



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

Curso de Graduação em Administração à Distância

EDVÂNIA DE SOUZA VIANA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Uma pesquisa sobre a satisfação com as ações de promoção de bem estar e de saúde da ECT em Brasília- AC.**

Rio Branco – AC

2011

EDVÂNIA DE SOUZA VIANA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Uma pesquisa sobre a satisfação com as ações de promoção de bem estar e de saúde da ECT em Brasília- AC.**

Monografia apresentada a Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Professora Orientadora: Msc, Alice Damasceno

Rio Branco – AC

2011

Viana, Edvânia de Souza

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Uma pesquisa sobre a satisfação com as ações de promoção de bem estar e de saúde da ECT em Brasília- AC./ Edvânia de Souza Viana – Rio Branco, 2011.  
36 f.: il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração - EaD, 2011.

Orientador: Prof. Msc. Alice Damasceno, Departamento de Administração.

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Correios. 3 Índice de satisfação I. Título

EDVÂNIA DE SOUZA VIANA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Uma pesquisa sobre a satisfação com as ações de promoção de bem estar e de saúde da ECT em Brasília- AC.**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da aluna

EDVÂNIA DE SOUZA VIANA

Msc, Alice Damasceno  
Professor-Orientador

Titulação, Nome completo,  
Professor-Examinador

Titulação, nome completo  
Professor-Examinador

Brasília-AC, 21 de Novembro de 2011

## **AGRADECIMENTOS**

Ao Orientador, professora Alice Damasceno, pela atenção e dedicação prestada nas diversas fases do trabalho.

Aos professores do curso de Administração que transmitiram seus conhecimentos valiosos.

Aos meus colegas de classe, pelos ótimos momentos vividos durante o curso.

A minha família, por estar ao meu lado sempre que eu precisei.

Aos profissionais entrevistados, pela concessão de informações fundamentais e valiosas para a realização do trabalho.

A todos que diretamente ou indiretamente ajudaram na realização e conclusão deste estudo.

“Quando aprendi todas as respostas da vida,  
mudaram as perguntas”.

Charles Chaplin

## RESUMO

O presente estudo abordou a avaliação dos resultados dos índices de satisfação dos funcionários dos Correios com a qualidade de vida no trabalho, especificamente no que se refere ao processo de desenvolvimento das ações de promoção de bem estar e saúde enquanto resultados organizacionais. Para a realização do trabalho realizou-se pesquisa descritiva e quantitativa e como procedimento metodológico a pesquisa de campo. Foram coletados, através da aplicação de questionários, dados contendo o grau de satisfação com a QVT em uma agência com nove funcionários na cidade de Brasília. Verificaram-se principalmente as principais áreas focadas, métodos utilizados, principais programas desenvolvidos e investimentos aplicados. Obteve-se o retorno de oito questionários e puderam-se apontar como alguns dos principais resultados: as principais questões focadas em saúde e bem estar dos colaboradores, as escalas de avaliação em QVT, dentre outros índices. Conclui-se que a ECT já deve estar realizando avaliações dos índices de QVT e consideram este processo de fundamental importância para o sucesso e futuro da instituição.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Correios. Índice de satisfação.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Médias das Escalas de Avaliação de QVT do Bloco I.....	22
Gráfico 2 – Médias das Escalas de Avaliação de QVT do Bloco II.....	24
Gráfico 3 – Médias das Escalas de Avaliação de QVT do Bloco III.....	26
Gráfico 4 – Médias das Escalas de Avaliação de QVT do Bloco IV .....	28

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ECT- Empresa Brasileira de Correios e Telegráfos

QVT- Qualidade de Vida no Trabalho

DST/AIDS - Doenças Sexualmente Transmissíveis/Síndrome da Imunodeficiência Adquirida

DORT/LER-Distúrbio Osteo-muscular Relacionado ao Trabalho/Lesão por Esforço Repetitivo

DEGEP - Departamento de Gestão de Pessoas

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	10
1.1	Contextualização do tema .....	11
1.2	Formulação do problema .....	12
1.3	Objetivo Geral .....	13
1.4	Objetivos Específicos.....	13
1.5	Justificativa.....	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO .....	14
2.1	Conceitos de QVT .....	15
2.2	Índice de satisfação com QVT.....	17
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA .....	18
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa .....	18
3.2	Caracterização da organização, setor ou área .....	19
3.3	População e amostra ou participantes do estudo .....	20
3.4	Caracterização dos instrumentos de pesquisa .....	20
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados .....	21
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	21
4.1	Bloco I- Sobre os programas de bem estar.....	22
4.2	Bloco II- Sobre os programas de saúde.....	24
4.3	Bloco III- Sobre o reconhecimento no trabalho.....	25
4.4	Bloco IV- Sobre a oportunidade de crescimento profissional.....	27
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	29
	REFERÊNCIAS.....	32
	APÊNDICES.....	34
	Apêndice A – Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho .....	34

## INTRODUÇÃO

Atualmente, no ambiente competitivo das organizações, têm-se descoberto que investir no bem estar pessoal do profissional pode trazer resultados de diferencial para as organizações que almejam se destacar no mercado. Muito mais do que contar com o conhecimento técnico do colaborador, faz-se necessário também ter motivação e comprometimento do empregado com a Empresa.

Os resultados da organização dependeriam do desempenho do seu corpo funcional, pela sua saúde e seu bem estar, e, nesse sentido, observa-se cada vez mais a tendência das organizações em resgatar o lado humano; procura-se desenvolver os mais distintos potenciais por meio de inúmeras estratégias; busca-se excelência graças à capacitação de pessoas saudáveis e satisfeitas com o trabalho.

Assim sendo, dá-se ênfase aos desenvolvimentos de programas de QVT onde se tenta perceber as reais condições de melhoria de prática do trabalho e as necessidades físicas e psicológicas de cada funcionário. Programas estes que visam o despertar do bem estar como estimulador da criatividade e de atitudes inovadoras, além de buscar promover um ganho considerável de rentabilidade no desenvolvimento das atividades laborais e rotineiras dos colaboradores.

Os programas de bem-estar, em sua totalidade, almejam a prevenção de problemas de saúde ocasionalmente desenvolvidas pelos funcionários. Assim, o caráter preventivo desses programas parte da tentativa de reconhecimento de seu efeito a respeito do comportamento dos colaboradores e estilo de vida alheio ao trabalho, encorajando seus participantes à melhoria de seus estados físicos e mentais de saúde.

Com o desenvolvimento de ações voltadas para o bem-estar físico, mental e profissional o empregado tem a possibilidade de melhorar sua qualidade de vida e desenvolver-se como indivíduo, refletindo positivamente no seu aspecto profissional e no ambiente de trabalho.

As conseqüências para a falta de política de Bem-Estar nas empresas estão relacionadas com os aspectos fisiológicos, psicológicos e comportamentais,

enquanto que na dimensão organizacional estariam relacionados com absenteísmo, custos com seguro-saúde e baixa produtividade.

A qualidade de vida no trabalho (QVT) torna-se, portanto, um valor intrínseco nas práticas de competitividade e melhoramento da saúde do funcionário aliadas ao bem-estar organizacional.

## **1.1 Contextualização do tema**

Seguindo a necessidade de se adquirir o já citado valor que a QVT possa ter, as organizações atuais, como é o caso da ECT, uma empresa estatal, detentora do monopólio postal deste País, tem se preocupado com a qualidade de vida de seus funcionários, não só internamente, mas também no âmbito alheio a seu ambiente de trabalho, por meio do desenvolvimento de ações de promoção de saúde e bem estar, como por exemplo, o programa “ Viva Mais com Saúde” e do Festival de Música dos Correios, ambos destinados a todos seus colaboradores.

A qualidade de vida dos funcionários dos Correios é tratada a partir da idéia de se aliar a produção operacional e administrativa com eficiência e competitividade que a organização exige. Frente a esse desafio a Empresa lançou em 2008 a primeira edição do Programa Viva Mais com Saúde em todas as suas Diretorias Regionais e inclusive na Administração Central, estando este programa voltado para a promoção da saúde, a prevenção das doenças crônicas e ocupacionais assim como a prevenção de riscos no trabalho.

Quanto à promoção da saúde, encontram-se as ações de linhas de cuidado, que, atendem às conformidades da Agência Nacional de Saúde (ANS), e, integram um modelo voltado para grupos de pessoas com características semelhantes (homens, mulheres, obesos, fumantes), permitindo que se adote uma prática mais específica.

A linha de cuidado da saúde está dividida em duas partes: física e mental, sendo que a primeira sempre coincide a data de sua divulgação anual com o dia

mundial da saúde, comemorado em sete de Abril. Durante este mês desenvolve-se principalmente as palestras e trabalhos voltados para o tema “Contagie a Saúde”, que aborda as doenças crônicas como hipertensão e diabetes, além do incentivo à prática esportiva, como corrida dos carteiros, campeonato de futsal, natação, dentre outros.

Até o fim do mês de Junho desenvolvem-se as outras atividades, abordando as doenças ocupacionais como DORT/LER, atividades físicas, prevenção de acidentes e riscos no trabalho, como a prevenção do ataque e mordidas dos cachorros consideradas umas das principais causas de afastamentos do carteiro ao trabalho, enquadrado como absenteísmo, tão prejudicial à Empresa.

E para completar o calendário elaborado pelo DEGEP (Departamento de Gestão de Pessoas) propõem-se que até Dezembro sejam desenvolvidas as partes concernentes à saúde mental e ao bem-estar, incluindo campanhas estimulando as caminhadas, esquetes teatrais, oficinas e outras, dentro dos temas programados como: “Ergonomia não é Cadeirologia”, “Saúde Emocional e Bem-Estar no Trabalho”, “Pratique Prevenção”, “Mexa-se, seu corpo agradece” e “Abra um sorriso”.

Ao longo deste ano já foram desenvolvidas em âmbito nacional várias iniciativas de caráter promocional, preventivo e educativo, como as ações de campanha de prevenção ao ataque canino, o exame médico periódico, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT), o circuito de qualidade de vida para a saúde física e a ginástica laboral.

Com estas ações preventivas, a empresa objetiva manter a boa saúde dos empregados e reduzir os índices de absenteísmo.

## **1.2 Formulação do problema**

Mediante a crescente necessidade das organizações em perseguir um desenvolvimento econômico-social sólido e aliado a satisfação dos colaboradores, a ECT implementou em seu plano de trabalho do setor de gestão de pessoal da empresa a adoção de uma série de ações que propiciam a prática da QVT e que fomentam a melhora da ambiência organizacional.

No entanto, ressalta-se que nem todos os seus funcionários desfrutam destas ações, por diversos motivos, ora por próprio desinteresse do trabalhador, ora por falta de estrutura em manter estas ações em todas as unidades, já que é imensa a área de prestação dos serviços postais neste País e que por questões de demanda os programas de saúde e bem estar são focadas principalmente nos grandes centros e metrópoles.

Diante disso, procura-se responder a seguinte indagação: Qual o índice de satisfação dos funcionários dos Correios de Brasiléia, interior do Estado do Acre, com o programa de qualidade de vida no trabalho desenvolvido pela Empresa?

### **1.3 Objetivo Geral**

- ✓ Mensurar o grau de satisfação dos funcionários com a QVT desenvolvida na ECT na agência dos correios de Brasiléia.

### **1.4 Objetivos Específicos**

- ✓ Diagnosticar o desempenho da ECT quanto à política de ações de promoção de saúde e bem estar dos funcionários de Brasília.
- ✓ Gerar índices que permitam analisar o incentivo da Diretoria Regional/Acre para a adesão das práticas de ações de saúde e bem estar pelos funcionários.

## **1.5 Justificativa**

Devido à criação do programa anual de desenvolvimento da política do DEGEP, um conjunto de ações voltadas para a oportunização do desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores, torna-se necessário que haja uma avaliação dos benefícios provocados por estas ações corporativas, conhecendo assim, a visão dos funcionários em relação à disseminação do mesmo.

Ao realizar a pesquisa sobre as ações de promoção de bem estar e de saúde na ECT têm-se o diagnóstico de qualidade de vida dos funcionários, a organização então, passa a contar com a oportunidade de ter informações necessárias para a consolidar a política do trabalho do DEGEP como um valor pessoal e organizacional, com vistas à criação de um ambiente favorável à satisfação, envolvimento e comprometimento dos colaboradores com a Empresa.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Partindo do princípio de que, com o advento da globalização, as empresas tornaram-se um verdadeiro campo acirrado de competitividade, as relações de trabalho e de organização produtiva passam a determinar que o estabelecimento e

perduração da empresa no mercado pressupõem exigência de indivíduos que trabalhem satisfeitos quanto à execução de suas atividades laborais.

As transformações do mundo empresarial fizeram com que as organizações desenvolvessem políticas e estratégicas voltadas para a aquisição de qualidade de vida no trabalho formando colaboradores mais produtivos, criativos, valorizados, comprometidos e melhor integrados à empresa e à sua cultura.

Com o desenvolvimento de ações voltadas para a QVT o empregado tem a possibilidade de melhorar sua vida profissional e desenvolver-se como indivíduo, refletindo positivamente no seu aspecto pessoal e no ambiente de trabalho.

As empresas atuais detêm recursos de apoio à gestão de equipes e facilitam disseminação de valores humanos dentro da entidade, sendo que isto pressupõe a universalização do acesso de todo o público interno às ações, sem distinção de idade, sexo, cargo, raça, condições e características físicas.

Desta forma, faz-se indispensável evidenciar os conceitos e teorias sobre QVT de autores renomados de acordo com estudos semelhantes sobre o tema já publicados, uma vez que estes merecem ser destacados por balizar e nortear a própria pesquisa aqui abordada.

Através da visão teórica, pode-se traçar um quadro histórico e conceitual de como a temática Qualidade de Vida no trabalho, ganhou proporções de imenso interesse social e gerou uma gama de opiniões similares e diferentes a respeito deste assunto.

## **2.1 Conceitos de QVT**

A temática qualidade de vida nunca foi tão debatida, nos lares, no ambiente de trabalho, na mídia e, até mesmo, nos mais diversos meios acadêmicos. Desta forma, a QVT é abordada atualmente pelos mais diversos segmentos sociais, no entanto, ainda há muitas divergências científicas sobre seus conceitos. Por ser um termo

multidisciplinar, pode ser associada as referências salariais, a satisfação profissional ou, até mesmo, à preocupação com a saúde física e mental do ser humano e ao seu bem estar.

A QVT, em nosso estudo, se fundamenta sobretudo em atender a fatores consideravelmente importantes como o desenvolvimento do bem-estar e saúde do trabalhador, satisfação profissional e com o resultado da eficiência organizacional gerado.

Desde a década de 1980, o tema de QVT vem sendo pesquisado. Nadler & Lawler (1983, p.20) conceitua “QVT é a grande esperança das organizações para atingirem alto nível de produtividade, sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo.”

Existem varias conceituações e formas metodológicas de abordagem em QVT, ressalta-se, portanto que não se deve excluir uma em detrimento da outra quanto ao seu grau de importância.

Fernandes (1996) conceitua QVT como “a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam os climas organizacionais, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas.”

Segundo Limongi-França e Arellano (2002, p.296):

[...] existem muitas interpretações de qualidade de vida no trabalho, desde o foco clínico da ausência de doenças no âmbito pessoal até as exigências de recursos, objetos e procedimentos de natureza gerencial e estratégica no nível das organizações. Novos paradigmas de modos de vida dentro e fora da empresa, construindo novos valores relativos às demandas de qualidade de vida no trabalho, estão sendo estruturados por diversos segmentos da sociedade e do conhecimento científico.

Percebe-se, então que o conceito de QVT possui extrema amplitude designando muito mais aspectos dos quais aqueles em que se almeja delimitar. Envolve aspectos multidisciplinares e multifatoriais e em interação. “A QVT está ligada ao crescimento, produtividade, desenvolvimento e realização profissional relacionados ao trabalho” (SALLES; PILATTI, 2006).

Pelos conceitos de qualidade de vida citados, verifica-se que, apesar das variações temporais, este é um modelo de racionalização que objetiva, primeiramente, a máxima produtividade e a redução de custos, tentando de todas as formas voltar a empresa ao atendimento das reais necessidades dos seus clientes internos.

## 2.2 Índice de satisfação com QVT

Para fins de compreensão, deve-se evidenciar que de acordo com o próprio Dicionário Michaelis (1998, p.1900), um dos significados do termo satisfação “refere-se ao contentamento, do prazer que resulta da realização do que se espera, do que se deseja.” Neste enfoque procurou-se determinar o índice de satisfação dos funcionários dos correios de Brasília com os programas que proporcionam o desenvolvimento da qualidade de vida em suas práticas laborais.

Para Minayo (2000), “QVT é uma noção eminentemente humana, que tem sido aproximada ao grau de satisfação encontrado na vida familiar, amorosa, social e ambiental e à própria estética existencial.”

Assim como conceituar QVT, a complexidade de se medir a satisfação no trabalho também se relaciona ao estado motivacional do indivíduo no relacionamento com o empregador, ou pelo menos, com as pessoas com quem interagem, relacionamento este que oscila a cada situação no decorrer de distintos períodos.

De acordo com Spector (2005, p.15):

[...] satisfação no trabalho é uma variável de atitude que representa como uma pessoa se sente em relação ao seu trabalho de forma geral e em seus vários aspectos, tendo sido um fator causador de importantes realizações por parte dos funcionários, melhor desempenho no trabalho e do melhoramento da saúde e aumento da expectativa de vida.

Dentro desta perspectiva, a qualidade de vida no trabalho, fica diretamente relacionada à satisfação dos funcionários durante a execução das suas tarefas, tornando-se indispensável à produtividade e competitividade, sem as quais as organizações dificilmente sobreviveriam ao mercado atual.

Observa-se, enfim, que ao longo da produção científica muito se tem estudado sobre a QVT em seus mais diversos aspectos, cabe, então neste estudo enfatizar a satisfação do funcionário como fator determinante que influencie a qualidade de vida no trabalho.

Ao se auferir o índice de satisfação de QVT, pode-se detectar o que cada colaborador espera de seu trabalho, sejam destacadas suas mais íntimas percepções e perspectivas em relação ao mesmo, busca-se diagnóstico, que dará margem às intervenções para elaboração de novas estratégias gerenciais da organização.

Vale evidenciar que com o levantamento do nível de satisfação dos funcionários traz-se à ideia de como a QVT é trabalhada nas organizações públicas, já que existem vários estudos sobre o tema propostos por diversos autores que ao longo do tempo vêm sendo reformulados para adaptar-se a novos contextos e realidades.

### **3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

Como técnica de pesquisa, fez-se uso da escala Likert, onde o tipo de escala somatória mais freqüentemente usado no estudo de atitudes sociais é denominado escala tipo Likert. Nessa escala, os sujeitos devem responder a cada item, através de vários graus de acordo ou desacordo.

A escala de tipo Likert não pretende ser mais que uma escala ordinal; vale dizer, permite a ordenação de indivíduos através da 'favorabilidade' de sua atitude com relação a determinado objeto, mas não apresenta uma base para dizer quanto o indivíduo é mais favorável que outro, nem para medir a quantidade de mudança depois de certa experiência. (SELLTIZ, 1960, p. 415- 416).

A metodologia empregada foi detalhada através da própria pesquisa de campo e conforme Lakatos e Marconi (2001), onde:

[...] pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

Procurou-se abordar os procedimentos metodológicos dentro do próprio local de trabalho, na própria unidade dos Correios para que se pudessem levar em consideração os objetivos propostos nesta pesquisa.

### **3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa**

Este estudo teve uma abordagem predominantemente descritiva e quantitativa. A pesquisa descritiva, segundo Gil (1999, p. 44) “tem como objetivo primordial à descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

O uso da pesquisa quantitativa justifica-se pela necessidade de quantificar e medir satisfação dos funcionários, suas opiniões sobre o tema abordado. As pesquisas quantitativas são aquelas em que os dados e evidências coletados podem ser quantificados, mensurados. Os dados são filtrados, organizados tabulados, enfim, preparados para serem submetidos a testes estatísticos. (MARTINS; THEÓPHILO, 2007).

### **3.2 Caracterização da organização, setor ou área**

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos é uma organização estatal que atende às necessidades de comunicações postais e atuante quanto a inclusão bancária da população, por meio da criação do Banco Postal. Representa um papel extremamente importante no contexto histórico de desenvolvimento do País. A ECT visa, além do caráter econômico, a prestação do serviço social atuando em praticamente todos os municípios do Brasil, sendo muitas vezes o único ponto de representação governamental em certos lugares longínquos e de difícil acesso, como é o caso da região norte brasileira.

A ECT conta com a recente criação da Diretoria Regional do Acre (DR/ACR), uma vez ter sido desmembrada da Diretoria de Rondônia em 2005 e estando sediada em Rio Branco, capital do Estado, tem sua estrutura constituída por 23 (vinte e três) agências e várias gerências específicas, inclusive a Seção de Recursos Humanos, responsável pela realização da QVT para os funcionários.

### **3.3 População e amostra ou participantes do estudo**

A população pesquisada compõe-se pelos funcionários da agência de Brasília, que totaliza uma estrutura de 09 (nove) funcionários. Entretanto, esta população reduziu-se a 08 (oito), já que 1 (um) destes encontrava-se temporariamente afastado, sendo que a pesquisa foi realizada no mês de Outubro do ano em curso. Desta forma, a amostra, que constitui os participantes do estudo foi formada por sete colaboradores de distintos cargos, salários, sexo, idade e funções, o que representa 87,5% (oitenta e sete e meio por cento) consolidando-se como uma amostra altamente representativa.

### **3.4 Caracterização dos instrumentos de pesquisa**

Para fins desta pesquisa, utilizou-se um questionário estruturado, ou seja, composto por perguntas fechadas. O questionário é composto de 20 (vinte) questões fechadas em escala Likert, com variação de 1 (totalmente insatisfeito), 2 (muito insatisfeito), 3 (insatisfeito), 4 (satisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (totalmente

satisfeito), por sua vez distribuídas em 4 (quatro) blocos: Programas de bem estar, Programas de saúde, Reconhecimento no trabalho, Oportunidade de crescimento profissional.

Conforme Oliveira (2002):

[...] o questionário é um instrumento, normalmente, preparado em formulário pré-impresso, que permite substancial redução de tempo para levantamento das informações desejadas, pois poderá ser, simplesmente, distribuído para posteriormente ser recolhido.

Assim, o questionário desta pesquisa foi caracterizado como impresso e não trouxe identificação do funcionário.

### **3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados**

Os questionários foram coletados dois dias após serem entregues aos funcionários e posteriormente, iniciou-se o levantamento dos blocos discutidos no mesmo questionário.

A mensuração das afirmativas é composta por questões de múltipla escolha, com base no percentual de cada uma.

Sendo assim, os resultados foram interpretados a partir das respostas obtidas e os dados foram calculados e transformados em gráficos de acordo com cada bloco.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

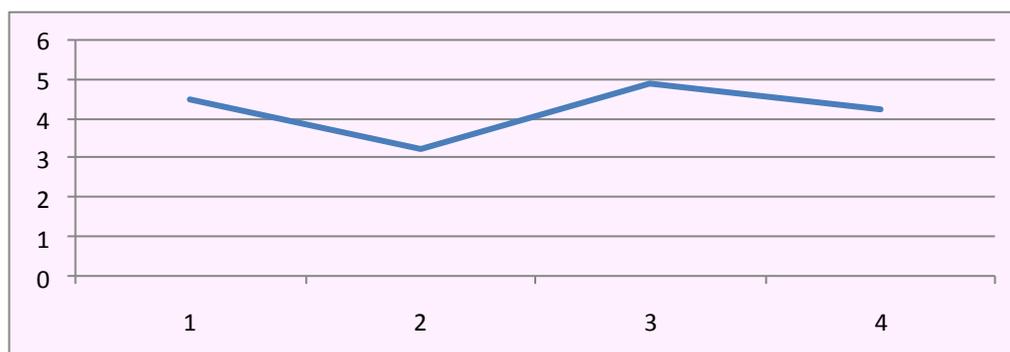
Considerou-se como índices satisfatórios com QVT, o percentual dos entrevistados que atribuíram nota igual ou superior a 4 (quatro) de acordo com a escala Likert, uma vez que para a análise, os resultados da escala likert de seis pontos foram divididos no grupo de insatisfeitos, média de 1 a 3,5; e para o grupo de satisfeitos, média de 3,6 a 6.

#### 4.1 Bloco I- Sobre os programas de bem estar

O primeiro bloco sobre programas de bem estar de trabalho evidencia as atitudes que a empresa estudada promove fins de aumentar a disposição dos funcionários durante realização de suas atividades rotineiras, atuando como motivação para a melhoria do relacionamento e integração dos colaboradores no ambiente de trabalho.

Os itens questionados priorizam o desenvolvimento de atividades com foco no processo participativo e não no resultado da disputa, com normas pautadas na competição sem rivalidade, cooperação, respeito a valores morais e éticos.

Apresenta-se o Gráfico 1 com as médias das escalas de avaliação da satisfação da QVT da ECT. Considera-se que as médias mais altas – próximas de seis – a satisfação é total e as médias mais baixas – próximas de 1 – como insatisfação total.



## GRÁFICO 1 – Médias das Escalas de Avaliação de QVT do Bloco I

Fonte: Dados coletados na pesquisa de campo.

Quanto ao primeiro item “Com a divulgação das ações de bem estar no ambiente interno da empresa.” tem-se que 62,5% dos colaboradores estão satisfeitos, 25% estão muito satisfeitos e 12,5% totalmente satisfeitos, o que resulta em uma média de avaliação igual a 4,5 pertencendo a classificação dos satisfeitos.

Em relação ao segundo item “Com a minha participação nas ações de bem estar como, por exemplo: Festival de Música, Teatros, Papai Noel dos Correios.” tem-se que 75% estão insatisfeitos e 25% satisfeitos, o que resulta em uma média de avaliação igual a 3,25 pertencendo ao grupo dos insatisfeitos.

Quanto ao penúltimo item deste bloco “Com o relacionamento que mantenho com os mais diversos grupos de meu local de trabalho, inclusive os superiores.” apenas 12,5% estão insatisfeitos e o restante 87,5% atribuíram conceito de muito satisfeitos. Tem-se que a média de avaliação é igual a 4,9 pertencendo ao grupo dos satisfeitos.

E no que diz respeito ao quarto item deste bloco “Com as condições físicas (iluminação, ventilação...), instalações (banheiros, bebedouros), equipamentos (computadores, cadeiras) enfim, com a ergonomia disponível em meu trabalho.” houve disparidade quanto as respostas já que 37,5% estão insatisfeitos, 25% satisfeitos, 12,5% muito satisfeitos e 25% altamente satisfeitos. Têm-se que a média de avaliação é de 4,25 pertencendo ao grupo dos satisfeitos.

Verifica-se por meio desta média dos resultados, que os respondentes estão satisfeitos em relação ao programa de bem estar no trabalho. Registrou-se mais satisfação com o relacionamento pessoal no ambiente interno da empresa e menos com as condições ergonômicas da organização. Ressalta-se ainda que os funcionários mostraram-se insatisfeitos com as suas participações nas ações de bem estar desenvolvidas pela empresa.

## 4.2 Bloco II- Sobre os programas de saúde

O segundo bloco sobre programas de saúde no trabalho ressalta o estímulo à adoção de um estilo de vida saudável e produtivo, por meio da promoção de atividades físicas e práticas esportivas associadas à difusão dos valores do esporte.

Os itens questionados enfocam as oportunidades que a empresa oferece ao buscar empregados mais saudáveis, com mais vitalidade e disposição para as tarefas do cotidiano, e conseqüentemente, com melhor capacidade de desempenho no trabalho.

Apresenta-se o Gráfico 2 com as médias das escalas de avaliação da satisfação da QVT da ECT. Considera-se que as médias mais altas – próximas de seis – a satisfação é total e as médias mais baixas – próximas de 1 – como insatisfação total.

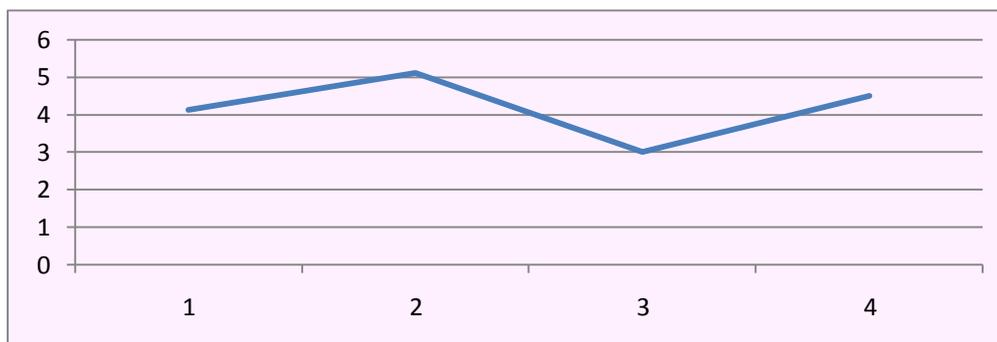


GRÁFICO 2 – Médias das Escalas de Avaliação de QVT do Bloco II

Fonte: Dados coletados na pesquisa de campo

Quanto ao primeiro item “Com a divulgação dos programas de saúde no ambiente interno da empresa.” tem-se que 87,5% dos colaboradores estão satisfeitos e 12,5 % estão muito satisfeitos o que resulta em uma média de avaliação igual a 4,12 pertencendo a classificação dos satisfeitos.

Em relação ao segundo item “Com a minha participação nos programas de saúde como, por exemplo: Corrida dos Carteiros, Viva Mais com Saúde, Campeonato de Futsal, Ginástica Laboral”, tem-se que 62,5% estão satisfeitos, 12,5% muito satisfeitos e 25% altamente satisfeitos o que resulta em uma média de avaliação igual 5,12 a pertencendo ao grupo dos satisfeitos.

Quanto ao penúltimo item deste bloco “Com o retorno dos exames médicos periódicos e preventivos.” apenas 25% estão satisfeitos, 50% insatisfeitos e 25% muito insatisfeitos. Tem-se que a média de avaliação é igual a 3,0 pertencendo ao grupo dos insatisfeitos.

E no que diz respeito ao quarto item deste bloco “Com a aplicação dos valores do esporte e prevenção de doenças em minha vida pessoal e profissional.” tem-se que 62,5% dos colaboradores estão satisfeitos, 25% estão muito satisfeitos e 12,5% totalmente satisfeitos, o que resulta em uma média de avaliação igual a 4,5 pertencendo à classificação dos satisfeitos.

Verifica-se por meio desta média dos resultados, que os respondentes estão satisfeitos em relação ao programa de saúde no trabalho. Registrou-se mais satisfação com a participação nos programas de saúde e menos com a forma de divulgação dos programas no ambiente interno da empresa. Ressalta-se ainda que os funcionários mostraram-se insatisfeitos com o retorno dos exames médicos periódicos e preventivos.

### **4.3 Bloco III- Sobre o reconhecimento no trabalho**

O terceiro bloco sobre reconhecimento no trabalho enfatiza a valorização do funcionário, considerando a influência que ações da organização estudada exercem na percepção dos empregados sobre o próprio trabalho, o comprometimento com a atividade e, em consequência, a motivação e a satisfação com o contexto no qual estão inseridos.

Os itens questionados estabelecem uma dinâmica de reconhecimento da profissão que propicia uma vivência de satisfação e equilibra a relação prazer/desprazer com os deveres profissionais.

Apresenta-se o Gráfico 3 com as médias das escalas de avaliação da satisfação da QVT da ECT. Considera-se que as médias mais altas – próximas de seis – a satisfação é total e as médias mais baixas – próximas de 1 – como insatisfação total.

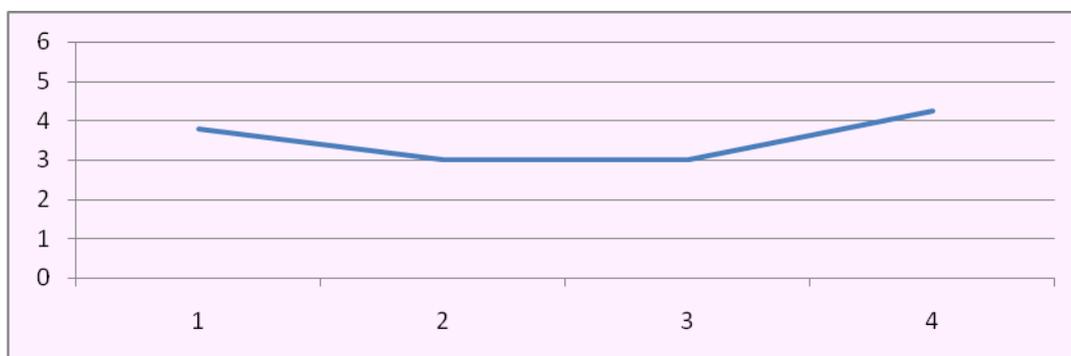


GRÁFICO 3 – Médias das Escalas de Avaliação de QVT do Bloco III

Fonte: Dados coletados na pesquisa de campo

Quanto ao primeiro item “Com a divulgação das ações de reconhecimento do empregado no ambiente interno da empresa.” tem-se que 37,5% dos colaboradores estão satisfeitos, 25% estão muito satisfeitos e 37,5% estão insatisfeitos o que resulta em uma média de avaliação igual a 3,8 pertencendo a classificação dos satisfeitos.

Em relação ao segundo item “Com o processo seletivo de escolha do melhor desempenho individual em campanhas como, por exemplo: Carteiro Nota Dez, Atendente Padrão.” tem-se que 75% estão insatisfeitos, 12,5% muito insatisfeitos e 12,5% satisfeitos o que resulta em uma média de avaliação igual a 3,0 pertencendo ao grupo dos insatisfeitos.

Quanto ao penúltimo item deste bloco “Com a comemoração dos eventos de datas profissionais na empresa, como por exemplo: Dia do Atendente, Dia do carteiro” apenas 37,5% estão satisfeitos e, a maioria, 62,5 %, insatisfeitos. Tem-se que a média de avaliação é igual a 3,0 pertencendo ao grupo dos insatisfeitos.

E no que diz respeito ao quarto item deste bloco “Com o respeito que a sociedade atribui ao meu trabalho.” tem-se que 75% dos colaboradores estão satisfeitos e 25% estão muito satisfeitos, o que resulta em uma média de avaliação igual a 4,25 pertencendo à classificação dos satisfeitos.

Verifica-se por meio desta média dos resultados, que os respondentes estão divididos quanto à satisfação em relação ao reconhecimento no trabalho. Registrou-se mais satisfação com o respeito que a sociedade atribui ao trabalho e menos com a forma de divulgação das ações de reconhecimento profissional. Ressalta-se ainda que os funcionários mostraram-se insatisfeitos, em mesmo grau com o processo seletivo de desempenho e premiação individual e com a comemoração dos eventos das datas alusivas aos cargos da agência.

#### **4.4 Bloco IV- Sobre a oportunidade de crescimento profissional**

O último bloco sobre oportunidade de crescimento profissional, para os entrevistados foi aqui destacado por ser o que mais os motivariam a trabalhar e promoveria a manutenção da QVT.

Os itens questionados reproduzem as expectativas dos funcionários quanto a seu futuro dentro e fora da entidade, instiga a auto-avaliação de seu histórico profissional, proporcionando um verdadeiro esclarecimento sobre o diferencial de se ter uma empresa voltada para a realização da QVT.

A atenção deste bloco refere-se ao posicionamento dos funcionários sobre a oportunidade que a empresa oferece para trilhar a construção da qualidade de vida no trabalho, sobre a concepção que estes fazem sobre crescimento profissional.

Apresenta-se o Gráfico 4 com as médias das escalas de avaliação da satisfação da QVT da ECT. Considera-se que as médias mais altas – próximas de seis – a satisfação é total e as médias mais baixas – próximas de 1 – como insatisfação total.

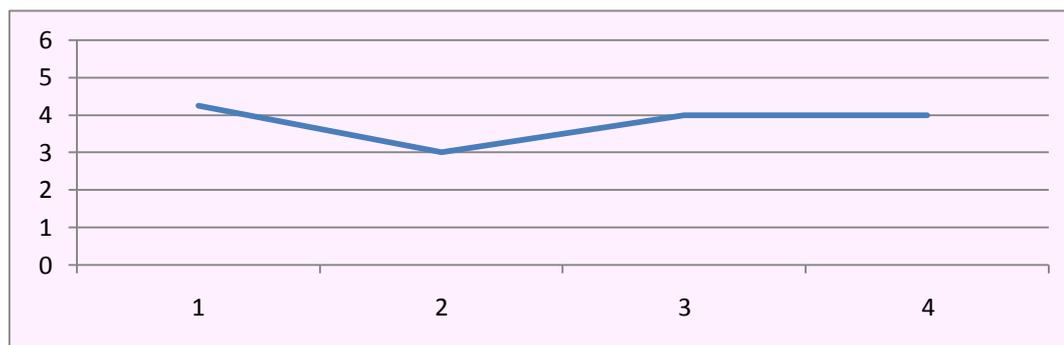


GRÁFICO 4 – Médias das Escalas de Avaliação de QVT do Bloco IV

Fonte: Dados coletados na pesquisa de campo

Quanto ao primeiro item “Com a minha participação em cursos, palestras, treinamentos em meu local de trabalho.” tem-se que 75% dos colaboradores estão satisfeitos e 25% estão muito satisfeitos o que resulta em uma média de avaliação igual a 4,25 pertencendo à classificação dos satisfeitos.

Em relação ao segundo item “Com as oportunidades oferecidas pela empresa em se desenvolver novos conhecimentos, como por exemplo: Bolsas de Estudo, PCCS” têm-se que 50% estão insatisfeitos, 25% muito insatisfeitos e 25% satisfeitos o que resulta em uma média de avaliação igual a 3,0 pertencendo ao grupo dos insatisfeitos.

Quanto ao penúltimo item deste bloco “Com a possibilidade de aplicação de novos conhecimentos no desenrolar de minhas atividades profissionais.” apenas 25% estão insatisfeitos e, a maioria, 75 %, satisfeitos. Tem-se que a média de avaliação é igual a 4,0 pertencendo ao grupo dos satisfeitos.

E no que diz respeito ao quarto item deste bloco “Com a segurança que tenho quanto a meu futuro nesta empresa” tem-se que 75% dos colaboradores estão satisfeitos, 12,5 % estão muito satisfeitos e divergentemente 12,5% insatisfeitos, o que resulta em uma média de avaliação igual a 4,0 pertencendo a classificação dos satisfeitos.

Verifica-se por meio desta média dos resultados, que os respondentes estão satisfeitos em relação à oportunidade de crescimento profissional. Registrou-se mais satisfação com a participação em cursos e palestras além dos treinamentos no local de trabalho. Revelou-se também satisfação quanto à manutenção de seu emprego na empresa. Ressalta-se ainda que os funcionários mostraram-se insatisfeitos com a

oportunidade de ascensão oferecida pela empresa, como por exemplo, o Plano de Cargo de Carreiras e Salários, o PCCS.

Conforme o resultado geral, o índice de satisfação com a QVT na agência de Brasília é bem favorável e apresenta conformidade quanto às ações de bem estar e de saúde desenvolvida pela ECT, apesar de haver alguns fatores negativos que vale evidenciar, tais como a falta de participação destes funcionários nas ações de bem estar da empresa, *feedback* dos exames clínicos obrigatórios, descontentamento com o processo seletivo interno de reconhecimento no trabalho, falta de destaque das datas comemorativas alusivas aos cargos que ocupam, e com as poucas oportunidades de desenvolvimento profissional.

## **5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

É notória a necessidade de se pesquisar como as organizações atuais estão lidando com a temática Qualidade de Vida no Trabalho, dada a importância que esse assunto assumiu nos moldes de competitividade e sobrevivência das empresas modernas. E assim como é abrangente a própria temática em QVT, escolheu-se como estudo uma organização que detém políticas específicas de qualidade de vida no trabalho e de renomado conhecimento social no âmbito deste País, que é a ECT.

Diversos conceitos de QVT foram elaborados nos últimos anos, e apesar de não se ter chegado a uma idéia finda e imutável, uma breve apresentação de alguns destes conceitos foi destacada neste artigo. Trouxeram-se à tona os mais distintos pontos de vista de cada autor no decorrer de seu tempo bem como suas percepções sociais.

As percepções de que QVT se traduzem em bons programas de bem estar e de saúde no trabalho, na constância destas ações e no equilíbrio entre reconhecimento e oportunidade profissional de trabalho estão de acordo com a literatura na área e de acordo com as ações desenvolvidas pela ECT. Tanto autores clássicos, já citados como Sales e Pilatti (2006) e Spector (2005) bem como os

resultados das pesquisas com funcionários de Brasília indicam que a satisfação profissional é um aspecto fundamental da qualidade de vida no trabalho.

Com o intuito de contribuir para a continuidade das pesquisas relacionadas ao nível de satisfação com a QVT, este trabalho propôs a avaliação sob ótica dos próprios funcionários.

Pode-se detectar que o que os funcionários da localidade estão satisfeitos no seu trabalho e com os programas de bem estar e de saúde da ECT. Isto revela que, provavelmente, a empresa esteja utilizando uma política adequada à promoção de QVT de acordo com as ações de saúde e bem estar desenvolvida em prol dos colaboradores, visando obter resultados favoráveis com os objetivos empresariais para conseguir enfrentar o mercado competitivo e, conseqüentemente, comprometer os membros com o negócio da empresa.

De acordo com esta mesma análise dos resultados da aferição do índice de satisfação dos colaboradores, pôde-se concluir que há um alto grau de satisfação dos funcionários com a qualidade de vida no trabalho oferecida pela ECT o que se destaca como alcance pleno do objetivo geral deste trabalho que era mensurar o grau de satisfação dos funcionários com a QVT desenvolvida nos correios de Brasília.

Diante dos índices auferidos tencionam-se produzir conhecimento que sirva de apoio para intervenções organizacionais e decisões futuras quanto ao desempenho da política de elaboração dos programas de QVT elaboradas pelo DEGEP e incentivo da DR/ACRE para a adesão em massa dos colaboradores as práticas de obtenção de QVT, conforme proposto nos objetivos específicos deste estudo.

Dessa forma, as recomendações são dirigidas aos acadêmicos que futuramente tenham interesse em trabalhar o assunto, bem como à própria ECT para que se faça um panorama de como está a gestão de pessoas na Empresa, como é percebida pelas Áreas, clientes e empregados e o porquê da situação apresentada, aumentando o estudo através de mais pesquisas bibliográficas.

Recomenda-se ainda, que de acordo com os índices de insatisfação a Diretoria Regional dos Correios do Acre promova atratividade nas atividades de integração e bem estar, em sua abrangência ilimitada, de modo que haja participação maior do número de empregados lotados fora das cidades sedes, distantes da capital, como é o caso dos colaboradores do interior, da agência de Brasília.

Têm-se ainda o fato de que houve insatisfação quanto ao retorno dos exames preventivos, periódicos e obrigatórios, recomendando-se que haja não apenas a preocupação da empresa em cumprir as exigências do Ministério do Trabalho e Emprego, mas sim, a necessidade de levantamento das informações quanto à saúde do empregado, dando a oportunidade da já citada Diretoria em incentivar o tratamento clínico do diagnóstico coletado.

Quanto ao índice de insatisfação com o processo seletivo interno (PSI) de escolha de melhor desempenho individual para reconhecimento do trabalho, sugere-se que a mesma Diretoria verifique a necessidade de maior consultoria para a área cliente interna quando da definição do perfil de seus funcionários bem como a necessidade de integração das partes interessadas na definição dos requisitos do cargo e dos parâmetros de reconhecimento do trabalho. Recomenda-se, portanto, a criação de um banco de elegíveis com as competências requeridas para ocupar as questões de mérito no trabalho, construindo, assim uma verdadeira formatação e padronização das campanhas internas.

No que tange as datas comemorativas, considera-se importante que a Empresa disponibilize um levantamento de custos com pequenas despesas para a celebração do evento, uma vez que a data que marca o dia de homenagem ao profissional só ocorre uma vez ao ano, e como a unidade possui poucos funcionários o orçamento não seria dispendioso para o reconhecimento profissional, e conseqüente, satisfação dos colaboradores com a QVT.

Considerando-se, finalmente, este processo de análise de fundamental importância para o sucesso e futuro da instituição, e diante da insatisfação dos funcionários dos Correios de Brasília com as poucas oportunidades de desenvolvimento profissional, sugere-se que a Diretoria do Acre esboçe a introdução a um programa de incentivo a educação continuada, através do estruturamento do ensino a distância com mídias e tecnologias de fácil acesso à rede e disponível de forma irrestrita a seus colaboradores e, correlacione os programas de bolsa de estudo com as necessidades da Empresa bem como a melhoria do seu próprio PCCS.

Estas ações devidamente priorizadas e negociadas com o DEGEP, só promoverá a melhoria do programa de QVT dos Correios em sua ampla difusão e trará resultados realistas, objetivos e até mesmo propositivo para todo o corpo organizacional em especial, a agência da ECT abordada.

## REFERÊNCIAS

FERNANDES, E. **Qualidade de Vida no Trabalho: Como Medir para Melhorar**. 3 ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. e ARELLANO B., Eliete. **Qualidade Vida no Trabalho: o comportamento das pessoas na organização**. 2. ed. São Paulo: Editora Gente, 2002.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2007.

MICHAELIS. **Moderno Dicionário da Língua Portuguesa**. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1998.

MINAYO, M.C.S. (org.). **Qualidade de vida: um debate necessário**. Rio de Janeiro: Vozes, 2000.

NADLER, D.; LAWLER, E. **Quality of work life: perspectives and directions**. New York: Organization Dynamics, 1983.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Planejamento Estratégico: Conceitos, Metodologia e Práticas**. 18. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

SALLES, Marco A; PILATTI, Luiz A. **Qualidade de vida, Qualidade no trabalho, e ANR-17: Para além apenas do legal**. São Paulo, 2006.

SELLITZ, C. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: EPU, 1960.

SPECTOR, E. P. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo: Editora Saraiva, 2005.

## APÊNDICES

### Apêndice A – Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho

Neste questionário estão listadas afirmativas que podem contribuir para sua maior ou menor satisfação. Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 para avaliá-los de acordo com a sua percepção em relação à elas.

- 1-Totalmente Insatisfeito
- 2-Muito Insatisfeito
- 3-Insatisfeito
- 4-Satisfeito
- 5-Muito Satisfeito
- 6-Totalmente Satisfeito

#### Bloco I: Sobre os programas de bem estar

1-Com a divulgação das ações de bem estar no ambiente interno da empresa.	1	2	3	4	5	6
2-Com a minha participação nas ações de bem estar como por exemplo: Festival de Música, Teatros, Papai Noel dos Correios.	1	2	3	4	5	6
3-Com o relacionamento que mantenho com os mais diversos grupos de meu local de trabalho, inclusive os superiores.	1	2	3	4	5	6
4-Com as condições físicas (iluminação, ventilação...), instalações(banheiros, bebedouros), equipamentos( computadores, cadeiras) enfim, com a ergonomia disponível em meu trabalho.	1	2	3	4	5	6

#### Bloco II: Sobre os programas de saúde

1-Com a divulgação dos programas de saúde no ambiente interno da empresa.	1	2	3	4	5	6
2-Com a minha participação nos programas de saúde como por exemplo:Corrida dos Carteiros,Viva Mais com Saúde, Campeonato de Futsal,Ginástica Laboral.	1	2	3	4	5	6
3-Com o retorno dos exames médicos periódicos e preventivos.	1	2	3	4	5	6
4-Com a aplicação dos valores do esporte e prevenção de doenças em minha vida pessoal e profissional.	1	2	3	4	5	6

### Bloco III: Sobre o reconhecimento no trabalho

1-Com a divulgação das ações de reconhecimento do empregado no ambiente interno da empresa.	1	2	3	4	5	6
2-Com o processo seletivo de escolha do melhor desempenho individual em campanhas como por exemplo: Carteiro Nota Dez, Atendente Padrão.	1	2	3	4	5	6
3-Com a comemoração dos eventos de datas profissionais na empresa, como por exemplo: Dia do Atendente, Dia do carteiro.	1	2	3	4	5	6
4-Com o respeito que a sociedade atribui ao meu trabalho.	1	2	3	4	5	6

### Bloco IV: Sobre a oportunidade de crescimento profissional

1-Com a minha participação em cursos, palestras, treinamentos em meu local de trabalho.	1	2	3	4	5	6
2-Com as oportunidades oferecidas pela empresa em se desenvolver novos conhecimentos , como por exemplo: Bolsas de Estudo, PCCS.	1	2	3	4	5	6
3-Com a possibilidade de aplicação de novos conhecimentos no desenrolar de minhas atividades profissionais.	1	2	3	4	5	6
4-Com a segurança que tenho quanto a meu futuro nesta empresa.	1	2	3	4	5	6