unidades locais.
- **Projeto "Responsabilidade Social - Campanhas:** desenvolver juntamente com a comunidade, ações/eventos que primam pela solidariedade social de maneira a contribuir

com comunidades carentes, melhores condições de subsistência através de doações e recursos oferecidos pelos colaboradores e dependentes”.

A partir dos programas e projetos anteriormente apresentados, e através das observações feitas durante o cotidiano da empresa, é que surgiu o interesse pelo tema.

As atividades desenvolvidas pelo Serviço Social dos Correios são os seguintes: intervenções diversas; entrevistas; contatos com familiares; instituições; colaboradores e chefias; encaminhamentos de recursos internos e externos; acompanhamentos médico-hospitalares; facilitar procedimentos em caso de internações; orientação e acompanhamento familiar; ciclo de palestras, atendimentos diversos, reuniões dos programas em geral; reuniões técnicas de supervisão de estágio; atividade de Integração empregado-empresa, elaboração; acompanhamento e avaliação dos programas, assessorias técnicas à chefias; campanhas do Inverno Solidário e Natal Pela Vida; parceria com ONG's para viabilização de cursos profissionalizantes, entre outras.

Além dessas atividades, o Serviço Social tem participação no COEP – Comitê de Combate à Fome e pela Vida.

As atividades que são realizadas durante o mês são registradas no Boletim Estatístico (vide Anexo B), que serve de “guia de informações” para a construção do Relatório Mensal de Atividades do Serviço Social (vide Anexo C), e que é enviado para o banco de dados na Sede em Brasília.

Vale lembrar que, foi através dessas atividades que se teve oportunidade de conhecer enquanto estagiária algumas demandas trazidas ao Serviço Social pelos funcionários da empresa, quais sejam: alcoolismo/dependência química, afastamentos por problemas de saúde, separações conjugais, inclusão de dependentes nos benefícios da empresa, conflitos interpessoais e com chefias, insatisfação no trabalho, entre outros. E dentre essas demandas, outras foram surgindo ao

longo das intervenções, como: conflitos familiares, preconceitos de toda ordem, conflitos internos, encaminhamentos para tratamentos clínicos e psicológicos, em decorrência de casos e estresse e depressão, acompanhamento de funcionários em licença médica, entre outros.

Considera-se, que é muito significativa e valiosa a contribuição do Serviço Social dos Correios, pois busca sempre através de todas as ações que realiza, a qualidade de vida e o bem-estar do trabalhador, ou seja, Qualidade de Vida.

Segundo Mota (1998, p.192):

O profissional de Serviço Social, quando qualificado e atualizado, apresenta a vantagem de uma bagagem teórica mais sólida em relação às questões sociais e suas políticas, assim como o acúmulo técnico operativo no trato direto com o trabalhador, conhecendo seu olhar, seu sentir, sua linguagem, sua relação com a empresa, e da empresa com ele.

É notório na equipe do Serviço Social dos Correios um compromisso com a qualidade dos serviços oferecidos aos seus usuários, bem como com os compromissos da própria profissão com a ética e o sigilo, enfim, a busca por garantir a cidadania. E com isso fica claro a vantagem apontada por Mota, quando o profissional tem uma boa bagagem teórica, pois atua de forma condizente através de uma leitura crítica da realidade.

Para alcançar todos os objetivos da empresa, e para apoiar as ações que são realizadas, a DR/SC de forma pioneira nos Correios, implementou seu Programa de Qualidade em 1993 que, progressivamente envolveu todos os setores, desde a Alta Direção até os funcionários da base operacional. Neste mesmo ano, foi criado o Comitê de Qualidade e deu-se o início do programa de melhorias no processo de gestão através do GQT – Gerenciamento da Qualidade Total, bem como as implantações de medidas efetivas que permitiram a modernização organizacional e operacional. A busca pela qualidade passou a ser uma constante e o principal diferencial da DR/SC. (Relatório da Gestão - Correios, 2002).

Em 1995, a Diretoria Regional começou a implantar o programa 5S com o objetivo de capacitar e preparar os colaboradores localizados em todas as unidades operacionais e administrativas. Foram ministrados diversos cursos sobre o 5S pela Fundação Centros de Referência de Tecnologias Inovadoras – CERTI, contratada pela DR/SC. Em 1997, o programa estava implantado em todos os níveis da Empresa. (Relatório da Gestão dos Correios, 2002).

No triênio 1996/1998 foram estabelecidas parcerias com a Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC para a realização do curso de pós-graduação em Gestão de Qualidade e Produtividade, e com a Fundação de Estudos Superiores de Administração e Gerência – FESAG para a realização de cursos na área da qualidade: Manutenção do 5S, Gerenciamento da Rotina e Auditoria da Qualidade.

No ano de 1999 foi realizado o curso de Gerenciamento pelas Diretrizes – GPD, ministrado pela Fundação CERTI aos colaboradores da Alta Direção, das gerências e assessorias, e aos demais ocupantes de funções de confiança e de cargos de nível superior. Também no mesmo ano, a Diretoria Regional passou a agregar os conceitos do Prêmio Qualidade do Governo Federal – PQGF e do Prêmio Nacional de Qualidade – PNQ ao seu processo de qualidade. O objetivo foi despertar ainda mais a consciência e a disponibilidade dos colaboradores para solução de problemas e aproveitamento das oportunidades de melhoria de gestão. (Relatório de Gestão dos Correios, 2002).

Em outubro de 2000, a DR/SC certificou com a Isso 9002, no escopo dos serviços postais, a Agência de Correios Cidade Universitária, em Florianópolis. A Isso 9002, fornece diretrizes que consideram tanto a eficácia como a eficiência do sistema de gestão de qualidade. O objetivo desta norma é melhorar o desempenho da organização e a satisfação dos clientes e das outras partes interessadas.(NBR, 2000).

Em maio de 2002 certificou com a Iso 9001, o Centro de Distribuição Domiciliar Barreiros/São José. A Iso 9001, especifica requisitos para um sistema de gestão de qualidade, onde uma organização precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam os requisitos do cliente e os requisitos regulamentares aplicáveis, e objetiva aumentar a satisfação do cliente. Ainda neste ano foi iniciado o programa de treinamento de reciclagem do Programa 5S e disseminação dos valores e do processo de elaboração do Plano de Trabalho Regional – PTR. (Relatório de Gestão dos Correios, 2002).

3 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUAS INFLUENCIAS NA QUALIDADE DE VIDA DOS FUNCIONÁRIOS DOS CORREIOS

Este capítulo contemplará de que forma a qualidade de vida no trabalho pode influenciar a qualidade de vida dos funcionários, tendo como referência para análise a pesquisa realizada com treze chefes das unidades dos Correios de Florianópolis e grande Florianópolis.

Neste sentido, apresentar-se-á os procedimentos metodológicos da pesquisa, ou seja, como ela foi delineada, em seguida os aspectos e os limites do trabalho, o trabalho de campo, e por fim a análise dos dados obtidos.

3.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

Para a elaboração desta monografia, optou-se por realizar uma pesquisa qualitativa, por esta permitir identificar a interação entre o pesquisador e os sujeitos pesquisados, possibilitando valorizar de uma forma subjetiva, as peculiaridades e particularidades de cada indivíduo, de acordo com seus valores e visão organizacional. Como bem afirma Minayo (1998, p.105) [...] “todo o corpo e sangue da vida real acompanham o esqueleto das construções abstratas”.

A pesquisa foi realizada sob a metodologia do estudo de caso, que segundo (GODOY apud BÚRIGO, 1997, p.20), “é indicado quando os pesquisadores procuram responder às questões ‘como’ e ‘por quê’ certos fenômenos ocorrem” [...], bem como [...] “pretende retratar uma situação, analisando-a”. Neste caso, vem ao encontro do objetivo desta pesquisa, quando se busca repensar a Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho nos Correios na concepção

dos chefes, contribuindo com elementos para uma proposta de Programa de Qualidade de Vida em Empresas.

Para o desenvolvimento do estudo de caso, de acordo com Chizzotti (1991) contemplará três etapas: a primeira etapa deve indicar os aspectos e os limites do trabalho; a segunda é constituída pelo trabalho de campo e, a terceira é a análise dos dados, sendo que esta etapa será detalhada no item 3.2 " A Qualidade de Vida no Trabalho e suas influências na qualidade de Vida dos funcionários dos Correios".

3.1.1 Aspectos e Limites do Trabalho

Esta etapa foi iniciada a partir da definição da temática: "Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho", que ocorreu no final do semestre de 2002, durante o período de estágio, até então extracurricular, que depois se tornou estágio obrigatório, por exigência da disciplina de Estágio Obrigatório, com a execução de um projeto de pesquisa.

A escolha pela temática surgiu a partir, dos atendimentos de casos sociais, ou seja, das demandas dirigidas ao Serviço Social no cotidiano da empresa, onde se pôde detectar o crescente número de absenteísmo, conflitos no ambiente de trabalho e familiares, dependência química, depressões, de suicídio por problemas familiares, financeiros ou no trabalho e, outras doenças ocupacionais, atendidos pelas Assistentes Sociais e Estagiárias.

Atualmente, as organizações trazem consigo a busca da qualidade dos serviços, através de programas específicos, como, por exemplo, Programas de Qualidade Total, visando o aumento da rentabilidade, a qualidade na prestação dos serviços, no atendimento ao consumidor. Entre as razões da valorização da qualidade, está a necessidade da empresa de atender um mercado cada vez mais competitivo e clientes cada vez mais exigentes, trazendo conseqüências como

insatisfação, diminuição do rendimento, absenteísmo e principalmente efeitos sobre a saúde física e mental do trabalhador.

Com isso, pode-se questionar: Será que as organizações, assim como a ECT, acabam por muitas vezes influenciando negativamente o funcionário, exigindo mais qualidade no desempenho de suas funções? No entanto, nota-se através de atendimentos e observações que no geral não há um investimento adequado nas condições de trabalho e principalmente nos próprios agentes de produção, que são os trabalhadores.

Como já mencionado anteriormente e a partir das considerações acima relacionadas, achou-se de fundamental importância à realização desta pesquisa, com o intuito de conhecer a relação que os chefes estabelecem com o trabalho, identificar a existência da qualidade de vida no trabalho e suas influências na qualidade de vida, bem como saber a concepção das chefias sobre qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho.

Ressalta-se que a coleta de dados utilizou o levantamento de bibliografias sobre o assunto; a entrevista semi-estruturada, que foi aplicada mediante questionário (vide Anexo D) construído através de categorias norteadoras; a observação participante, que foi utilizada nos trabalhos de grupo sobre a temática “Escolhendo qualidade de vida”, coordenado pelo Serviço Social nos plantões sociais; e análise documental, que contemplou os documentos institucionais.

A amostra foi definida de forma intencional, aplicando a entrevista com 13 chefias, que foram escolhidas por estarem diariamente em contato com os seus funcionários, tendo assim, maior facilidade em detectar algum problema ou conflito dentro da unidade de trabalho, além de poderem ser elementos importantes e/ou fundamentais para a construção de um Programa de Qualidade de Vida nos Correios.

3.1.2 Trabalho de Campo

Na etapa que contempla o trabalho de campo, almejou-se reunir um conjunto de informações a partir dos instrumentos de coleta de dados: entrevista, observação participante e análise documental.

A entrevista como instrumento, objetiva a obtenção do conhecimento e é o procedimento mais usual do trabalho de campo. Através dela, o pesquisador busca obter informes contidos nas falas dos atores sociais. (MINAYO, 1994, p. 57).

Assim, foi utilizada a entrevista semi-estruturada que foi aplicada mediante questionário construído através das categorias.

Para a aplicação da entrevista, foram escolhidos os chefes de onze unidades operacionais de Florianópolis e grande Florianópolis e de duas unidades administrativas da capital.

As unidades operacionais contemplaram seis Centros de Distribuição Domiciliar - CDD, um Núcleo de Distribuição Domiciliar - NDD, um Centro de Tratamento de Cartas - CTC e um Centro de Tratamento de Encomendas - CTE. As unidades administrativas foram apreciadas por duas Gerências: Gerência de Recursos Humanos - GEREC e Gerência de Administração - GERAD.

As entrevistas aconteceram no período de 5 a 24 de junho de 2003, e foram marcadas antecipadamente por contatos telefônicos. Na maioria das vezes o entrevistador teve que se deslocar até a unidade de trabalho do entrevistado.

Vale lembrar que nas unidades operacionais, todos os entrevistados foram os chefes dos CDD's, com exceção de uma unidade, o qual o chefe estava afastado para tratamento médico. Neste caso a entrevista foi feita com o supervisor da unidade que respondia pelo chefe. No Centro

de tratamento, como há vários setores e cada setor é munido de uma chefia, foram escolhidos quatro chefes, de turnos diferentes, para que se tivesse uma representação de toda a unidade. Nas unidades administrativas foram escolhidas a GEREC, por ser uma área que trabalha diretamente com os empregados, sendo que a entrevista foi aplicada a chefe da Seção de Integração, Serviço Social e Benefícios – SISB, e na GERAD, por ser uma área que cuida da parte de contratação de serviços, o entrevistado foi o chefe da Seção de Contratação.

O questionário foi elaborado com 17 questões e as informações coletadas foram manuscritas por mim, na qualidade de entrevistadora. A média de tempo de cada entrevista foi de 20 a 30 minutos. De um modo geral, os entrevistados demonstraram interesse no assunto, e realizaram comentários sobre o tema e procuraram esclarecer suas dúvidas.

É importante ressaltar que também foi utilizada a observação participante. A observação, segundo Richardson (1989, p.213) [...] “não é apenas uma das atividades mais difusas da vida diária, é também um instrumento básico da pesquisa científica”.

Neste sentido, tal instrumento foi utilizado nas abordagens grupais do Programa Plantão Social, sobre a temática ‘Escolhendo Qualidade de Vida’, coordenada pela equipe técnica do Serviço Social.

Além dos instrumentos citados acima, utilizou-se a análise documental que segundo, (LAKATOS apud CAMPOS, 1999, p. 53), é:

Um procedimento reflexivo sistemático e crítico que consulta a comunidade científica, objetivando a ampliação de conhecimentos teóricos, assim como subsídios para a interpretação das situações concretas.

Dessa forma, pretendeu-se analisar os documentos institucionais, como subsídios para a interpretação dos dados da pesquisa, e assim ter uma melhor visão institucional.

3.2 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, E SUAS INFLUÊNCIAS NA QUALIDADE DE VIDA DOS FUNCIONÁRIOS DOS CORREIOS – ANÁLISE DOS DADOS

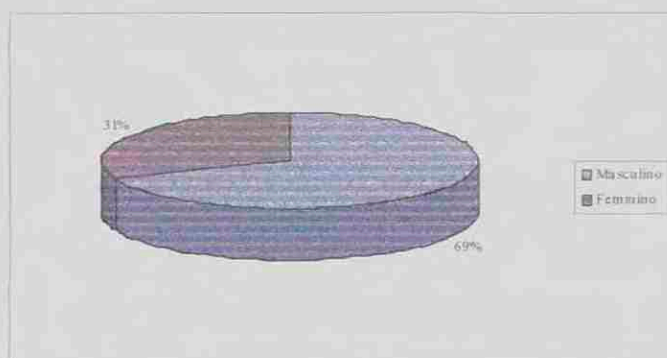
A análise dessa pesquisa realizou-se a partir da compreensão das informações obtidas na etapa de trabalho de campo, através das entrevistas, observação participante e análise documental, norteadas pelas seguintes categorias:

- **Conceituação;**
- **Compensação Adequada:** salário justo;
- **Condições de trabalho:** jornada de trabalho, ambiente físico seguro e saudável;
- **Oportunidade de crescimento:** possibilidade de carreira, segurança no emprego e crescimento pessoal;
- **O trabalho e o espaço total de vida:** significado do trabalho, tempo para família e lazer;
- **Constitucionalismo:** direitos trabalhistas e liberdade de expressão;
- **Relevância social do trabalho:** satisfação e valorização do trabalho;
- **Participação:** liberdade para opinar dentro da empresa.

A seguir, será apresentado o perfil dos entrevistados.

A partir do gráfico a seguir, verifica-se que a maioria dos entrevistados (69%) são homens, observando que os cargos de chefia ainda são designados em sua maioria pelo sexo masculino. E 31% dos entrevistados constituíram-se de mulheres.

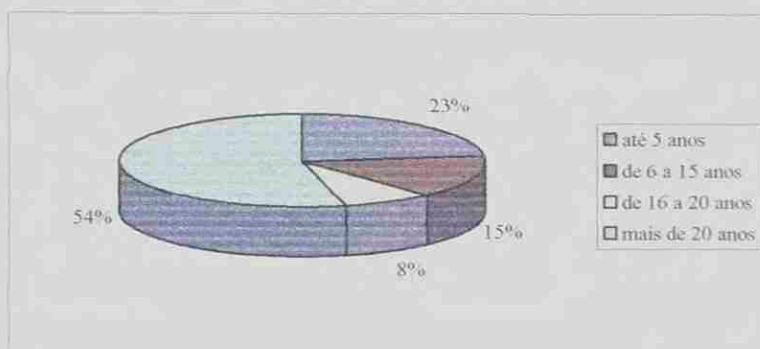
Gráfico 1 – Sexo dos entrevistados.



Fonte: Entrevista Aplicada pela autora

Conforme o gráfico a seguir, 23% dos entrevistados tem até 5 anos na empresa, 15% tem de 6 a 15 de trabalho, 8% tem de 16 a vinte anos e 54% dos entrevistados tem mais de 20 anos de trabalho prestados a empresa. Isto demonstra que há pouca rotatividade de funcionários na instituição, e que assim podem ter uma visão histórica sobre o ambiente de trabalho da empresa, embora esta não contemple e/ou tenha como referência outros espaços ocupacionais, suas formas de organização e funcionamento.

Gráfico 2 - Tempo de Serviço:

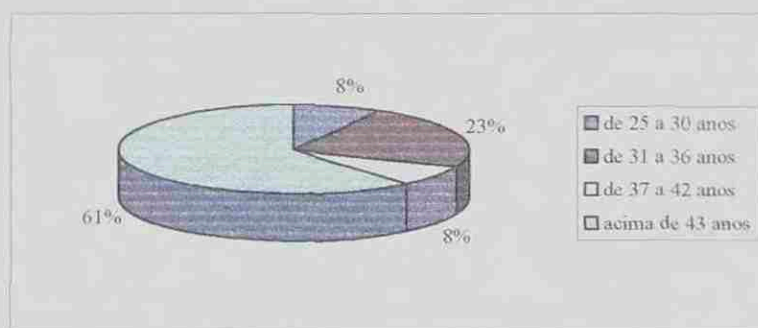


Fonte: Entrevista aplicada pela autora

Quanto ao estado civil pode-se identificar que a maioria (85%) dos entrevistados são casados, e apenas 15% são solteiros.

Percebe-se que entre os entrevistados, a maioria (61%) são pessoas com mais de 43 anos de idade, com mais tempo de experiência na instituição. 8% tem idade de 25 a 30 anos, 23% de 31 a 36 anos e 8% possuem idades de 37 a 42 anos, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 3 - Idade dos Entrevistados



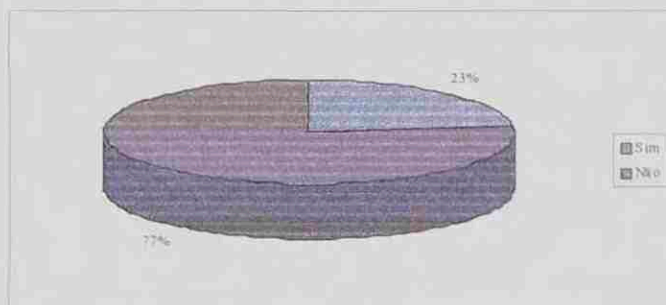
Fonte: Entrevista aplicada pela autora

As questões estão agrupadas de acordo com as categorias, como seguem:

Na categoria **relevância social do trabalho**, que objetiva compreender a valorização e satisfação do trabalho, foram pontuadas nas 1^a, 2^a, 3^a, 4^a, 8^a e 10^a questões. Na primeira pergunta, foi questionado **se os Correios foi o primeiro emprego**.

A grande maioria dos entrevistados (77%), responderam que os Correios não foi o seu primeiro emprego. Apenas 23% iniciaram a sua atividade profissional dentro da empresa, conforme o gráfico a seguir:

Gráfico 4 - Primeiro Emprego (Correios)



Fonte: Entrevista aplicada pela autora

Percebeu-se que a visão que os funcionários tem sobre a empresa, varia muito de acordo com o referencial que possuem sobre o emprego, pois quem já trabalhou em outras empresas, tem uma visão mais ampla sobre outros espaços institucionais. O mesmo não acontece com os demais trabalhadores que possuem uma visão mais restrita de uma empresa.

Seguindo o roteiro de perguntas, questionou-se sobre a **opção pelo trabalho nos Correios**, e verificou-se que a grande maioria (46%), optou por trabalhar nos Correios, pela segurança/estabilidade que o concurso público assegurava. Ainda, dos 13 entrevistados, 31% colocaram a que a opção surgiu como uma oportunidade de fazer concurso público. Houve também outras respostas, as quais se referiam aos benefícios, imagem da empresa, oportunidade de seguir carreira, salário, condições sociais, por necessidade, entre outros. Isso poderá ser comprovado a partir de algumas falas a seguir:

Primeiro pelo conceito da empresa, a segurança que o emprego público proporciona, pelas vantagens e benefícios que os Correios dá. (E2)⁵

Uma oportunidade na época de seguir uma carreira, estabilidade que os Correios representavam na época com o emprego público. (E5)

Segurança, a empresa te dava bastante segurança, te dava todos os benefícios que a família precisa, salário, saúde e condições sociais. (E6)

Pela estabilidade de um concurso público, isso é um fato, foi só por isso. (E8)

Primeiro por ser uma empresa idônea, e com oportunidade de crescimento profissional. (E10)

Percebe-se que a questão da escolha profissional é relevante, uma vez que o trabalho humano é um espaço de realização. Como já citado no item 1.1 do Capítulo 1 deste estudo, o trabalho segundo a concepção de Marx, é uma condição para a existência humana, em que o homem possa exercer sua criatividade e também suas habilidades. Caso contrário, se o trabalhador não estiver satisfeito com a sua escolha profissional, seu trabalho passa a ser alienante. Como se pode concluir, o trabalho assume grande importância para o desenvolvimento humano, “é nele que o ser humano se projeta e se realiza” (HULLER apud OLIVEIRA, 2001, P.56).

A questão seguinte referia-se a **identificação da atividade profissional**. Todos responderam se identificar com o que fazem, sendo que a grande maioria relacionou a identificação com o que gostam de fazer e por gostarem de gerenciar pessoas, trabalhar com o público; porém, não se pode deixar de citar outras respostas relevantes, tais como: a atividade profissional estar dentro da formação acadêmica que possuem, ou ainda pela responsabilidade e o espírito de liderança. Conforme as falas a seguir:

Sim. Porque está bem dentro das coisas que estudei, da organização (E1)

⁵ Os entrevistados serão mencionados a partir de numeração que foram dadas aos mesmos, evitando-se desta forma identifica-los. Exemplo: Entrevistado 1 (E1). E todas as falas estarão em destaque.

Sim. Porque sou administrador, então gosto bastante dessa parte de gerenciar pessoas (E2)

Sim. Porque acredito ter espírito de liderança, facilidade de comunicação (E10)

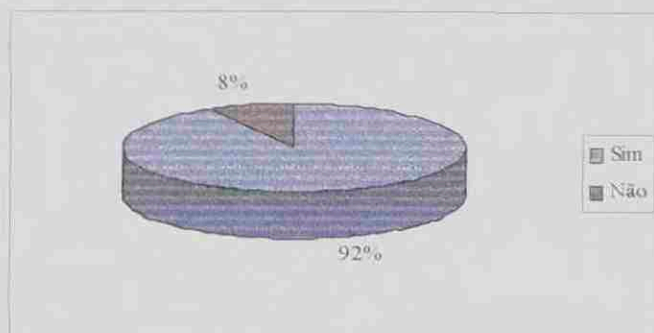
Sim. Eu gosto de trabalhar com o público, com as pessoas, me sinto bem (E11)

Sim. Porque o trabalho me faz bem, e eu faço bem (E12)

Pode-se afirmar aqui, que a identificação pelo trabalho é um fator muito importante para a realização do trabalhador, visto que, a busca do sentido do trabalho como realizador, visa garantir uma trajetória histórica do homem enquanto ser social.

Ao questionar com os entrevistados se estão **satisfeitos com o trabalho**, a maior parte deles (92%) disseram estar satisfeitos com o seu trabalho, e apenas 8% revelaram que o trabalho não os satisfazem, conforme pode-se verificar no gráfico a seguir:

Gráfico 5 - Satisfação do Trabalho



Fonte: Entrevista aplicada pela autora

Observou-se que os entrevistados relacionaram a satisfação ao trabalho à autonomia, liberdade, e por gostarem da atividade que desempenham. Foi enfatizada também a questão do retorno e dos resultados do trabalho. Pode-se identificar essas observações, através de alguns relatos:

Sim, me dedico ao trabalho, e tenho um retorno, as pessoas têm me dado retorno com relação à qualidade das atividades apresentadas. (E1)

Sim. Porque eu gosto do que estou fazendo hoje (E4)

Sim, pelos resultados alcançados de satisfação pessoal (E7)

Sim, a empresa me dá liberdade para poder trabalhar da forma que eu acho correta, o grupo é bom, tenho autonomia (E13)

Contudo, vale salientar a resposta negativa de um entrevistado, que coloca que a empresa não possibilita condições adequadas para que ele possa desenvolver corretamente o trabalho, conforme a fala:

Não. A empresa não dá condições necessárias para fazer aquilo que eu queria [...] (E11).

Dando seqüência às perguntas, indagou-se aos chefes qual a **relevância social do trabalho deles e seus funcionários**.

Os entrevistados colocaram a relevância do trabalho, ligada a sociedade, principalmente com relação ao trabalho dos carteiros, sendo que estes fazem de certa forma uma parte social para a empresa, uma vez que são propagadores de informações.

Outras respostas consideram que a relevância social está relacionada à imagem de confiança e credibilidade que a empresa proporciona à sociedade, satisfação do cliente e qualidade dos serviços prestados. Pode-se verificar isto através dos relatos a seguir:

Se houver uma qualidade de distribuição do meu CDD, tem reflexo na satisfação do cliente, que é facilmente medido. Com relação ao funcionário, a mesma

coisa, eu tenho que zelar pelo que eles fazem para que possam fazer uma boa distribuição (E2)

Os carteiros principalmente, trabalham em campanhas, entregam livros didáticos, umas na época de eleição, e a própria entrega de correspondência, é puramente social, o meu serviço é indireto, é um acompanhamento do serviço deles (E8)

Se você olhar o carteiro, é uma pessoa bem vista, querida por toda a sociedade, levando uma mensagem boa ou ruim, mas está sempre ali, tem uma ligação muito forte com a sociedade (E11)

A relevância é mágica, pela comunicação entre as pessoas, somos ponte entre negócios, informações e laços (E12)

Seguindo as perguntas, foi questionado aos chefes sobre a **valorização das suas funções**, e o que acontecia que lhes permitiam identificar isso. 85% dos entrevistados destacaram que as suas funções são muito valorizadas pela empresa, e puderam identificar isso através de elogios, confiança, incentivo a criatividade, salário diferenciado, investimento em ações sociais e liberdade para desenvolverem as atividades.

Os 15% que colocaram não serem valorizados pela empresa, chegaram a essa conclusão pelos cargos serem relacionados com partidos políticos, e não pela competência das pessoas. Também foi enfatizado que eles só são lembrados quando há algum problema na unidade de trabalho. Para estes, ainda foi indagado o que poderia ser feito para melhorar em relação a esta questão e os entrevistados responderam que seria agilizar o processo de contratação de efetivos e melhorar o salário. A seguir, alguns relatos:

O administrador é valorizado, até porque têm poucos administradores. Através de resultados, elogios, referências. E para melhorar? Melhorar salário melhora tudo (E2)

Anteriormente os teus conhecimentos eram valorizados, mas a partir do momento que começou com partidos, se vê cargos que não tem nada a ver com as pessoas. Antes sim, hoje não. (E6)

Sim, pela liberdade de ação (E10)

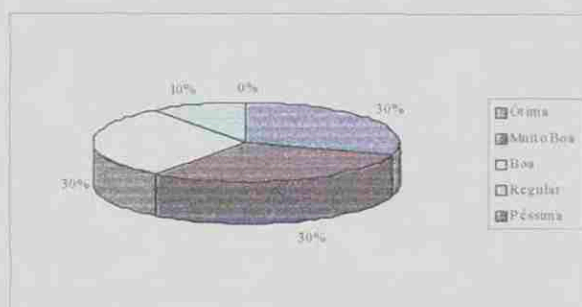
Acho que não. A gente só é lembrado quando tem um problema, ou há falha na unidade. E para melhorar deveriam agilizar os processos de contratação de efetivos (E11)

Sim. Sou exigido e cobrado, para o bom andamento da unidade, isso me torna útil. Mas para melhorar deveriam disponibilizar a necessária mão-de-obra humana (E12)

Percebe-se que a relevância social do trabalho, está ligada a valorização do próprio trabalho, principalmente no que diz respeito a importância do trabalho para a sociedade, e com isso há um aumento da auto-estima dos funcionários, pois se sentem úteis para a comunidade.

Na categoria **constitucionalismo**, objetiva-se pesquisar a percepção dos chefes quanto ao zelo dos Correios quanto aos seus direitos. Sobre esta categoria, elencou-se duas perguntas: a 5ª e a 9ª. Inquiriu-se sobre a liberdade de expressão com os superiores. Pode-se verificar as respostas no gráfico a seguir:

Gráfico 6 - Liberdade de Expressão



Fonte: Entrevista aplicada pela autora

Os que responderam que é ótima, justificaram dizendo pelo bom relacionamento que eles possuem com os seus superiores. Para os entrevistados que disseram que a liberdade de expressão é muito boa, boa ou regular, foi indagado ainda o que poderia ser feito para melhorar a liberdade de expressão. As respostas variaram entre: muito autoritarismo dos superiores, aceitar mais as idéias, haver melhor comunicação entre as chefias, e não haver punições. Apenas um entrevistado enfatizou que a liberdade de expressão é regular, sendo que, o motivo disso, é que deveria haver um rodízio de funções dentro da empresa. Apresentam-se algumas falas:

Boa. Para melhorar, deveria ocorrer mais reuniões com as outras chefias para a gente saber como está o dia-a-dia nas outras unidades. (E4)

Ótima. Tenho bom relacionamento com todos, desde o diretor até o faxineiro (E3)

Muito boa. Para melhorar, mudar a cabeça de muitas pessoas que se acham muito, autoridades que se acham donos dos cargos (E7)

Regular. Deveria melhorar o entendimento humano, de que cada pessoa tem sua importância. O ideal seria um rodízio dos postos. Quem está nas administrativas, vir para as operacionais e vice-versa (E12)

A próxima questão referia-se ao **respeito que a empresa tem pelos direitos trabalhistas**. Todos ressaltaram que os Correios atendem todos direitos trabalhistas impostos pela Consolidação das Leis Trabalhistas - CLT, que os salários que nunca foram atrasados, e que há compromisso com a empresa tem com a legalidade e com a ética. Porém quando perguntado se poderia ser feita alguma coisa para melhorar, colocaram que poderiam haver melhores equiparações salariais, divulgar melhor os direitos trabalhistas, não deixando essa função apenas para o sindicato, e melhorar a ergonomia, que segundo um entrevistado, não deixa de ser um direito trabalhista. Com relação a essa questão apresentam-se algumas falas:

Sim, com relação a isso sim, a empresa é correta em direitos trabalhistas. E para melhorar deveria haver melhor divulgação dos direitos do trabalho, pois na maior arte quem divulga é o sindicato, que distorce muitas coisas (E2)

Penso que sim. Eu vejo o correio como uma empresa que tem compromisso com a legalidade e a ética. (E5)

Eu não tenho dúvida disso. Dos 32 anos que eu estou aqui, nunca recebi um salário atrasado, e todos os direitos trabalhistas foram respeitados (E7)

Eles são obrigados a isso né. Trabalham com a CLT e não tem como fugir (E8)

Sim. Não poderia ser diferente tratando-se de uma empresa com vínculos do governo (E10)

Em parte. Tem alguns direitos que poderiam ser atendidos como a questão da ergonomia, que também é um direito trabalhista (E13)

A partir das falas citadas, constata-se que a empresa tem responsabilidade e respeito às normas que estabelecem os direitos e deveres dos trabalhadores, sendo respaldada na Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, que é uma lei que estatui as normas que regulam as relações individuais e coletivas no trabalho, nela prevista. (CLT Comentada, 2000).

Na categoria **condições de trabalho**, se almejou conhecer o ambiente físico que se inseriam os trabalhadores, através de apenas uma questão, a 6ª. Indagou-se sobre a **avaliação das chefias sobre as suas condições de trabalho e de seus funcionários**, considerando jornada de trabalho, ambiente físico seguro e saudável.

Grande parte dos entrevistados colocou que a jornada de trabalho é agradável. Alguns avaliaram o ambiente físico como bom, relacionando-a a qualidade de serviços, clima organizacional, programa de 5S e boas relações com os colegas. Porém a maioria enfatizou que o ambiente físico deixa a desejar, por não oferecer condições de segurança e saúde, dentre elas,

pontuaram: falta de ventilação, barulho excessivo, poeira, insuficiência de uniformes, luminosidade inadequada, equipamentos obsoletos, enfim falta de ergonomia.

A ergonomia é a forma de possibilitar o conhecimento e o estudo completo de sistema homem-máquina-ambiente de trabalho, visando a uma melhor adequação do trabalho ao homem. (SAAD, 1981, p. 460). O Setor de Medicina e Segurança do Trabalho dos Correios, é o responsável pela ergonomia dentro da empresa.

Conforme se observa nas falas:

O ambiente entre os colegas é bom, mas em relação ao ambiente físico, deixa a desejar. Por ser um prédio antigo, com muito barulho, falta ventilação, é muito quente no verão e muito frio no inverno, faltando um ambiente climatizado(E4)

Eu acho que as condições são muito boas. Eu acho que os Correios são uma das poucas empresas que se preocupam com o clima organizacional, 5S, e por isso as condições são muito boas (E8)

Jornada de trabalho é boa. O ambiente físico é insalubre, pela poeira, excesso de ruídos, insuficiência de uniformes. Quanto a segurança, os objetos ficam muito expostos, e os equipamentos são obsoletos (E12)

Percebeu-se nas entrevistas que a maioria que avaliou o ambiente físico como bom, eram de áreas administrativas, pois é uma área mais ventilada, com boa luminosidade e com equipamentos mais adequados para melhor desempenharem suas atividades. Acredita-se que nestas áreas há mais influência do clima organizacional e o programa '5S'.

O clima organizacional é tudo aquilo que as pessoas costumam chamar por 'ambiente de trabalho'. É esse 'ambiente de trabalho' ou atmosfera psicológica que envolve a relação entre a empresa e funcionários. (LUZ, 1995, p.7)

O 5S é um Programa de qualidade e produtividade, além de ser um programa de educação que dá ênfase à prática imediata de hábitos saudáveis. O 5S é essencial e adaptável em

todo e qualquer lugar em que haja convívio com pessoas, sendo o mínimo necessário para que vinguem outras campanhas e inovações que pretendem melhorar as condições de trabalho e conseqüentemente produtos/serviços com qualidade. Cada “S” tem uma abrangência característica, que interferem no desempenho dos demais. São eles: Senso de Utilização, Senso de Ordenação, Senso de Limpeza, Senso de Saúde e Senso de Auto-disciplina. Nos Correios, este Programa foi implantado em 1995 e quem responde por ele é a Gerência de Inspeção - GINSP.

Objetivou-se analisar a **oportunidade de crescimento**, através da 7ª pergunta. Buscou-se levantar se a ECT **oportuniza o crescimento profissional do funcionário**, considerando a possibilidade de carreira, segurança no emprego e crescimento pessoal. 31% responderam sim, e justificaram que há oportunidade de crescimento, sendo que isto ocorre através dos cursos que a empresa disponibiliza aos funcionários. Colocaram ainda que a possibilidade de carreira é mais fácil, para os cargos de chefias, através de seleção para função de confiança. Já a grande maioria (69%) salientou que deveriam possibilitar mais oportunidades, através de processo seletivo interno, que antigamente existia e hoje não existe pois, principalmente para os carteiros, a possibilidade de seguir uma carreira é só através de concurso público, tendo que concorrer com a população externa.

Isso acontece pois, segundo informações fornecidas pela empresa, a Constituição proibiu o processo seletivo interno nas empresas federais, e para qualquer ascensão terá que ser realizado concursos público externo.

Apenas um dos entrevistados apontou a questão da segurança no emprego e crescimento pessoal, como positivas, os demais não se manifestaram. A seguir, resgatam-se algumas falas:

Sim. Através de cursos disponibiliza, e as oportunidades de carreira abrindo sempre processo de seleção para função de confiança (E1)

Hoje já está mais estacionado, antes tinha concurso interno, hoje tem que concorrer com as pessoas lá fora, agora tá muito mais difícil (E3)

No meu caso, dá oportunidade para crescer, mas em relação aos carteiros é difícil. Só através de concurso (E4)

Agora não. A partir do concurso público generalizou para toda a população. Não existe mais concurso interno, essa prioridade que existia, agora não existe mais. (E6)

Percebe-se que a falta de um processo seletivo interno, em parte prejudica alguns funcionários, pois não tem a oportunidade de seguir uma carreira na própria empresa através dos conhecimentos adquiridos através da experiência na empresa.

A categoria **compensação adequada**, foi analisada a partir da questão, que referia-se a **avaliação da remuneração que eles recebem pelo trabalho que desenvolvem e de seus funcionários**. Dos 13 entrevistados, 38% disseram que a remuneração poderia ser melhorada, e outros 38% disseram que a remuneração é muito baixa. Os que salientaram que a remuneração poderia ser melhorada, justificaram a respostas colocando que eles têm muitas responsabilidades, pelo tempo de serviço, e pelo equilíbrio externo da força de trabalho. Os 38% que disseram que a remuneração é baixa, também colocaram a questão das responsabilidades que assumem na empresa, ainda pelos prazos que lhes são cobrados e pela imagem e/ou nível da empresa. Houve algumas respostas que relacionaram a baixa recompensa por uma questão econômica do país, dizendo ser um problema nacional.

Os 23% que ressaltaram que a questão salarial é boa, atribuíram isso, ao cargo de chefia que se encontram na empresa. Contudo, todos os entrevistados colocaram que em relação aos funcionários, principalmente os carteiros, recebem uma compensação muito ruim.

Há também a questão do sindicato que precisa ser analisada, pois formulam uma pauta de reivindicação, esta pauta é a proposta. E além das cláusulas econômicas, que traz assunto

salariais, vale alimentação, auxílio creche, há também propostas de expansão dos benefícios, como assistência médica, por exemplo.

A seguir, apresentam-se alguns relatos:

Acho que pela responsabilidade que a gente tem, deveria ser melhor remunerado. E com relação aos funcionários pelo esforço do trabalho, também deveriam ser melhor remunerados (E2)

Eu acho pela empresa, pelo nível de conhecimento que ela tem, a remuneração é baixa. A questão do salário é muito ruim, principalmente para o carteiro que deveria ter salário base de pelo menos 800 reais, quando ganha 370 reais... Tinha que ser mais valorizado financeiramente (E3)

A minha considero boa. Agora dos meus funcionários não é nada bom. O *carteiro é o coração do correio que está na rua, a remuneração deveria ser bem melhor.* (E9)

É baixa, pela responsabilidade, pelo trabalho, pelo empenho, acho que deveria ser melhor (E11)

É pouca. Mas é um problema nacional, de estrutura do Brasil (E13)

A partir das falas, pode-se verificar que uma melhor compensação financeira é uma preocupação de todos os entrevistados e da avaliação desta com relação a seus funcionários, seja pela experiência ou pelas responsabilidades que lhes são dadas na empresa. A questão do salário torna-se algo importante, pois é um o fator motivador do trabalho, e quando a remuneração está baixa, a tendência é de cair a motivação, a produtividade, a auto-estima e conseqüentemente a qualidade de vida.

A seguir, apresenta-se a categoria **participação**, onde se questionou se eles têm **oportunidade de sugerir, das idéias ou opinar dentro dos Correios.**

A maioria (69%) dos entrevistados colocou que tem oportunidade de dar sugestões e opiniões. Porém, grande parte deles acrescentou dizendo que tem condições de opinar, mas a aceitação das opiniões é algo um pouco distante da realidade. Ressaltaram que dentro da unidade, sim eles têm condições de opinar, tomar algumas decisões, através de reuniões, mas quando as idéias são para os Correios de uma forma geral, é mais difícil se fazerem ouvir e/ou influenciar nas decisões.

Os que colocaram ter grande oportunidade de sugerir dentro da empresa salientaram que fazem isso através do Gerenciamento de Competências e Resultados – GCR.

O GCR é uma avaliação de desempenho estritamente gerencial, onde através da utilização adequada é possível ao gestor acompanhar os resultados definidos para a sua unidade, bem como promover o desenvolvimento individual de seu colaborador e conseqüentemente de sua equipe.(Caderno do Aplicativo GCR, 2000, p.1).

A respeito da participação, apresentam-se algumas falas:

Sim, tem oportunidade através do GCR, o Gerenciamento de Competências e Resultados, que é uma avaliação feita semestralmente(E4)

Depende, em nível básico, mais direto já acatamos bastante sugestões para a unidade. Mas quando está relacionado a DR, fica mais complicado (E8)

Oportunidade até tem, mas não sei se é levado em conta (E11)

Sim. Porém pouco vimos a execução dessas idéias (E12)

A categoria **trabalho e espaço total de vida** possibilitaram verificar junto aos chefes, a relação entre trabalho e as outras esferas da vida. A partir das questões 13^a, 14^a e 17^a, indagou-se se havia **influência do trabalho na qualidade de vida familiar e em sociedade**.

A grande maioria (92%) dos entrevistados disseram que o trabalho tem uma significativa influencia sobre a vida familiar, principalmente no que diz respeito ao sustento da família. Também enfatizaram que o trabalho exerce influencia na área familiar, através da segurança, momentos de lazer. Houve outras repostas afirmando que o trabalho exerce influencia através do estresse emocional que as atividades profissionais causam, e que acabam refletindo na vida familiar.

Apenas 1 entrevistado colocou que não permite que o trabalho invada a sua vida familiar.

Percebe-se isso, através das falas:

Sim, na família além do sustento, também a questão da experiência e do exemplo. E na sociedade melhora a partir dos momentos de integração e lazer (E1)

Não. Eu não costumo permitir que o trabalho invada o meu espaço familiar, pois o trabalho estressa e a família é como se fosse uma ilha, um refúgio, onde se consegue relaxar e desligar da rotina (E2)

Ele é fundamental para segurança e ascensão social, tanto pessoal, quanto na família. E com relação à sociedade, vejo como consumidor em potencial, inserido na atividade econômica do país. (E5)

Sim, depois que eu passei a chefia, a parte financeira melhorou, se a gente tá bem no trabalho, provavelmente está bem com a esposa e com os filhos. Se está bem financeiramente, está tudo bem, pois felizmente o dinheiro tem um pouco de influencia. Hoje quem trabalha no Correio tem influencia na vida social, pois é uma empresa de credibilidade (E9)

Sim, é daqui que eu consigo sustentar a minha família, mantê-la. E em sociedade também, comprar as coisas, posicionar-se perante as pessoas. (E13)

É importante salientar aqui, que pode-se estabelecer uma relação inseparável entre o trabalho e a qualidade de vida, já que o trabalho é um espaço casa vez mais presente na vida do

indivíduo, e que nele há uma grande interferência em todos os aspectos da vida, tanto comportamentais, quanto ambientais.

A próxima questão solicitava aos entrevistados responder se **existia por parte dos Correios uma preocupação com a Qualidade de Vida e com a Qualidade de Vida no Trabalho.**

A maioria (77%) enfatizou que há uma preocupação da empresa em relação a qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho, fazendo uma ligação com os cursos, palestras, festas e eventos que a empresa oferece aos funcionários. Outros ainda colocaram que há uma preocupação para atingir o padrão de Qualidade Total, em busca do Prêmio Nacional de Qualidade – PNQ. Alguns entrevistados colocaram que a preocupação existe, pois existem programas como o Sele o Verde com Saúde, Preparação para a Aposentadoria, e ainda campanhas educativas, anti-tabagismo, entre outras.

Dos 23% que colocaram que os Correios não se preocupam com a qualidade de vida, justificaram a resposta, dizendo que a forma que os projetos são colocados em prática, não funcionam, dizendo ainda que o Serviço Social poderia ser mais atuante, no que diz respeito a chamar mais atenção do funcionário, integrando-os melhor dentro e fora do local de trabalho.

Ainda nesta pergunta, questionou-se o que poderia ser feito para melhorar, e obteve-se como respostas: relacionar qualidade de vida com a diminuição do estresse, melhorar as condições de trabalho, implantar a ginástica laboral em todas as unidades e envolver mais pessoas em programas preventivos e não somente curativos.

A Ginástica Laboral, dentro da empresa, teve início em 2001, em parceria com o Programa de Ginástica na Empresa, desenvolvido pelo SESI. O Programa estimula a prática regular e sistematizada de atividade física, procura realizar atividades que possibilitem a prevenção de doenças relacionadas ao trabalho.

Sobre a questão, serão apresentadas algumas falas:

Sempre, esta é uma preocupação que os correios vem buscando para atingir seu padrão de qualidade total. E para melhorar deveriam principalmente com relação a qualidade de vida no trabalho, diminuindo o estresse e as condições de trabalho (E1)

Acho que sim. Ultimamente estão melhorando as condições de trabalho, através de palestras, modificando o ambiente de trabalho, e através disso, estão inovando bastante. Para melhorar deveriam colocar ginástica laboral e atividades (E3)

Sim, tem vários programas em relação a qualidade, que existe na GEREC, que trabalha com campanhas, Sele o Verde, anti-tabagismo, que é qualidade de vida não só é qualidade de vida no trabalho, como no geral. (E8)

Não vou dizer que não existe. Existe, mas a forma que é trabalhada não é boa (E11)

A questão seguinte solicitava-se aos entrevistados colocarem **se em sua unidade de trabalho, havia qualidade de vida no trabalho.**

69% dos entrevistados colocaram que nas suas unidades existe qualidade de vida no trabalho, e justificaram a resposta falando sobre a boa iluminação, móveis e equipamentos adequados, bom ambiente físico para trabalhar, boas relações e ainda colocaram que é um espaço de desenvolvimento. Dos 31% que ressaltaram não ter qualidade de vida no trabalho, manifestaram-se dizendo que são mal remunerados, o ambiente físico é inadequado e que há falta de pessoas para trabalhar. Houve ainda outras respostas, as quais diziam não ter qualidade de vida no trabalho por falta de ergonomia, equipamentos inadequados, roupas inadequadas e falta de respeito entre os colegas.

Percebe-se aqui uma contradição, pois em algumas unidades colocam que há qualidade de vida, pelos mesmos motivos em que outras unidades colocam que não há qualidade de vida. Por isso ter ou não uma boa qualidade de vida no trabalho aparecem como muito semelhantes.

Apresentam-se a seguir algumas falas:

Não, porque acho que as pessoas são mal remuneradas, e ainda para piorar a situação, falta um pouco de respeito até mesmo entre eles, pois não se dão conta da importância da profissão deles para a sociedade. Se for falar em ambiente físico, pior ainda, é quente e mal arejado (E2)

Não, porque falta um ambiente com mais qualidade e falta um salário melhor. (E4)

Sim, o visual é bom, os relacionamentos são bons, o trabalho daqui é bom. Tudo isso leva a crer que está sendo um trabalho com qualidade de vida (E8)

Sim e não. Sim porque o grupo é solidário e não há tabagismo. Não porque a estrutura física é insalubre e falta pessoal (E12)

Na categoria **conceituação**, objetivou-se resgatar as concepções das chefias referentes à temática qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho, as quais contempladas nas questões 15ª e 16ª. Diante da pergunta **o que é qualidade de vida**, a grande maioria dos entrevistados relacionou-a com as condições de saúde, e questões ligadas à harmonia familiar. No entanto muitas outras respostas foram dadas, quais sejam: bem-estar no trabalho, ambiente de trabalho tranquilo e sem pressão, oportunidade de desenvolvimento e crescimento, direito a alimentação, casa própria, tempo para o lazer, ter uma ocupação profissional, amizade, respeito, acesso a cultura, esporte, vida sem drogas, passear, gostar de alguém, educação, e ter alegria.

A seguir apresentam-se algumas falas:

É um salário bom, ambiente bom para trabalhar, uma família harmoniosa, com sua casa própria, e condições de dar conforto e lazer para a minha família (E4)

Para mim, é boa saúde, boa educação, condições sociais adequadas e boa remuneração para manter isso (E6)

Estar bem com a gente, chegar no local de trabalho e se sentir bem, ter boas relações com os colegas de trabalho, ir para casa bem, as amizades, chegar em casa e ver a família bem, fazer esporte, cantar e ter saúde que pesa muito (E9)

É poder dizer que me sinto bem no trabalho, me dando bem com todos e um salário que me dá direitos a necessidades básicas, lazer, saúde, etc (E11)

É interessante notar aqui, a grande ligação que a maioria faz da sua qualidade de vida com o seu trabalho, demonstrando significativa influência que o trabalho exerce sobre a vida das pessoas, conforme já citado anteriormente neste trabalho.

Convém ressaltar também, que através da observação participante, pode-se observar o mesmo aspecto, quando a qualidade de vida é diretamente ligada a saúde e ao dinheiro principalmente.

Seguindo, inquiriu-se sobre **o que é qualidade de vida no trabalho**, e de um modo geral os participantes da pesquisa, colocaram principalmente que é ter bom salário, a empresa oferecer um ambiente físico sadio e arejado para trabalhar, condições de segurança e saúde, estarem satisfeitos e terem boas relações com os colegas de trabalho e a questão da ergonomia.

Ainda houve outras respostas, que diziam respeito a ter mais funcionários, benefícios, estabilidade e segurança profissional, e ter respeito e solidariedade no ambiente de trabalho.

Contata-se esta questão, através de alguns relatos:

Primeiro lugar respeito, sem duvida condições físicas de trabalho, remuneração condizente e possibilidade de ascensão profissional. (E2)

Hoje é segurança profissional, inclusive ergonomia (E6)

Ter condições adequadas para desenvolver minha função, espaço físico adequado e ter efetivos para desenvolver todas as atividades da unidade (E11)

É notório que a maioria dos participantes correlacionaram a QVT a boas condições de trabalho e ambiente físico favorável, como boa iluminação, ventilação, entre outros fatores responsáveis pela QVT precária e ausente. No entanto, muitas pessoas apontam ainda a QVT como uma remuneração digna pelo trabalho desenvolvido. Percebe-se que em algumas unidades o ambiente físico é adequado, ou estão buscando melhorias no espaço. Em contrapartida, em outras unidades, o ambiente físico apresenta condições deficitárias, refletindo negativamente na qualidade de vida dos funcionários que lá trabalham.

Embora a responsabilidade da instituição quanto ao oferecimento de boas condições de trabalho. Porém também não pode ser omitida a responsabilidade de cada funcionário, por sua qualidade de vida no trabalho, pois como afirma Kanaane (1995, p. 17)

[...] o fato de o indivíduo tornar-se responsável por seus atos implica capacidade de discriminar entre condições prescritas pela organização e assumir o compromisso de intervir e posicionar-se como ator e autor do processo de trabalho, representando os respectivos papéis profissionais.

Em síntese, observou-se que realmente a falta de condições adequadas para o trabalho em determinadas unidades dificultam os funcionários a desenvolverem suas atividades, como falta de equipamentos adequados, ou ainda por ter um ambiente insalubre, com falta de ventilação, poeira, barulho, entre outros.

Pode-se considerar que a Qualidade de Vida no Trabalho extrapola os limites da instituição, refletindo diretamente na qualidade de vida, a medida que o trabalho de fato torna-se

imprescindível para a vida humana, pois é nele que o homem pode suprir necessidades básicas, desenvolver suas potencialidades, integrar-se socialmente e até mesmo alcançar a auto realização.

Exalta-se aqui a importância do trabalho enquanto condição para a própria existência humana. No entanto, quando o trabalho não propõe a satisfação de algumas necessidades do homem, há repercussões extremamente negativas, levando além das doenças ocupacionais, à própria morte, seja ela física ou moral. Pois, na verdade, encontra-se nos atendimentos muitos funcionários dos Correios "mortos-vivos", e outros decidiram morrer por não agüentar pressões no trabalho e na sua vida pessoal, sendo o trabalho um fator de grande influência em todas as esferas vitais das pessoas.

Faz-se questão de ressaltar essas observações, pois no período de estágio foi evidenciado, principalmente, nos contatos que manteve-se com os funcionários durante os plantões sociais, quando fora abordada a temática "Escolhendo Qualidade de Vida", onde remetia uma reflexão de como os funcionários estavam escolhendo a sua Qualidade de Vida. Nesses plantões, foi revelado pelos funcionários, que os mesmos não tinham uma boa qualidade de vida, pela falta de tempo consumido pelo trabalho, e ainda que o dinheiro não vinha em primeiro plano, mais sim a valorização e o reconhecimento enquanto trabalhador. Nota-se isso também através de casos de suicídios⁶, síndrome do pânico, esquizofrenia, depressões e tantas outras doenças que vieram a acrescentar o índice de absenteísmo na empresa, que nos primeiros meses do ano tiveram um aumento significativo.⁷

Diante disso, torna-se fácil compreender a estreita relação da Qualidade de Vida no Trabalho na qualidade de vida, podendo o trabalho fazer do homem um ser alienado ou um ser social, sujeito e co-partícipe de sua própria história.

⁶ No ano de 2003, foi efetivado um caso de suicídio e cinco tentativas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise sobre qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho, entendeu-se que o indivíduo tem que ser considerado sob um ponto de vista holístico, pois, acredita-se que um baixo nível de QVT, na maioria das vezes, significa baixa qualidade de vida em geral.

Vale ressaltar que, a relação que o homem estabelece com o seu trabalho, pode repercutir em sua vida pessoal, familiar e em sociedade, pois o trabalho aparece como forma de relação entre o homem e o meio no qual está inserido. O trabalho pode ser visto como espaço de desenvolvimento, educação, realização, capacitação e saúde, enfim, um lugar onde o homem passa a maior parte de seu dia, ocupando um lugar central em sua vida, proporcionando ou não uma boa qualidade de vida.

Ao contextualizar o tema, percebe-se que tanto a Qualidade de Vida quanto Qualidade de Vida no Trabalho, se encaminham para mudanças das condições de vida dos seres humanos, não só no ambiente organizacional, mas fora dele, pois ambos buscam promover a satisfação das necessidades e expectativas do cidadão, seja ele trabalhador ou não.

Considera-se imprescindível que a Qualidade de Vida no Trabalho, não seja planejada ou implementada de forma fragmentada, levando em consideração apenas o ambiente interno de trabalho, não que este tenha menos importância, ao contrário, é através de um bom ambiente de trabalho que se tem funcionários mais felizes e mais realizados. No entanto, não se pode esquecer do ambiente externo, ou seja, o contexto familiar, social, político e econômico em que o trabalhador está inserido, influenciando e sendo influenciado.

⁷ O índice de absenteísmo no mês de janeiro foi de 1.60%, no mês de fevereiro foi de 1.78% e no mês de março obteve-se um percentual de 2.58%.

Através da pesquisa realizada com os chefes dos Correios de Florianópolis e grande Florianópolis, pode-se verificar a grande influência que o trabalho exerce na vida das pessoas, sobretudo a qualidade de vida no trabalho na qualidade de vida dos funcionários, pois estes quando não estão satisfeitos em seus ambientes de trabalho, quase sempre estão insatisfeitos nas outras esferas da vida.

Faz-se necessário dizer que a Qualidade de Vida no Trabalho, não pode ser vista nas organizações apenas como um modismo, e que venha a desaparecer por qualquer dificuldade apresentada. Um expressivo investimento em QVT tornará o trabalho mais humanizado, favorecendo um clima organizacional mais saudável, com condições adequadas de trabalho, proporcionando às organizações a diminuição de acidentes de trabalho, absenteísmo, afastamentos por problemas de saúde, conflitos no trabalho e de reclamações trabalhistas.

Neste sentido, considera-se de suma importância a implementação de um Programa de Qualidade de Vida nos Correios, devendo o mesmo, considerar:

1º) A implementação do programa, deve estar voltado para as condições de trabalho, e focalizar a melhoria do ambiente físico no que diz respeito a ter equipamentos mais adequados que foi apontado nos Centros de Tratamento. Maior ventilação e luminosidade nos CDD's Estreito, Florianópolis, Norte e NDD Palhoça. Poeira e ruídos excessivos no CDD Estreito e nos Centros de Tratamento. Sabendo-se das limitações pela burocracia necessária para aquisição de equipamentos, não pode-se descartar providências deste gênero, cabendo à Gerência de Operações - GEOPE, a discussão com a diretoria.

2º) Da remuneração adequada, onde foi apontada por unanimidade a necessidade de reavaliar os salários dos funcionários, isto implicaria então de a empresa rever o plano de cargos e salários.

3º) Referente ao trabalho enquanto espaço importante a vida cabendo ao Serviço Social e área afins dar continuidade à ações de prevenção à saúde não apenas para Florianópolis, mas se estendendo para todas as unidades do interior. As ações devem resgatar trabalhos motivacionais partindo das escolhas profissionais e de estilo de vida, bem como, ampliar espaços de reflexão acerca do assunto, através de Treinamento no local de trabalho e plantões sociais, campanhas, jornada de saúde, atividades de integração, que inclui eventos, jogos esportivos e festas.

4º) A ginástica laboral como uma ação de saúde ocupacional deverá ser estendida à todas as unidades.

5º) Incluir a questão da Qualidade de Vida nos programas e projetos do Serviço Social já existentes, tais como: Nova Etapa de Vida, Educação para uma Vida Saudável, Ações de Cidadania, Interação no Ambiente de Trabalho, Sele o Verde com Saúde e Reabilitação Profissional.

O Profissional de Serviço Social tem competência para desenvolver um Programa de Qualidade de Vida que esteja alinhado com os interesses da organização e dos funcionários que nela trabalham, e tem à sua disposição o aporte teórico necessário à implementação e efetivação desse tipo de programa.

A partir dessas ações, é que os Correios abrirão espaço para o surgimento de sentimentos de maior participação e integração, o que, certamente, se refletirá em aumento da produtividade, bem como do bem-estar generalizado, proporcionando maior qualidade de vida.

6º) Ampliar os Programas de Prevenção já existentes na empresa, bem como abrir espaços para a contratação dos profissionais de Serviço Social, para todas as REOP's da DR/SC, visto que há um aumento significativo do quadro de funcionários, ocasionado uma maior demanda não só na capital, quanto no interior.

7º) Melhorar o aspecto da participação efetiva dos funcionários nas decisões tomadas pela empresa, podendo assim exercer a liberdade de expressão dentro da ECT, sendo respeitadas e até mesmo acatadas as opiniões dos trabalhadores, seja através de avaliações ou sindicato.

8º) Desenvolvimento de ações que promovam o efetivo envolvimento desses trabalhadores na implementação desse programa, em especial os chefes das unidades que lidam com o trabalhador de uma forma mais direta, podendo fornecer elementos que proporcionem maior consciência sobre a importância da qualidade de vida. Pois, a empresa deve ter um compromisso com o funcionário, não apenas como geradora de emprego e renda, mais de lhes oferecer uma boa qualidade de vida no trabalho, dando-lhes boas condições para desempenharem suas atividades. Visto que as empresas em geral, assim como os Correios, vêm cada vez mais investindo em seus funcionários, torna-se pertinente à elaboração deste programa, que deverá consistir em melhorar e humanizar a situação em que o trabalho se encontra, bem como torná-los cidadão de direitos, exercendo realmente a cidadania. Tornar ainda trabalhadores mais produtivos em termos de empresa e, mais satisfeitos e realizados, tendo conseqüentemente mais qualidade de vida.

Finalizando considera-se fundamental que outros estudos dêem continuidade a esta monografia, podendo isto ocorrer através da elaboração um Programa de Qualidade de Vida, que contemple as ações políticas de interesses calcados pela autonomia, descentralização, visão holística, presteza, criatividade e principalmente a cidadania, que seria um elemento inovador do programa de Qualidade de Vida, tornando os funcionários dos Correios cidadãos de direitos.

Referência

ANTUNES, R. *Adeus ao Trabalho?* Ensaio sobre a Metamorfose e a Centralidade do Trabalho. São Paulo: Cortez, 1995.

✓ BÚRIGO, C. C. D. *Qualidade de Vida no Trabalho: Dilemas e Perspectivas*. Florianópolis: Insular 1997.

CAMPOS, C. C. de. *O Estresse Profissional e sua implicação na Qualidade de Vida no Trabalho dos Bombeiros Militares de Florianópolis*. TCC/UFSC, Florianópolis, 1999.

CHIZZOTTI, A. *Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais*. São Paulo: Cortez, 1991.

Dicionário da Qualidade. *Controle da Qualidade: Ensaio, Instrumentos, Mediação e Controle*. São Paulo: Banas, 1993.

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. *Caderno do Aplicativo GCR – Operacionalização*. Brasília, 2000.

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. Brasília, 1990.

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. *Manual de Reposicionamento do Serviço Social*. Brasília, 1997.

→ FERNANDES, E. *Qualidade de Vida no Trabalho: Como Medir para Melhorar*. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

_____. *Qualidade de Vida no Trabalho*. In: Programa Fundatec de Qualidade Total, 1993.

HULLER, C. M. V. *A Saúde do Trabalhador e o Serviço Social na Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina S.A. EPAGRI*. TCC/UFSC, Florianópolis, 2003.

HUSE, E. F. & CUMMINGS, T.F. *Organization Development and Change*. 3ª. ed. St. Paul: Ed. Minn, 1985.

KANAANE, R. *Comportamento Humano nas Organizações: o homem rumo ao século XXI*. São Paulo, Atlas, 1995.

LIMONGLI, A.C & ASSIS, M.P. *Projetos de Qualidade de Vida no Trabalho: caminhos percorridos e desafios*. RAE Light, vol. 02, 1995.

LUZ, R. *Clima Organizacional*. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed, 1995.

MANPES - Manual de Pessoal. Módulo 17. Brasília: ECT, 1991.

→ MARCHI, R. de. *Escolhendo Qualidade de Vida: Opção Saúde*. CPH – Tecnologia em Saúde, 2000.

MINAYO, M. C. *O desafio do Conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo – Rio de Janeiro: HUCITEC – ABRASCO, 1998.

_____. *Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade*. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1992.

MOTA, A. E. *A Nova Fábrica de Consensos*. São Paulo: Cortez, 1998.

→ PRÓSPERO, F. *Qualidade de Vida na Nova Era*. In: I Congresso da ISMA - BR/ III Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho. ANAIS. Porto Alegre, 2001.

RELATÓRIO DE GESTÃO. Diretoria Regional de Santa Catarina. Florianópolis, 2002.

RICHARDSON, R. J. *Pesquisa Social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas, 1989.

RIOS, L.F. *Manual de Psicologia Preventiva*. Madrid: Siglo Veintiuno de España Ed. 1994.

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e análise do nível gerencial. Fortaleza: Unifor, 1991.

SAAD, E. G. *Introdução à engenharia de segurança do trabalho*: textos básicos para estudantes de engenharia. São Paulo: Fundacentro, 1981.

_____. *Consolidação das Leis do Trabalho: comentada*. 32 ed. São Paulo: LTr, 2000.

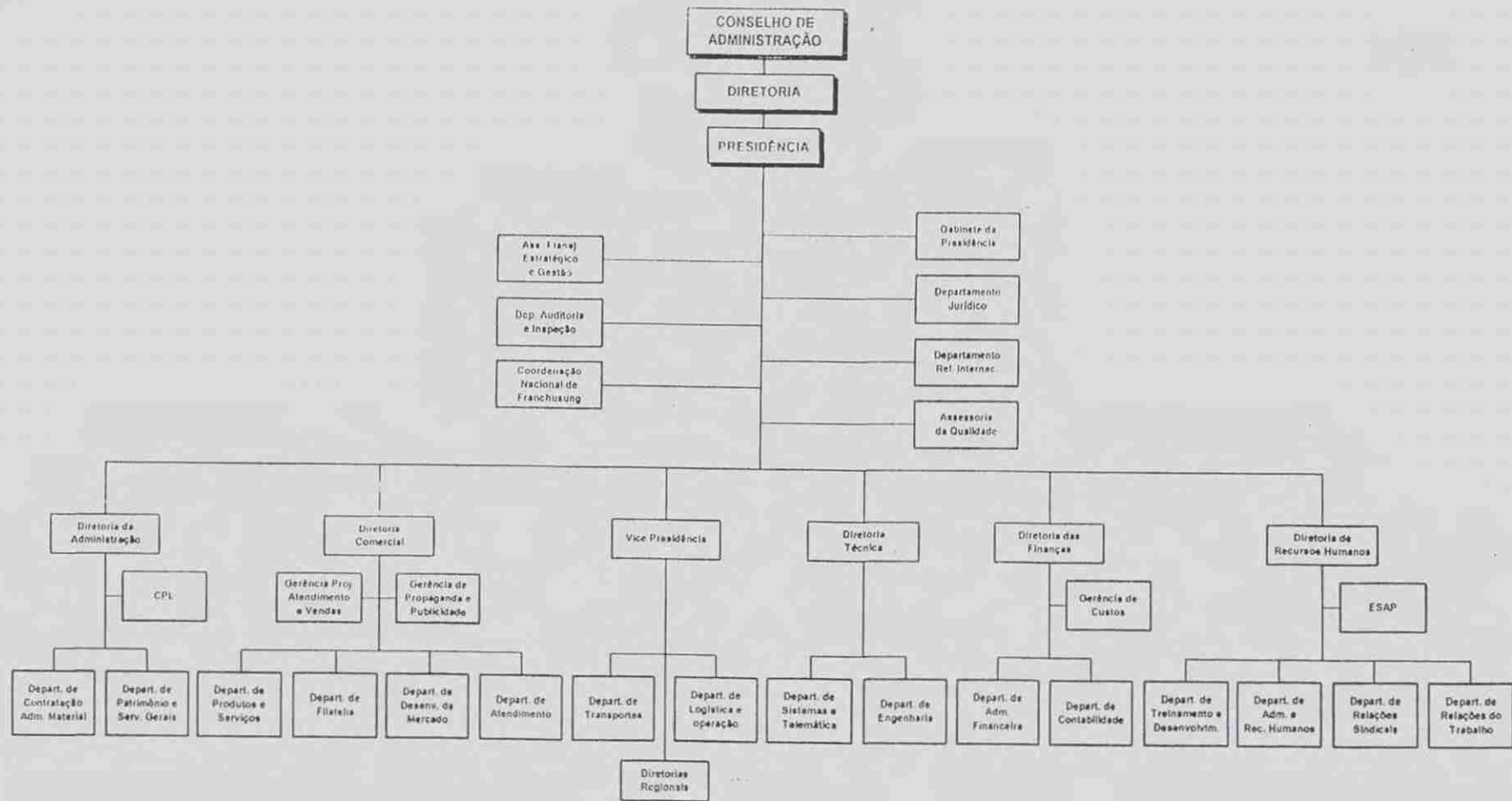
www.saude.gov.br, acesso em 05/05/03, às 22h e 45 min.

ANEXOS

ANEXO A

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

Administração Central



ANEXO B

ANEXO C

Prezado(a) Gestor(a)

O presente arquivo tem a finalidade de auxiliá-lo no acompanhamento da execução dos Projetos e Ações da Área de Relações do Trabalho.

Este arquivo será utilizado pelo DERET para o acompanhamento do número de participantes, dos recursos utilizados, das principais atividades desenvolvidas e da repercussão espontânea dos Projetos/Ações na mídia escrita, falada e televisada. Ele é composto de sete planilhas:

- 1) APRESENTAÇÃO
- 2) EQ - EQUIPE (planilha destinada a apresentação da equipe de trabalho do Serviço Social da DR);
- 3) AS - ATENDIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL (planilha destinada a apresentação dos principais dados sobre o atendimento social);
- 4) AD - SERVIÇO SOCIAL DESCENTRALIZADO (planilha utilizada para acompanhamento dos atendimentos descentralizados (visitas às unidades e reuniões de grupo);
- 5) APS - ACOMPANHAMENTO DOS PROJETOS/AÇÕES SOCIAIS (planilha utilizada pelo Deret para acompanhamento dos Projetos/Ações constantes do Calendário Unificado);
- 6) AR - PROJETOS/AÇÕES REGIONAIS (planilha utilizada pelo Deret para acompanhamento dos Projetos/Ações desenvolvidos pela Regional não constantes do Calendário Unificado);
- 7) OA - OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS (planilha destinada a apresentação de outras atividades desenvolvidas pela área que impactam na carga de trabalho da(s) assistente(s) social(ais)).

Mensalmente, até o dia 5, você deverá encaminhar uma cópia deste arquivo, devidamente preenchido, para Edson Bastos (e-mail: edsonbastos@correios.com.br).

Esclarecimentos:
Edson Bastos - (0xx61) 426-2323

Encaminhamento de dúvidas e sugestões clique no símbolo ao lado



** Salve este arquivo em pasta relativa ao Acompanhamento - DERET com a seguinte nomeação:
SERVIÇO SOCIAL espaço SIGLA DA DR espaço ANO traço MÊS*

Ex.: SERVIÇO SOCIAL SPI 2003-08

2. EQUIPE DE TRABALHO DA ÁREA DE SERVIÇO SOCIAL

PROFISSIONAIS	Qtd
Assistentes Sociais	2
Outros (nível superior)	
Nível técnico e médio	
Nível básico	
Estagiários	2
Adolescentes	
Apenados	
Portadores de Necessidades Especiais	
Prestadores de serviço	
Total:	4

3. ATENDIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL

3.1. SITUAÇÕES SOCIAIS	PÚBLICO INTERNO				FAMILIA	SOCIEDADE	TOTAL DE
	Empregados	Adolescentes	Apenados	P N E	Dependentes	Comunidade	ATENDIMENTOS
Acompanhamento de licença-médica							0
Atendimento ao Postalis							0
Dependência química							0
DST/AIDS							0
Orientações econômico-financeiras							0
Orientações SAMHO							0
Orientações sobre benefícios/previdenciários							0
Orientações sobre recursos de saúde da comunidade							0
Processo de falecimento							0
Reabilitação profissional							0
Relacionamento familiar							0
Relacionamento no ambiente de trabalho							0
Transferência de empregados							0
Outros							0
TOTAL DE ATENDIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0

3.2. VISITAS REALIZADAS	Qtd.
Total de visitas domiciliares	
Total de visitas hospitalares	
TOTAL DE VISITAS	0

3.3 ENCAMINHAMENTOS PARA COMUNIDADE	Qtd.
Dependência química	
DST/AIDS	
Educacional	
Jurídico	
Psicológico	
Reabilitação profissional	
Saúde	
Outros	
Total:	0

Observações (Campo OUTROS) especificar:

4. SERVIÇO SOCIAL DESCENTRALIZADO

4.1. UNIDADES VISITADAS	Qty.
Unidades visitadas	
Total:	0

4.2. REUNIÕES REALIZADAS	Qty.	Nº Particip
Reuniões com gestores (consultoria)		
Reuniões com colaboradores		
Total:	0	0

4.3. SITUAÇÕES SOCIAIS	PÚBLICO INTERNO				FAMÍLIA	SOCIEDADE	TOTAL DE
	Empregados	Adolescentes	Apenados	P.N.E	Dependentes	Comunidade	ATENDIMENTOS
Acompanhamento de licença-médica							0
Atendimento ao Postalis							0
Dependência química							0
DST/AIDS							0
Orientações econômico-financeiras							0
Orientações SAMHO							0
Orientações sobre benefícios/previdenciários							0
Orientações sobre recursos de saúde da comunidade							0
Processo de falecimento							0
Reabilitação profissional							0
Relacionamento familiar							0
Relacionamento no ambiente de trabalho							0
Transferência de empregados							0
TOTAL DE ATENDIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0

Observações (Campo OUTROS) especificar:

5. ACOMPANHAMENTO DOS PROJETOS SOCIAIS CORPORATIVOS

Projetos/Ações Sociais	PÚBLICO INTERNO				P. N. E.	FAMÍLIA	SOCIEDADE	INVESTIMENTOS		
	Gestores	Empregados	Adolescentes	Aperados		Dependentes	Comunidade	Valorite Social	ECTxSES	Outros
Carteiro Amigo	0	0	0	0	0	0	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<i>Foco: Aleitamento Materno</i>										
<i>Foco: Outras Ações</i>										
<i>Cidadania em Ação</i>										
Educação para uma Vida Saudável	0	0	0	0	0	0	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<i>Foco: AIDS/DST</i>										
<i>Foco: Dependência química</i>										
<i>Foco: Educação alimentar</i>										
Feira de Qualidade de Vida										
Gestão do Orçamento Familiar	0	0	0	0	0	0	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<i>Ações de sensibilização</i>										
<i>Ações de capacitação</i>										
Nova Etapa de Vida	0	0	0	0	0	0	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<i>Foco: Transição profissional/pós-carreira</i>										
<i>Foco: Preparação para as mudanças</i>										
Voluntariado e Cidadania										
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00

Atividades desenvolvidas: (Projeto/Ação)

Cite a denominação do projeto ou ação, as principais atividades desenvolvidas (pontos fortes - destaques e oportunidades de melhoria - não conformidades) e as ações a serem desencadeadas próximo mês.

Ex.:

Projeto Carteiro Amigo

FOCO ALEITAMENTO MATERNO: Foi realizada, no dia 17, a reunião com gestores para planejamento das ações. A reunião contou com a participação do Diretor Regional, cuja presença foi primordial para ressaltar a importância institucional e o alcance social do projeto, bem como a necessidade do engajamento de todos.

Não foi possível distribuir o material de divulgação do projeto por falha da Secretaria Estadual de Saúde o que prejudicou o acompanhamento das informações repassadas aos gestores.

No próximo mês está prevista a distribuição do material de divulgação e a realização de reuniões setoriais com os colaboradores.

FOCO DENGUE: Conforme solicitação da DR, atendendo ao apelo da Secretaria Municipal de Saúde, foram distribuídos 45.000 folders educativos na região metropolitana.



Projetos/Ações Regionais	PÚBLICO INTERNO					FAMÍLIA	SOCIEDADE	INVESTIMENTOS		
	Gestores	Empregados	Adolescentes	Apanados	P. N. E.	Dependentes	Comunidade	Verbetes Sociais	ECT, RES	Outros
SUBTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00

Somente inserir, nesta planilha, informações sobre os projetos/ações não relacionados aos PROJETOS/AÇÕES CORPORATIVOS.

Atividades desenvolvidas: (Projeto/Ação Regional)

Cite a denominação do projeto ou ação, as principais atividades desenvolvidas (pontos fortes - destaques e oportunidades de melhoria - não conformidades) e as ações a serem desencadeadas no próximo mês.

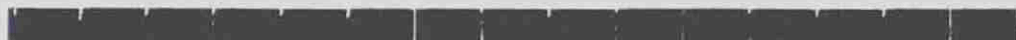
Ex.:

Projeto de Reintegração Laboral dos Empregados Afastados

Aprovado o projeto e estruturado visitas domiciliares para os próximos meses.

Projeto Mãe - Primeiros Passos

Encaminhamento de material informativo referente a gestação e cuidados com o bebê para 01 gestante dependente.



Exemplos:

- Supervisão de estágio;
- Participação em grupos de trabalho (informar referência da Portaria, se houver);
- Ações relacionadas ao COEP;
- Reabilitação profissional;
- Participação nas CIPAs;
- Gestão da Qualidade;
- Parcerias com outras áreas (Saúde, Integração e outras);

ANEXO D

*“(Re) Pensando Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho:
Contribuições para um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho em
Empresas”*

Instrumento de Coleta de Dados

Identificação:

Unidade:	Função:	Tempo de Serviço:
Sexo:	Estado Civil:	Idade:

1) Os Correios foi seu primeiro trabalho?

2) Por que você optou pelo trabalho nos Correios?

3) Você se identifica com a sua atividade profissional (função)?

Sim () Não () Por que? _____

4) Você está satisfeito com seu trabalho?

Sim () Não () Por que? _____

5) A liberdade de expressão com seus superiores, ela é?

Ótima () Muito Boa () Boa () Regular () Péssima ()

O que poderia ser feito para melhorar? _____

6) Qual é a sua avaliação sobre as suas condições de trabalho e de seus funcionários? Considere: jornada de trabalho, ambiente físico seguro e saudável. _____

7) A ECT oportuniza o crescimento profissional do funcionário? Considere: possibilidade de carreira, segurança no emprego e crescimento pessoal.

8) A sua função é valorizada pela empresa? O que acontece que permite você identificar (ou não) esta valorização?

O que poderia ser feito para melhorar? _____

9) Os Correios demonstram respeito pelos seus direitos trabalhistas e dos seus funcionários?

O que poderia ser feito para melhorar? _____

10) Qual é a relevância social do seu trabalho e de seus funcionários?

11) Como você avalia a remuneração que você recebe pelo trabalho que desenvolve na ECT e de seus subordinados.

12) Você e seus funcionários tem oportunidade de sugerir, dar idéias ou opinar dentro dos Correios?

13)O seu trabalho influencia na sua vida familiar e em sociedade?

Sim () Não () Por que? _____

14)Você acha que existe por parte dos Correios uma preocupação com a Qualidade de Vida e com a Qualidade de Vida no Trabalho?

O que poderia ser feito para melhorar? _____

15)O que é para você Qualidade de Vida?

16)O que é para você Qualidade de Vida no Trabalho?

17)Em sua unidade de trabalho, há Qualidade de Vida no Trabalho?

Sim () Não () Por que? _____
