

Qualidade de Vida no Trabalho: Um Estudo com os Trabalhadores dos Correios da Palhoça/SC

SILVA, Julio César da.
julioc.silva_@hotmail.com
Uniasselvi-Fadesc

CRUZ, Helio Alves da.
adm.helio@bol.com.br
Uniasselvi-Fadesc

Resumo: A Qualidade de Vida no Trabalho é um tema bastante abrangente, que tem como base a satisfação profissional dos colaboradores, observando o grau de satisfação no ambiente de trabalho em que estão inseridos. Este artigo tem como objeto fazer o complemento da fundamentação teórica, descrever os materiais e métodos utilizados, bem como apresentar os dados obtidos por meio de questionário aplicados a todos os colaboradores e sugerir melhorias à organização. Foram utilizados métodos de pesquisa documentais por intermédio da caracterização da empresa realizada em um setor específico dos Correios, o Centro de Distribuição Domiciliária (CDD) de Palhoça de Santa Catarina; pesquisas bibliográficas contidas na fundamentação teórica, instrumento de coleta de dados conhecido como questionário, tabulação dos dados e, por fim, discorrido texto com base nas informações obtidas juntamente com o conhecimento do acadêmico desenvolvido ao longo do trabalho. Com esta pesquisa, pretende-se mostrar para a organização que o funcionário satisfeito, motivado, agrega valor à empresa além do esperado.

Palavras Chave: Qualidade de Vida - Satisfação - Organização - Trabalho - Gestão de Pessoas



1 INTRODUÇÃO

O cenário atual comporta-se de maneira imprevista devido à rápida ascensão de tecnologia e recursos, e também de determinadas exigências do mercado de trabalho. Por isso, as empresas precisam estar sempre atentas a mudanças que poderão ocorrer imprevisivelmente, mantendo-se atualizadas e dinâmicas diante do desconhecido.

Com o passar do tempo, foi dado o devido valor ao principal motivo de sobrevivência da empresa: o cliente. Suas necessidades passaram a ser tratadas com prioridade, cabendo assim à organização, buscar um diferencial competitivo que chame a atenção, um motivo real para investir em seus colaboradores para que o cliente saísse satisfeito. Percebeu-se então que para o cliente sair satisfeito era necessário que as pessoas que o atendessem estivessem satisfeitos. Assim, começou a ser dado mais valor ao funcionário.

A área de Gestão de Pessoas, principal vínculo entre empresa e funcionário, é importante para o desenvolvimento, treinamento e motivação dos funcionários, os quais serão responsáveis pelo sucesso ou fracasso da organização. Cabe, então, estar sempre renovando o conhecimento intelectual para criar um interesse dos envolvidos com a organização a fim de gerar um resultado mútuo: funcionários satisfeitos e motivados, e empresa rentável.

A Qualidade de Vida no Trabalho pode trazer muitos benefícios para uma empresa dentre eles, a redução do absenteísmo, a melhoria da saúde mental e física dos funcionários, redução da fadiga, em alguns casos até a eliminação dela. É preciso saber explorar tal ferramenta para que todos saiam satisfeitos.

Nesta seção, também são apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos do estudo, evidenciando a importância da consideração destes para a realização da pesquisa. Têm-se como objetivo geral: Analisar a Qualidade de Vida no CDD de Palhoça, de acordo com a percepção de seus funcionários. Por sua vez, os objetivos específicos são: Pesquisar bibliografias para fundamentar o tema em estudo; Caracterizar a organização em estudo; Elaborar e aplicar um questionário – instrumento de coleta de dados, aos colaboradores do Centro de Distribuição Domiciliária de Palhoça; Analisar os dados obtidos por intermédio dos questionários; Propor sugestões e melhorias à organização estudada.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 AS ORGANIZAÇÕES DE TRABALHO

As organizações surgiram a partir das necessidades da evolução humana. Qualquer atividade desenvolvida por uma pessoa certamente terá a influência de outras, seja naquele momento ou num futuro. E, a partir daí, já se pode começar a pensar no conceito de organização, pois elas estão por toda a parte na sociedade atual. Organização é “um grupo de pessoas que se constituiu de forma organizada para atingir objetivos comuns”. (LACOMBE, 2005, p. 8).

Para Drucker (1998, p. 26), “uma organização é um grupo humano, composto por especialistas que trabalham em conjunto em uma atividade comum”. Já, de acordo com Chiavenato (2004, p. 2) “todas as atividades relacionadas à produção de bens e prestação de serviços são planejadas, coordenadas, dirigidas, executadas e controladas pela organização”. As organizações possuem características básicas como, por exemplo, o tamanho, a formalização, a racionalidade, a hierarquia e a especialização. Elas são complexas e têm muitos departamentos, por isso trazem em muitos casos, desafios difíceis para o administrador. Os administradores necessitam de variáveis tangíveis para tomar suas decisões. E as organizações apresentam as alternativas possíveis a serem discutidas, tornando complexa a tarefa dos administradores.

Nesse sentido, Stoner e Freeman (1999, p. 4) dizem que “todas as organizações tem líderes ou administradores com a responsabilidade de ajudá-las a alcançar seus objetivos. Esses líderes podem ser mais óbvios em algumas organizações do que em outras, mas, sem uma administração eficaz, é provável que a organização fracasse”. Continuando ainda nessa mesma linha de pensamento, nota-se a importância das organizações para a sociedade. Hampton (1992, p. 8) frisa que organização é “um agente de mudanças que afeta a sociedade de maneira amplamente não intencional através de sua estruturação da vida social e impacta sobre seus membros que são participantes no processo de mudança social”.

As organizações variam conforme seu tamanho, negócio, clientes, tecnologia adotada, enfim, são inúmeros os fatores que contribuem para a caracterização de uma organização. Segundo Dutra (2002), as organizações vêm sofrendo mudanças tanto na parte interna como na externa. Portanto, é necessário que a organização esteja apta a essas mudanças para acompanhar o desenvolvimento das pessoas em acordo com a própria organização. Verifica-se, portanto, considerando-se o mercado atual, que é grande a relação entre as organizações e o meio social onde se encontram as pessoas. Por isso, todos devem andar juntos para o sucesso da organização, o qual é determinado pelo cumprimento de seus objetivos. Dessa forma, deve-se manter, na organização, uma boa Gestão de Pessoas. As organizações em geral, precisam dessa área para seu sucesso e desenvolvimento, assunto a ser relatado no próximo tópico.

2.2 GESTÃO DE PESSOAS NAS ORGANIZAÇÕES

Gestão de Pessoas é o atual nome dado à conhecida área de Recursos Humanos, embora muitas empresas ainda utilizem a nomenclatura anterior. Na realidade, isso é indiferente, e diz respeito à forma como se percebe as pessoas dentro do universo organizacional. Muitos autores já estão adaptados à atualidade, utilizando Gestão de Pessoas.

De acordo com Gil (2001), a área de Gestão de Pessoas é a forma atual de identificar a área de Recursos Humanos. Ou seja, são nomenclaturas que se complementam e tem total relação entre si que buscam o único objetivo que é favorecer o funcionário dentro da organização. É válido ressaltar que, para Carvalho e Nascimento (1989, p. 9), “a nova política de RH deve ser centrada na análise da organização, e não de indivíduos”.

Dutra (2002, p. 17), afirma que Gestão de Pessoas é “um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo”. Percebe-se, diante das definições ora expostas, que Gestão de Pessoas é uma área da organização responsável pelo desenvolvimento das pessoas, fornecendo subsídios para que as mesmas sintam-se motivadas em seu local de trabalho.

Vale salientar que “quando uma organização está realmente voltada para as pessoas, a sua filosofia global e sua cultura organizacional passam a refletir essa crença”. (CHIAVENATO, 2004, p. 6). Em muitos casos, o papel do RH nas empresas é meramente burocrático, fiscalizador. Muitas organizações confundem sua função, pois na realidade, serve como auxílio às pessoas, e até mesmo a outras áreas. Felizmente, com o passar do tempo, essa linha de pensamento vem se transformando.

De acordo com Ulrich (2000, p. 39), “para que os parceiros da estratégia da gerência sejam maduros, os executivos de RH devem estimular e liderar discussões sérias sobre o modo como a empresa deveria ser organizada a fim de desenvolver sua estratégia”. Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2004) afirmam que uma gestão de pessoas desatrelada da realidade presente pode comprometer a organização, caso depare-se com obstáculos importantes. Em oposição, a gestão de pessoas que não se preocupa com o futuro, pode ter

surpresas que venham a atingir os fornecedores, a competição de mercado e o ambiente em geral, impedindo a organização de reagir de forma eficaz.

Finalmente, para Ford (1984 apud LACOMBE, 2005, p. 16), “as duas coisas mais importantes de uma empresa não aparecem nos seus demonstrativos financeiros: sua reputação e suas pessoas”. Assim, é possível ressaltar a importância de manter os funcionários com qualidade de vida no trabalho, e trabalhando com satisfação, evitando altos níveis de estresse, assunto esse, que será abordado a seguir.

2.2.1 Estresse

O *stress* que muitas vezes é desencadeado da correria do dia a dia, o pânico na tomada de decisões, congestionamentos de trânsito, ou do trabalho desenvolvido, é considerado o mal do século, como uma epidemia global, que atinge de nove a cada dez habitantes do planeta. Ele surge quando se menos espera, e quando se percebe, ele já pode estar causando problemas sérios de saúde ou ocasionando crises nervosas (CURIACOS, 2003). No conhecimento de Lazarus (1995 apud TAMAYO; LIMA; SILVA, 2004, p. 80), o estresse é desencadeado quando as capacidades do colaborador não são compatíveis às exigências laborais e as condições organizacionais. Sendo assim, o estresse surge quando existe uma mescla entre as exigências do trabalho e a pessoa que tenta lidar com elas, não sendo apenas do trabalhador ou do trabalho. Quando o equilíbrio e o bem-estar é ameaçado pela relação entre o trabalhador e o ambiente de trabalho, pode-se perceber a presença do estresse, sendo “o resultado da relação entre as exigências do trabalho e o conjunto de habilidades disponíveis no repertório do trabalhador para enfrentá-las”.

Os autores Milkovich e Boudreau (2000) relacionam o estresse com algumas questões de controle, como o fato de possuírem poucas capacidades de tomar as próprias decisões, pois exercem funções que demandam um alto teor psicológico com um baixo poder de controle. O estresse é uma combinação inadequada do indivíduo com o seu trabalho, prejudicando, assim, a produtividade.

2.2.2 Absenteísmo e rotatividade

O absenteísmo e a rotatividade é um fator que pode trazer inúmeros prejuízos, pontos negativos para a organização como um todo. É preciso investigar e descobrir o porquê isso vem acontecendo para buscar uma solução junto a seus colaboradores.

A insatisfação no trabalho, o estresse podem ser os principais causadores da rotatividade e o absenteísmo, um problema que se torna muito caro para a organização (WAGNER III; HOLLENBECK, 2002). Quando os trabalhadores não estão satisfeitos com as condições a que são submetidos, podem escolher por deixar a organização, fazendo com que as empresas percam o investimento que fizeram no desenvolvimento do funcionário, podendo também deixar que um funcionário competente e experiente, descontente com sua situação atual na empresa, faça parte do corpo de trabalho da concorrente. A empresa assim converte à empresa concorrente um acesso sobre as suas informações de operações, concedidas através do funcionário insatisfeito (WAGNER III; HOLLENBECK, 2002).

Dessa forma nota-se que é preciso preocupar-se com os colaboradores da organização e dar um resultado aos mesmos sobre seus desempenhos. Para que a organização obtenha sucesso é preciso que haja uma boa relação com seus colaboradores.

Chiavenato (1999, p. 169) apresenta alguns problemas que podem causar o absenteísmo nas empresas, como por exemplo: a comprovação de uma doença afetiva; uma doença que não tenha sido comprovada; diversas razões de caráter familiar; quando os motivos pessoais impedem que o trabalhador chegue no horário; por motivos pessoais, há uma

falta voluntária; problemas e dificuldades financeiras; quando a motivação de ir trabalhar está baixa; quando a chefia tem uma supervisão precária; problemas de transporte.

2.2.3 Satisfação no trabalho

Com o intuito de desenvolver o trabalho de forma correta, é necessário, além da competência em si do empregado, que ele esteja satisfeito com seu estado de trabalho, desempenhando com satisfação sua função perante a organização.

Para Locke (1986 WAGNER III; HOLLENBECK, 2002, p. 121), a satisfação no trabalho é “um sentimento que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho”, existindo assim, três componentes que podem definir essa satisfação: valores, importância dos valores e percepção.

O valor é aquilo “que uma pessoa deseja obter consciente ou inconscientemente”. (WAGNER III; HOLLENBECK, 2002, p. 121). Para os autores forma uma necessidade que não é considerada primária, como a de comer e beber transforma-se em uma necessidade secundária, aquilo que as pessoas não necessitam para sobreviver e sim essa necessidade existe em sua mente.

A importância dos valores pode ser traduzida no grau de importância que as pessoas colocam em determinadas etapas ou funções do trabalho. Há pessoas que podem achar de grande importância à segurança no trabalho, já outra pode achar mais importante ter segurança e crescimento profissional. Essa importância varia de cada indivíduo, podendo variar também a sensação de satisfação no trabalho (WAGNER III; HOLLENBECK, 2002). Já a percepção é está baseada nos valores em relação à situação atual a que se está inserida. Mas as percepções “podem não refletir com precisão total a realidade objetiva. Quando não a refletem, para que possamos entender as reações pessoais, precisamos atentar para a percepção que o indivíduo tem da situação e não para a própria situação concreta”. (WAGNER III; HOLLENBECK, 2002 p. 121).

Quando as recompensas satisfazem as necessidades dos trabalhadores, sua criatividade e produtividade podem ocasionar aumentos, realizando suas tarefas, se necessário, em um tempo menor, assim, os funcionários podem ter mais prazer no trabalho, se tornando mais criativos, inovadores e mais propensos a correr riscos, pois sabem que isso aumentará a viabilidade em longo prazo (ROWE, 2002). E a recompensa, valorização, reconhecimento do trabalho exercido, são alguns conceitos que envolvem a satisfação do funcionário. Sua função exercida dentro do grupo resulta na valorização do indivíduo. Sua atividade cooperativa está ligada ao seu desempenho e os valores precisam ser igualmente compartilhados com fator de integração e cooperação (LEAL, 2008).

A satisfação no trabalho está presente na relação entre os colegas, o tratamento recebido pelo seu supervisor e o ambiente físico de trabalho ajudam a melhorar o clima. De acordo com a teoria de Herzberg, para que haja um clima psicológico e material saudável é necessária a presença de fatores higiênicos, pois com esse ambiente, terão mais condições de sanidade no contexto do trabalho (MAXIMIANO, 2000).

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Antes de conceituar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) se faz necessário a contextualização do termo qualidade. Cerqueira Neto (1993) tem a concepção de que qualidade é a totalidade de propriedades e características de um determinado produto ou serviço, que confere sua aptidão em satisfazer a necessidade do público alvo, de modo geral.

Para conhecer os motivos pelos quais as pessoas se sentem satisfeitas tanto por motivos internos como externos à organização, é necessária uma verificação de índices de

QVT, que trazem informações coerentes dos fatores que interferem diretamente na satisfação pessoal e coletiva, que influenciam diretamente na excelência da estrutura e do serviço e após a verificação é necessário gerenciar esse dados, os transformando em informações que promovam um aumento de envolvimento do empregado na empresa (PIZZOLI, 2005). Já no conhecimento de Tolfo e Piccinini (2001) qualidade de vida no trabalho engloba alguns aspectos como a satisfação, condições de trabalho, estilos de liderança, motivação e relacionamento com a equipe. Esses aspectos podem construir pontos negativos e positivos para a organização.

Os estudos de Qualidade de Vida no Trabalho são considerados recentes. Não que tais práticas já não vinham sendo aplicadas, apenas não havia uma área destinada somente a elas, “em um primeiro momento, na década inicial do século, a racionalização do trabalho a partir de métodos científicos foi predominante, onde o objetivo maior era a elevação da produtividade e conseqüentemente maiores ganhos aos detentores do capital”. (RODRIGUES, 2002, p. 19). E Carmello (2007, p.51) em seu estudo enfatiza que “segundo a Organização Mundial da Saúde, Qualidade de Vida é um conjunto de percepções individuais de vida no contexto dos sistemas de cultura e de valores em que vivem, e em relação a suas metas, expectativas, padrões e preocupações”.

Na visão de Rodrigues (1994, p. 75) “QVT é a grande esperança das organizações para atingirem altos níveis de produtividade, sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo”. Ou seja, é o termo indispensável para a sobrevivência das pessoas nas organizações nos dias atuais. Mas para Fernandes (1996), o conceito de QVT é como uma gestão dos fatores físicos, tecnológicos e sócio psicológico, mais dinâmica e contingencial que podem afetar a cultura e renovar o clima organizacional, conseqüentemente, reflete no bem estar do trabalhador e na produtividade das empresas.

Os programas de QVT têm como o seu objetivo principal, a criação de uma organização mais humana, desde que ofereça maior responsabilidade e autonomia ao trabalho, variedade e adequação de tarefas e ênfase no desenvolvimento pessoal ao colaborador. Nesse sentido, as decisões, que influenciarão nas áreas de trabalho, envolverão o empregado, constituindo maior comprometimento das pessoas nos programas de qualidade total (GIL, 2001). Dessa forma, foram criados modelos de Qualidade de Vida no Trabalho que se encaixem para determinada organização. Os modelos de QVT mais importantes, de acordo com Nadler e Lawler (1977 apud CHIAVENATO, 1999), são estruturados em quatro etapas: participação dos funcionários nas decisões; reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho; inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional; melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho, entre outros.

Segundo Walton (1980 apud CHIAVENATO, 1999), determinados fatores influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho, e por sua vez, são: a) compensação justa e adequada: deve haver um equilíbrio interno (entre as remunerações dos participantes das organizações) e externo (com as remunerações do mercado de trabalho), e deve ser adequado ao tipo de função que a pessoa desempenha na organização; b) considerações de segurança e saúde no trabalho: a jornada de trabalho e o ambiente físico que proporcionem saúde e bem-estar aos participantes da organização; c) utilização e desenvolvimento de capacidades: receber informações de seu desenvolvimento no trabalho, ter oportunidades para desenvolver as habilidades e conhecimentos, ter autocontrole e autonomia; d) oportunidades de crescimento contínuo e segurança: proporcionar segurança de um emprego duradouro, proporcionar um crescimento dentro da organização, podendo realizar carreira e desenvolvimento pessoal e profissional; e) integração social na organização: apoio mútuo,

ausência de preconceito, eliminação de barreiras hierárquicas e franqueza interpessoal; f) constitucionalismo: direitos e deveres pré-estabelecidos, normas e regras a serem seguidas, recursos contra decisões arbitrárias e um clima democrático dentro das organizações; g) trabalho e espaço total de vida: o trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador, para que ele possa ter uma vida social, sem que o trabalho impeça que o trabalhador tenha uma vida particular, com seu lazer e atividades comunitárias; h) relevância social da vida no trabalho: o trabalho deve trazer uma realização profissional, fazendo com que o trabalhador tenha orgulho de fazer parte daquela empresa.

Para finalizar a abordagem de Pires e Macedo (2008) afirmam que essa abordagem abrange desde as necessidades básicas do ser humano até as condições de trabalho oferecidas pela organização. Para ele o nível de satisfação e autoestima do trabalhador é diretamente proporcional à QVT.

Segundo Peter e Waterman (1977 apud RODRIGUES, 1994) existem oito atributos que devem ser seguidos pelas empresas para que haja uma maior QVT e produtividade organizacional, a saber: uma firme disposição para agir; maior aproximação do cliente; autonomia e iniciativa dos trabalhadores; produtividade através dos trabalhadores; orientação por valores-filosofia organizacional; limitar-se ao conhecido; formas de trabalho simples e em pequenos grupos; política administrativa flexível. Mas para Gil (2001), a QVT deve criar maior autonomia e responsabilidade em uma organização mais humanizada, recebendo mais retornos (*feedback*) do trabalho desempenhado, com maior veracidade e adequação de tarefas e com ênfases no desenvolvimento pessoal do indivíduo.

A Qualidade de Vida no Trabalho, desde o início da existência do homem, é uma grande preocupação, que sempre procura trazer satisfação e bem-estar ao colaborador na execução de sua tarefa (RODRIGUES, 1994). Para que haja satisfação, é preciso que o desempenhar de funções proporcione a mínima Qualidade de Vida no Trabalho, pois o empregado satisfeito consegue realizar as suas tarefas empenhadas em desenvolver capacidades que lhe ajudarão no decorrer de seu dia, ocasionando bem estar e satisfação, trazendo pontos positivos à empresa e principalmente ao funcionário.

3 MATERIAL E MÉTODOS

Para a elaboração de um trabalho acadêmico se faz necessário descrever os procedimentos metodológicos utilizados para sua realização. A seguir serão expostas, para maior entendimento do leitor, as ferramentas utilizadas durante a realização do projeto de estágio.

O trabalho realizado tem como base a pesquisa investigativa, que, por sua vez pode ser traduzida como a investigação do mundo e do homem, recorrendo à observação da experiência passada e atual dos homens, na tentativa de resolver problemas, adquirindo instrumentos adequados a sua ação e construir o seu mundo mais adequado à sua vida (CHIZZOTTI, 2000). Para tal realização usou-se um método, pois um trabalho precisa de um rumo para sua execução. Assim define-se método como a forma de realização da pesquisa, ou, “a rigor, reserva-se à palavra método para significar o traçado das etapas fundamentais da pesquisa [...]”. (ANDRADE, 2003, p. 135). De acordo com o conceito apresentado, a forma de cumprir as etapas do estudo caracterizou a utilização do método indutivo. Este “parte do particular e coloca a generalização como um produto posterior do trabalho de coleta de dados particulares”. (GIL, 1999, p. 28).

Para a construção deste trabalho, foram utilizados dois tipos de pesquisas, a pesquisa exploratória e a descritiva. A primeira “é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que,

todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa”. (VERGARA, 2000). Já a pesquisa descritiva aborda que “neste tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles”. (ANDRADE, 2003, p. 124).

A fim de ter uma revisão de literatura coerente contou-se com o auxílio de importantes autores da literatura, encontrados na Biblioteca Uniasselvi, outras faculdades da região e internet. Além de livros, foram utilizados artigos científicos encontradas em Anais, Revistas Científicas ou em Sites. Nesse sentido “a pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros [...] até [...] filmes e televisão”. (LAKATOS; MARCONI, 1999, p. 73). E a partir dos documentos obtidos por intermédio de manuais da organização, Vergara (2000), por sua vez, complementa afirmando que a pesquisa documental é realizada em documentos arquivados em órgãos públicos e privado de qualquer natureza, ou em posse de pessoas que participam na organização, esses podem ser: anais, regulamentos, manuais, balancetes, filmes, fotografias, informações contidas em CD, disquetes, cartas pessoais, entre outros.

O instrumento utilizado para a coleta de dados deste trabalho é o questionário, que tem por objetivo extrair os principais fatores de Qualidade de Vida no Trabalho percebida pelos colaboradores. Segundo Richardson (1999) o questionário refere-se à descrição de características e variáveis de um grupo social, que podem auxiliar especialistas, administradores, entre outros, na tomada de decisão. Para Andrade (2003, p. 131), questões ou perguntas fechadas “são aquelas que indicam três ou quatro opções de respostas ou limitam às respostas afirmativa ou negativa, e já trazem espaços destinados a marcação escolhida”. Levando em consideração a questão aberta, que foi apresentada ao final da pesquisa de clima, para Vergara (2000, p. 90), “questões abertas são aquelas perguntas que levam o informante a responder livremente com frases e orações”. Segundo Richardson (1999, p. 70), “o método quantitativo representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitarem distorções de análise e interpretação, possibilitando, conseqüentemente, uma margem de segurança quanto às referências”. A abordagem quantitativa é utilizada para quantificar, ou seja, explicar em números, em porcentagem as respostas adquiridas com a aplicação do questionário. Sua utilização foi na aplicação do questionário, onde a tabulação dos dados mostrou a porcentagem das pessoas que concordam com uma ou alternativa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO DA PESQUISA

4.1 Perfil dos Colaboradores

A primeira pergunta do questionário procura identificar o perfil dos colaboradores, levando em consideração o tempo que cada carteiro trabalha no CDD PALHOÇA.

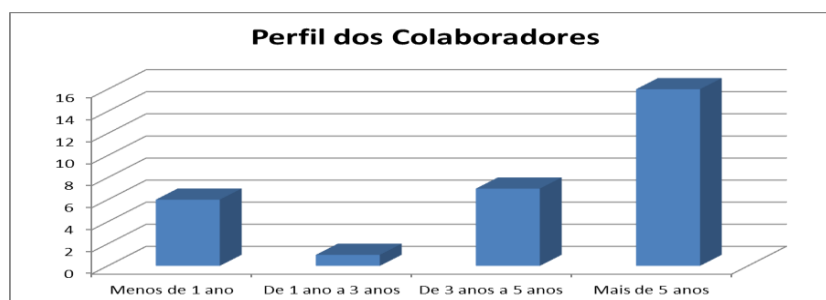


Ilustração 1: Gráfico referente ao perfil dos colaboradores
Fonte: Dados Primários (2012).

A partir da análise dos dados do questionário, pode-se perceber que 20% (6) funcionários trabalham no CDD Palhoça há menos de 1 ano, 3,3% (1) deles trabalham de 1 ano a 3 anos, 23,3% (7) de 3 anos a 5 anos e 53% (16) trabalham a mais de 5 anos. Verifica-se, portanto que grande parte dos colaboradores trabalha no CDD a mais de 5 anos. Por outro lado, há um número significativo de colaboradores que trabalham há pouco tempo, e outro número significativo que trabalham em um tempo considerado intermediário. A partir disso, nota-se que os resultados referentes a respostas das demais questões terão a participação dos mais variados tipos de perfis, ou seja, desde pessoas novas de casa até pessoas mais antigas. Por esse fato, acredita-se que as respostas serão bastante interessantes para a organização, pois englobará todos os tipos de colaboradores. Assim, determinadas atitudes podem ser resultados de muito tempo de casa, rotina.

4.3 Relação Salário e Benefícios

A fim de averiguar este fator de QVT, que se refere à relação entre Salário e Benefícios por parte da empresa a seus colaboradores, foram elaboradas duas questões, as quais seus resultados serão expostos no gráfico a seguir:

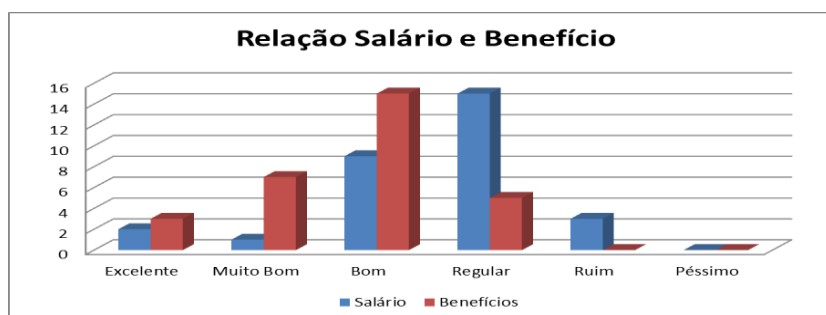


Ilustração 2: Gráfico referente à relação salário e benefícios
Fonte: Dados primários (2012).

Na questão 2, onde se faz a indagação sobre o salário oferecido pela empresa por intermédio das tarefas desenvolvidas no CDD, 6,6% (2) dos funcionários responderam que ele é excelente, 3,3% (1) acreditam que o salário é muito bom, 30% (9) consideram o salário bom, 50% (15) afirmam que é regular e 10% (3) acreditam que o salário é ruim. Já na questão 3, a pergunta se refere aos benefícios disponibilizados pela empresa, entre eles o vale alimentação, reembolso creche, convênio médico, entre outros. Dos 30 colaboradores, 10% (3) dos funcionários afirmam que é excelente 23,3% (7) afirmam que é muito bom 50% (15) acreditam que é bom e 16,6% (5) dos questionados alegam ser regular. Em relação ao fator relação entre Salário e Benefício, é possível perceber que os colaboradores tendem à satisfação de modo geral. Nas duas questões nenhum colaborador marcou as opções ruim e péssimo. Mas, quando se fala em salários há sempre algum tipo de insatisfação, seja ele o menor que for. A metade dos colaboradores acreditam que o salário é regular e os benefícios bons.

Um dos modelos de Qualidade de Vida no Trabalho citados ao decorrer do Trabalho de Graduação é o de Walton, apresentado por Chiavenato (1999) cujo autor afirma que para se ter satisfação e bem estar no trabalho, é necessário que se haja uma compensação justa e adequada, conforme o tipo de função que a pessoa desempenha na organização, correspondendo com a remuneração oferecida no mercado de trabalho. Já Picarelli Filho e Wood Jr. (1999, p. 83), abordam que, “grande parte das empresas aplicam, ainda, sistemas tradicionais de remuneração, baseando-se apenas na descrição de atividades e responsabilidades que são inerentes à função desenvolvida”. Cabe à organização rever seu quadro de remuneração.

4.4 Segurança no Trabalho

Referente a esse fator de QVT, o qual demonstra as ações da empresa em relação à segurança no trabalho, foram elaboradas duas questões apresentadas a seguir:

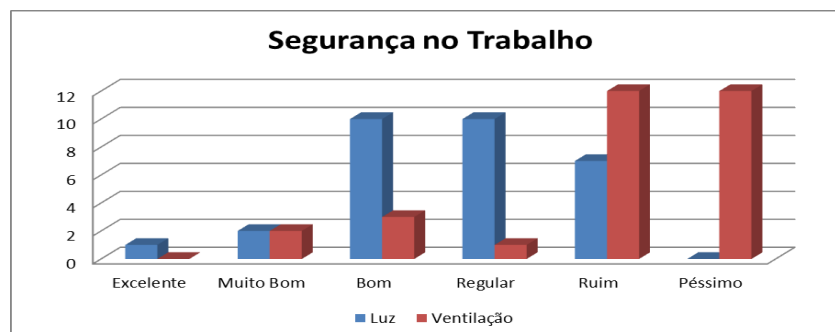


Ilustração 3: Gráfico referente à segurança no trabalho
Fonte: Dados primários (2012).

Na questão 4, é possível observar que 3,3% (1) dos colaboradores acreditam que a iluminação do ambiente de trabalho, para o desenvolvimento das rotinas diárias é excelente, 6,6% (2) alegam que a iluminação é muito boa, 33,3% (10) opinam que é boa, 33,3% (10) afirmam ser regular e 23,3% (7) como sendo ruim. Quando se fala de iluminação, os carteiros se mostram pouco satisfeitos em relação à iluminação da unidade, pois se trata de um galpão onde a luz fica bem cima. Além disso, cada escaninho (uma mesa utilizada para a triagem de objetos) tem sua iluminação própria a qual não é suficiente. Apesar de todos esses recursos, segundo eles, o ambiente ainda fica escuro dificultando a leitura do endereçamento das cartas. Com a questão 5, pode-se perceber que, em relação à ventilação no ambiente de trabalho, 6,6% (2) dos colaboradores acham a ventilação muito boa, 10% (3) acreditam que podem ser consideradas boas, 3,3% (1) acham regular, 40% (12) acreditam ser ruins e 40% (12) acham péssimas. Quando questionados em relação à ventilação do ambiente de trabalho, mais da metade consideram regular ou ruim. Mas, vale ressaltar que não seria saudável a instalação de ar-condicionado no local de trabalho, pois os carteiros passam grande parte do seu dia trabalhando fora do prédio que compreende o CDD efetuando entrega das correspondências, podendo ser prejudicial à saúde causando um choque térmico de temperatura.

4.5 Saúde no Trabalho

Ao abordar as questões referentes à saúde dos colaboradores em seu local de trabalho, foram elaboradas duas questões, as quais se encontraram descritas e analisadas a seguir:

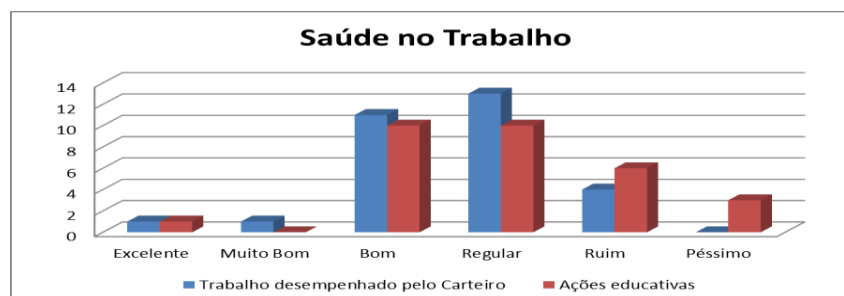


Ilustração 4: Gráfico referente à saúde no trabalho
Fonte: Dados primários (2012).

A questão 6 aborda a saúde dos colaboradores, pois o trabalho desenvolvido pelo carteiro requer proteção contra o Sol, chuva e outros fenômenos naturais. Assim, foi questionado se os Correios oferecem alguns materiais que proporcionam proteção, entre eles,

bermuda, protetor solar, boné, óculos de sol, camiseta. Nesta questão, 3,3% (1) dos colaboradores acreditam que os materiais fornecidos são excelentes para a proteção, outros 3,3% (1) acreditam que tal proteção é muito boa, 36,5% (11) acreditam ser boa, 43,3% (13) afirmam ser regular e 13,3% (4) afirmam que a é ruim para a proteção ao Sol. Mostram-se satisfeitos também quando são questionados sobre a utilização de materiais oferecidos pela empresa em relação à proteção ao Sol, pois é disponibilizado protetor solar, bonés, camisetas, calças e bermudas, óculos de sol, para proteger o possível do Sol, priorizando a saúde de um modo geral. Em relação à questão 11, às ações educativas sobre os riscos de doenças e acidentes de trabalhos, 3,3 % (1) dos colaboradores afirmam que as ações podem ser consideradas excelentes, 33,3% (10) dos colaboradores acreditam que as ações são boas, outros 33,3% (10) afirmam que são regular, 20% (6) afirmam que são regular e, por fim, 10% (3) acreditam que as ações desenvolvidas são péssimas. De modo geral este fator tende a satisfação. Empata no número de colaboradores que acreditam que as ações são boas e regulares. Ou seja, segundo eles, pode ser considerado mediano, tá bom, mas pode ser melhorado, aprimorado. Com o modelo de Walton (apud CHIAVENATO 1999) pode-se perceber que é necessário uma consideração de saúde e segurança no trabalho, onde a jornada de trabalho e o ambiente físico devem proporcionar saúde e bem estar aos colaboradores que participam da organização.

4.6 Retroação

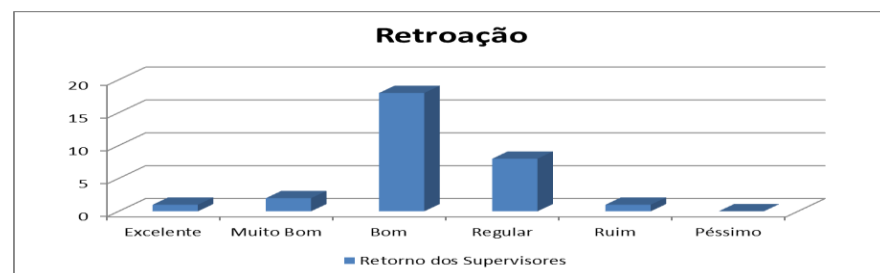


Ilustração 5: Gráfico referente à retroação
Fonte: Dados primários (2012).

Na questão 7, os colaboradores quando questionados sobre o retorno dos supervisores a respeito de seus resultados no desempenho das tarefas, 3,3% (1) acreditam que esse retorno é excelente, 6,6% (2) afirmam que é muito bom, 60% (18) acreditam ser bom, 26,6% (8) afirmar ser regular, e apenas 3,3% (1) acreditam que é ruim. Em relação a essa variável, pode-se notar que mais da metade dos colaboradores, exatamente 18 colaboradores, acreditam que o retorno sobre o seu desempenho é bom, pois por intermédio deste podem melhorar o que estão errando em busca de uma melhoria contínua.

4.6 Significado da Tarefa

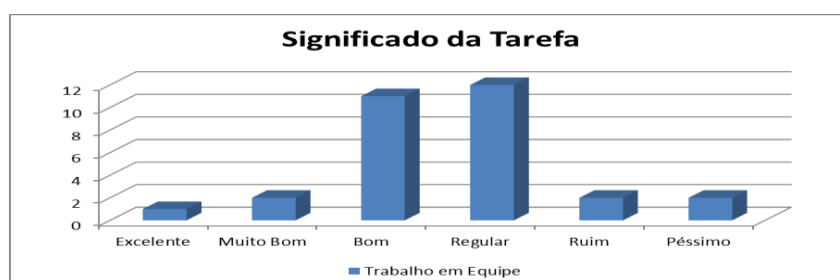


Ilustração 6: Gráfico referente a significado da tarefa
Fonte: Dados primários (2012).

Considerando a questão 8, foi questionado se os colegas de trabalho colaboram no desenvolvimento de tarefas, pois o trabalho em equipe produz impacto e consequências sobre os resultados gerais. Do total dos questionados, 3,3% (1) dos colaboradores acreditam que há uma colaboração excelente dos colegas de trabalho, 6,6% (2) acham essa colaboração é muito boa, 36,6% (11) afirmam ser boa, 40% (12) afirmam que tal colaboração é regular, 6,6% (2) afirmam ser ruim e 6,6% (2) afirmar que a colaboração pode ser considerada péssima. Nota-se, ao analisar a questão que, a maioria dos colaboradores tende a insatisfação referente à colaboração por parte de seus colegas. Isso por ser analisado a maioria das respostas como bom e regular. Assim, pode ser considerado que ao invés dos colaboradores pensarem em equipe, pensam apenas em si próprio. Moscovici (1998) afirma que é necessário que haja sentimentos positivos de simpatia e atração que provocarão a interação e a cooperação, favorecendo a produtividade, mas os sentimentos negativos de empatia e rejeição podem tender ao afastamento, a diminuição da comunicação entre os funcionários, proporcionando quedas na produtividade do grupo.

4.7 Oportunidade de Crescimento

Referente a este fator foi realizada uma questão para verificar a oportunidade de crescimento oferecida pelos Correios no CDD Palhoça, como mostra o gráfico a seguir:

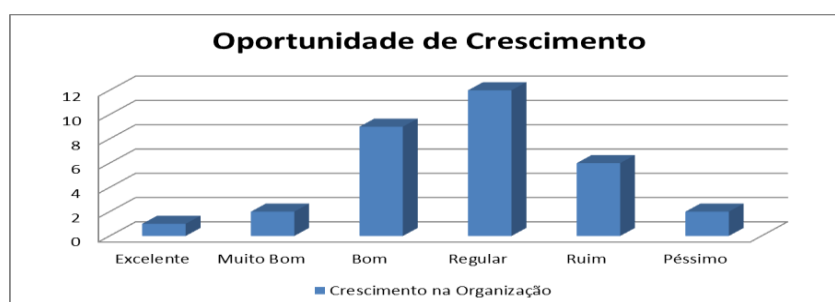


Ilustração 7: Gráfico referente à oportunidade de crescimento
Fonte: Dados primários (2012).

Apresentando a questão 9, quando questionados sobre a oportunidade de crescimento contínuo proporcionado pela empresa, bem como a possibilidade de realizar carreira e desenvolvimento pessoal e profissional, 3,3% (1) dos colaboradores acreditam que essa oportunidade é excelente, 6,6% (2) que é muito boa, 30% (9) afirmam ser boa, 40% (12) responderam a afirmação regular, 20% (6) afirmam ser ruim e 6,6% (2) acreditam que essa oportunidade é péssima. Há quase um equilíbrio nas respostas sobre a oportunidade de crescimento proporcionado pela empresa, havendo uma diferença de três colaboradores que acreditam que tais oportunidades são boas e regulares. Entende-se, que falta uma maior participação da empresa nesse quesito. Percebe-se então, que a oportunidade de crescimento contínuo proporciona satisfação no trabalho, pois possibilita satisfação dos colaboradores na realização de suas tarefas, pois acreditam que podem crescer de cargo ou função, havendo uma melhora de *status* e de salário.

4.8 Vida Social no Trabalho

Referente a esse fator de QVT, foi desenvolvida uma pergunta a fim de verificar a vida social dos colaboradores no trabalho, que é analisado a seguir:



Ilustração 8: Gráfico referente à vida social no trabalho
Fonte: Dados primários (2012).

Na questão 10, quando indagados sobre a relação com a comunidade pertencente ao seu distrito, que podem ser considerados os seus clientes, 36,63% (11) afirmam que tem uma aproximação excelente, 56,6% (17) dos colaboradores acreditam ter uma aproximação muito boa, 3,3% (1) acreditam que essa oportunidade é regular e 3,3% (1) afirmam que a oportunidade é péssima. É facilmente observado no gráfico que a maioria dos colaboradores está satisfeito em relação ao contato com a sociedade que convivem no dia a dia.

4.9 Integração no Trabalho

Em relação a esse fator de QVT foi elaborada uma questão com o intuito de verificar como é a integração dos colegas de trabalho, a seguir serão expostos os resultados:

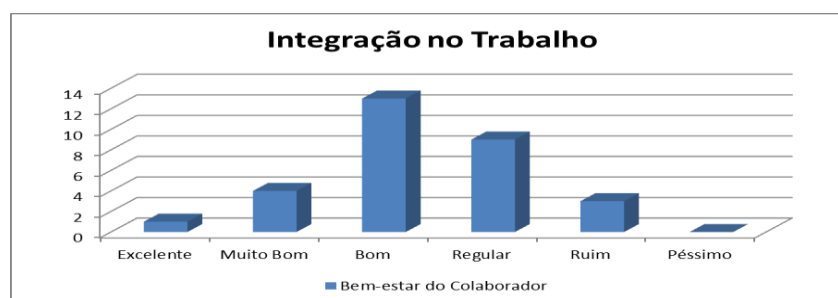


Ilustração 9: Gráfico referente à integração no trabalho
Fonte: Dados primários (2012).

Verificando a questão 12, é possível perceber que 3,3% (1) dos colaboradores acreditam ser excelente o incentivo da empresa em relação à participação de eventos esportivos, 13,3% (4) afirmam que é muito bom, 43,3% (13) acham que é bom, 30% (9) consideram regular, e 10% (3) acredita que este incentivo pode ser considerado ruim. Neste fator a maioria acredita que os incentivos apresentado pela empresa pode ser considerado bom, bem como outra parte acredita ser regular. É preciso analisar este setor a fim de sanar as dificuldades encontradas.

4.10 Desenvolvimento de Capacidades

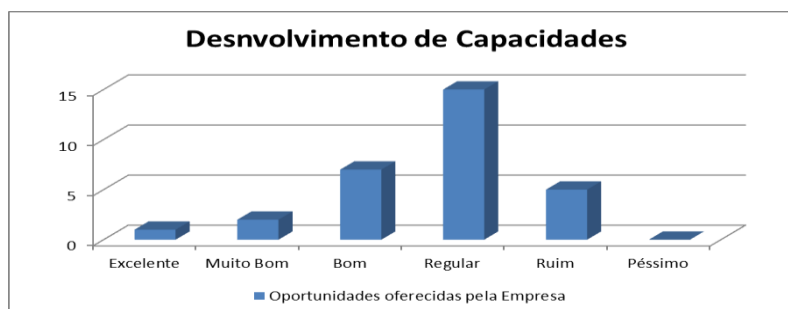


Ilustração 10: Gráfico referente a desenvolvimento de capacidades
Fonte: Dados primários (2012).

Com a questão 13, pode-se verificar que 3,3% (1) dos colaboradores acreditam que as oportunidades oferecidas pela empresa para desenvolver novas habilidades são excelentes, 6,6% (2) consideram muito bom, 23,3% (7) acreditam que a oportunidade é boa, 50% (15) acreditam ser regular e 16,6% (5) afirmam ser ruim. Faz-se necessário explorar o porquê da maioria dos colaboradores considerarem a oportunidade da empresa como regular.

5 CONCLUSÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho é um tema bastante importante para o desenvolvimento do colaborador dentro da organização. É por intermédio desta avaliação que poderá notar se o colaborador encontra-se motivado, satisfeito em seu local de trabalho. E com isso irá desenvolver os objetivos propostos pela organização. Por outro lado, todo colaborador quer ter seu reconhecimento dentro da empresa a qual atua, seja por aumento de salário, premiação, reconhecimento individual, entre outros. E, para que isso ocorra é necessário um ambiente que lhes proporcione bem estar, segurança, que satisfaça as suas necessidades individuais e coletivas. Sendo assim, o objetivo geral deste trabalho foi verificar a Qualidade de Vida no Trabalho do CDD Palhoça, a partir da percepção de seus colaboradores.

No primeiro objetivo específico, elaborou-se uma Fundamentação Teórica a partir da visão de diferentes autores relacionados ao tema proposto. O segundo objetivo baseou-se em caracterizar a empresa estudada a fim de entender como se encontra a situação da empresa perante os colaboradores e até mesmo ao mercado. O terceiro objetivo obteve relação com a aplicação da pesquisa de campo, onde se pode analisar as respostas dos colaboradores e fazer a tabulação dos dados obtidos. Por fim, o último objetivo foi alcançado por intermédio das sugestões e propostas de melhorias por parte do acadêmico em concordância com os assuntos aprendidos durante a graduação.

Diante disso, o problema de pesquisa foi respondido podendo observar que a satisfação dos colaboradores perante a organização é muito importante para que eles trabalhem motivados dando o melhor de si e com autoestima. Se seus interesses forem atendidos os mesmos farão suas tarefas com gosto trazendo resultados positivos, os quais toda empresa almeja alcançar.

Por meio do diagnóstico obtido com a elaboração da pesquisa, percebeu-se que os pontos de maior satisfação envolveram os fatores de relacionamento e cooperação e identidade e os que obtiveram pontos críticos foram, principalmente, os que envolveram os fatores de remuneração e treinamento, liderança e conflito e motivação e realização pessoal. O ponto facilitador deste estudo foi à facilidade do acadêmico em obter as informações, pois tanto os gestores quanto os colaboradores colaboraram muito dando todo o apoio necessário a realização do trabalho. Por sua vez, as dificuldades encontradas envolveram a falta de livros na biblioteca, decorrente do grande número de alunos desenvolvendo o trabalho de conclusão de curso. A quantidade de material sobre o assunto muitas vezes foi restrita, tendo o acadêmico que buscar outras fontes de pesquisa como, por exemplo, outras bibliotecas, *sites*, revistas, que ao mesmo tempo tornou-se uma vantagem, pois ao explorar outras fontes conseguiu deixar o trabalho mais rico de informações.

Tal estudo foi de extrema importância para o acadêmico poder desenvolver na prática o que foi ensinado durante os quatro anos de faculdade. As sugestões e melhorias propostas foram possíveis através de respostas fidedignas, fundamentadas a partir de obras científicas. É válido ressaltar que os estudos sobre o tema não devem ficar restritos. É muito importante continuar analisando o comportamento das pessoas diante de suas organizações. As propostas feitas a academia devem ser elaborados para o parâmetro de tomada de futuras

decisões bem como proporcionando a busca incessante de melhoria contínua no desempenho organizacional.

6 REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- CARMELLO, Eduardo. **Qualidade de vida no trabalho**. In: CONGRESSO NORTE PARANAENSE DE RECURSOS HUMANOS, 4., 2007, Londrina. **Anais...** Londrina, 2007.
- CARVALHO, Antonio V; NASCIMENTO Luiz Paulo do. **Recursos humanos**: desafios e estratégias. São Paulo: Livraria Pioneira, 1989.
- CERQUEIRA NETO, Edgard Pedreira de. **Gestão da qualidade**: princípios e métodos. São Paulo: Pioneira, 1993.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- _____. **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos**: como incrementar talentos na empresa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2000.
- CURIACOS, Elaine. **Stress tire proveito dele com a fisioterapia**: exercícios para melhorar a qualidade de vida. São Paulo: Robe, 2003.
- DRUCKER, Peter F. **Introdução à administração**. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1998.
- DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas**: modelo, processos, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2002.
- Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. **MANDIS – Manual de Distribuição**. Único: Florianópolis, 2012.
- _____. **MANORG – Manual de Organização**. Único: Florianópolis, 2012.
- _____. **MANPES – Manual de Pessoas**. Único: Florianópolis, 2012.
- FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.
- _____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- HAMPTON, David P. **Administração contemporânea**. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1992.
- LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos**: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Técnica de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragem e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- LEAL, J. T. R. **Treinamento, comunicação e motivação: a trílice básica do endomarketing**, In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 19., 2008, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ANGRAD, 2008.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2000.
- MILKOVICH, G. T.; BOUDREAU, J. W. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.
- MOSCOVICI, F. **Equipes dão certo**: a multiplicação do talento humano. Rio de Janeiro: José Olympio, 2005.
- MOURA, Lucia Seidl de; FERREIRA, Maria Cristina; PAINE, Patrícia Ann. **Manual de elaboração de projetos de pesquisa**. Rio de Janeiro: Edverj, 1998.
- PICARELLI FILHO, Vicente; WOOD JR.; Thomaz. **Remuneração por habilidades e competências**: preparando a organização para a era das empresas de conhecimento intensivo. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- PIRES, J. C. de S.; MACÊDO, K. B. **A cultura organizacional e o programa de qualidade de vida no trabalho em uma organização pública no município de Goiânia**, In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 19., 2008, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ANGRAD, 2008.

PIZZOLI, Lourdes Margareth Leite. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso das enfermeiras do Hospital Heliópolis. **Ciência e saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, oct./dec. 2005.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

___ **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 9. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

ROWE, W. Glenn. Liderança estratégica e criação de valor. **Revista de Administração de empresas**, São Paulo, v. 42 n. 1 jan./mar., 2002.

SIMCSIK, Tibor. **OSM: organização, sistemas e métodos**. São Paulo: Futura, 2001.

STONER, James A.; FREEMAN, R. Edward. **Administração**. 5. ed. Rio de Janeiro: Livros técnicos e científicos, 1999.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Vitor C. P.; FORTUNA, Antonio A. M. Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. 3. ed. Rio de Janeiro: FDV, 2004.

TAMAYO, Alvaro; LIMA, Dinice; SILVA, Abelardo Vinagre da. Clima organizacional e estresse no trabalho. In: TAMAYO, Alvaro (Org). **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

TOLFO, Suzana da Rosa; PICCININI, Valmíria Carolina. As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: disjunções entre a teoria e a prática. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 5, n. 1, jan./abr. 2001.

ULRICH, Dave. **Recursos humanos estratégicos: novas perspectivas para os profissionais de RH**. 3. ed. Rio de Janeiro: Futura, 2000.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisar em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

WAGNER III, John A.; HOLLENBECK, John R. **Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2002.