

**BIBLIOTECA DIGITAL DE TESES E DISSERTAÇÕES
UNESP**

RESSALVA

Alertamos para ausência dos gráficos e do item 4.5,
não incluídos pelo(a) autor(a) no arquivo original.

ARLENE DOS SANTOS MACHADO ZANCANELLI

CONDIÇÕES DE VIDA E DE TRABALHO

DO CARTEIRO

EM BUSCA DA QUALIDADE TOTAL

ARLENE DOS SANTOS MACHADO ZANCANELLI

**CONDIÇÕES DE VIDA E DE TRABALHO
DO CARTEIRO
EM BUSCA DA QUALIDADE TOTAL**

Dissertação apresentada à Faculdade de História, Direito e Serviço Social da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Campus de Franca, para obtenção do título de Mestre em Serviço Social.

Convênio: Universidade Estadual Paulista - UNESP
Universidade Católica Dom Bosco - UCDB

Orientadora: Prof^a Dr^a Maria Angela R. Alves de Andrade

Campo Grande-MS

2001

DADOS CURRICULARES

ARLENE DOS SANTOS MACHADO ZANCANELLI

NASCIMENTO: 06.06.1963 – Rio Negro/MS

FILIAÇÃO: Atualpa de Melo Machado
Lindaure dos Santos Machado

1986/1989 Curso de Graduação
Faculdades Unidas Católicas Dom Bosco – FUCMT
(atual UCDB)

Profissão: Assistente Social
Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT

1995/2001 Supervisora de Estagiários do Curso de Serviço Social
da Universidade Católica Dom Bosco – UCDB

1997/2001 Supervisora do Ambulatório Médico - ECT

MARIA ÂNGELA RODRIGUES ALVES DE ANDRADE

**CONDIÇÕES DE VIDA E DE TRABALHO
DO CARTEIRO
EM BUSCA DA QUALIDADE TOTAL**

COMISSÃO JULGADORA

DISSERTAÇÃO PARA OBTENÇÃO DO TÍTULO DE MESTRE

Presidente e Orientador

2º Examinador

3º Examinador

Franca - SP,

de

2001

Ao Trabalhador Carteiro, nesta pesquisa, representado pelos Carteiros da Diretoria Regional dos Correios de Campo Grande-MS, lotados nos Centros de Distribuição Domiciliares, que conosco compartilharam suas perspectivas pessoais, profissionais, anseios e dissabores.

AGRADECIMENTOS

A **Deus**, por acreditar que existe um poder superior, de onde emana toda a energia necessária para prover nossas necessidades físicas, mentais e espirituais.

À amiga e orientadora Prof^a. Dr.^a **Maria Ângela R. A. de Andrade** que, pela sua experiência e dedicação, contribuiu para que pudéssemos consolidar todas as etapas necessárias e concluirmos esta Dissertação de Mestrado.

À Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT - **Diretoria Regional dos Correios de Campo Grande-MS**, pelo apoio e incentivo para o desenvolvimento deste estudo, mediante a deliberação e o compartilhamento do Curso de Mestrado em Serviço Social, ministrado pela Universidade Estadual Paulista - UNESP, convênio com a Universidade Católica Dom Bosco - UCDB, em Campo Grande-MS.

A consolidação desta investigação foi favorecida pela convivência existente no âmbito desta Organização, com os colaboradores, de modo geral, e, especialmente, com os sujeitos da pesquisa, os **carteiros**, que se dispuseram a partilharam conosco suas aspirações pessoais, profissionais, dificuldades de vida e de trabalho, aos quais manifestamos nossa gratidão.

À **Gerência de Recursos Humanos e a Gerência Operacional da ECT**, pelas informações prestadas e documentações disponibilizadas para o estudo sobre a Organização.

À colaboração direta e indireta recebida de diversos profissionais da ECT, em particular, Sr. **Roberto Willian**, pelo desenvolvimento do software, em que foram lançados os dados da Pesquisa.

A todas as pessoas que me ouviram, teceram comentários, sugestões, forneceram materiais, por todas as contribuições recebidas, de forma particular, **Arcibíades Silva, Juliana Assis, Lenita Lima, Maria Aparecida Balduino, Olga Torres, Paulo Sérgio Félix, Paulo Sérgio Trindade, Patrícia Lima, Rodolfo Stephan, Walter Dotto e Washington Marques.**

Ao meu esposo, **Inacir Zancanelli e, meus familiares**, que de certa forma acabaram influenciados pelas dificuldades transcorridas no período do curso.

Em especial aos meus pais, **Atualpa** (*in memorian*) e **Lindauro**, por tudo que sempre fizeram por mim e, principalmente, por serem os grandes referenciais da minha vida.

ZANCANELLI, A.S.M. Condições de Vida e de Trabalho do Carteiro em Busca da Qualidade Total. Campo Grande-MS, 2001. 221 p. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Faculdade de História, Direito e Serviço Social, Campus Franca, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”.

RESUMO

Atualmente o cenário das empresas vem sendo redesenhado em função das transformações ocorridas no mundo globalizado, que tem como um dos propósitos viabilizar a qualidade de vida e a qualidade total no mundo do trabalho. Estes conceitos buscam envolver tanto objetivos institucionais, quanto pessoais; sendo viabilizados por mecanismos que constantemente têm sido aprimorados pelas instituições. Este estudo teve por propósito contemplar esta temática tão propagada neste final de século, em que foram contextualizados as relações interpessoais na organização - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. A abordagem se caracterizou com uma pesquisa quanti-qualitativa, em que buscou-se elencar as seguintes categorias: Dados sociodemográficos, aspectos socioeconômicos, Condições de trabalho, Condições de Saúde, Vida social, cultural e lazer, Perspectivas pessoais e profissionais. Em relação à Qualidade de Vida e de Trabalho identificamos a necessidade de constantemente investir-se nos fatores intervenientes no trabalho. Os resultados obtidos permitiram concluir que em relação aos aspectos compartilhados pelos Carteiros em suas experiências pessoais e profissionais, muito tem sido correlacionado as questões verbalizadas diariamente a estes trabalhadores.

Palavras Chaves: Carteiro; Qualidade de Vida; Qualidade Total; Condições de Trabalho; Globalização; Ser Humano; Motivação.

ZANCANELLI, A.S.M. Conditions of Life and of Work of the Postman in search of the Total Quality. Campo Grande - MS, 2001. 221 p. Dissertation (Master's degree in Social Service) - University of History, Right and Social Service, Campus Franca, From São Paulo State University "Júlio of Mesquita Filho".

ABSTRACT

Now the scenery of the companies has been redrawn in function of the transformations happened in the world globalizado, that has as one of the purposes to make possible the life quality and the total quality in the world of the work. These concepts look for to involve objectives institutional, as personal so much; being made possible by mechanisms that constantly have been perfect for the institutions. This study had for purpose to contemplate this thematic one so spread in this century end, in that were contextualizados the relationships interpessoais in the organization - Brazilian Company of Mail and Telegraphs. The approach was characterized with a quanti-qualitative research, in that elencar was looked for the following categories: Data sociodemográficos, aspects socioeconômicos, work Conditions, Conditions of Health, Life social, cultural and leisure, personal and professional Perspectives. In relation to the Quality of Life and of Work we identified the need of constantly to invest in the intervening factors in the work. The obtained results allowed to end that in relation to the aspects shared by the Postmen in your personal and professional experiences, a lot it has been correlated the subjects verbalized these workers daily.

Keywords: Postman; Quality of Life; Total quality; Conditions of Work; Globalization; Human being; Motivation.

LISTA DE GRÁFICOS

I. DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Gráfico 01	Gênero	136
Gráfico 02	Idade	136
Gráfico 03	Tempo de serviço na ECT	137
Gráfico 04	Estado civil	137
Gráfico 05	Grau de instrução	138
Gráfico 06	Cursos	138
Gráfico 07	Motivos apresentados por não estudar	139
Gráfico 08	Quantitativo de filhos por Carteiro	140
Gráfico 09	Quantitativo de pessoas que residem com o Carteiro	140
Gráfico 10	Quantitativo de pessoas que vivem sob a dependência econômica do Carteiro	141
Gráfico 11	Membros da família que trabalham	141
Gráfico 12	Tipo de moradia	142
Gráfico 13	Saneamento básico	142
Gráfico 14	Distância da moradia dos Carteiros para o local de trabalho	143
Gráfico 15	Transporte utilizado pelos Carteiros para ir ao trabalho	143

II. ASPECTOS SÓCIOECONÔMICOS

Gráfico 16	Renda mensal	144
Gráfico 17	Renda mensal familiar	144
Gráfico 18	Carteiros que desenvolvem outras atividades fora da ECT	145
Gráfico 19	Atividades externas desenvolvidas pelos Carteiros	145
Gráfico 20	Grau de dificuldades financeiras	146
Gráfico 21	Situação financeira	146
Gráfico 22	Preocupação com o dinheiro	147
Gráfico 23	Satisfação com os rendimentos	147

III. CONDIÇÕES DE TRABALHO

Gráfico 24	Satisfação com o ambiente de trabalho	148
Gráfico 25	Satisfação com o chefe do CDD	148
Gráfico 26	Satisfação com a chefia imediata – supervisor	149
Gráfico 27	Satisfação com os colegas de trabalho	149
Gráfico 28	Satisfação com o Programa ginástica laboral	150
Gráfico 29	Satisfação com os programas e projetos sociais	151
Gráfico 30	Satisfação com a jornada de trabalho	152
Gráfico 31	Satisfação com o peso/volume de objetos	153
Gráfico 32	Satisfação com os equipamentos/instrumentos de trabalho	154

Gráfico 33	Satisfação com os benefícios oferecidos pela Empresa	155
Gráfico 34	Grau de importância atribuído aos benefícios	155
Gráfico 35	Satisfação com os treinamentos oferecidos pela Empresa	156
Gráfico 36	Satisfação em trabalhar como Carteiro	156
Gráfico 37	Satisfação Geral com a Empresa	157

IV. CONDIÇÕES DE SAÚDE

Gráfico 38	Carteiros com problemas de saúde	158
Gráfico 39	Interferência do problema de saúde no trabalho	158
Gráfico 40	Interferência do problema de saúde na vida pessoal	159
Gráfico 41	Problemas de saúde apresentados	159
Gráfico 42	Carteiros que fazem a 1º refeição (café da manhã)	160
Gráfico 43	Local em que os Carteiros almoçam durante a semana	160
Gráfico 44	Tempo utilizado pelos Carteiros para almoçar	161
Gráfico 45	Refeição principal dos Carteiros	161
Gráfico 46	Qualidade da alimentação dos Carteiros	162
Gráfico 47	Qualidade do sono dos Carteiros	163
Gráfico 48	Prática de exercícios físicos dos Carteiros	163
Gráfico 49	Carteiros que fumam	164
Gráfico 50	Ingestão de bebidas alcóolicas	165
Gráfico 51	Carteiros que usam medicamentos controlados	165
Gráfico 52	Avaliação da qualidade de vida	166

V. VIDA CULTURAL SOCIAL E LAZER

Gráfico 53	Preferência dos Carteiros por atividades de lazer	167
Gráfico 54	Atividades desenvolvidas pelos Carteiros nas horas de lazer	167
Gráfico 55	Atividades esportivas preferidas pelos Carteiros	168
Gráfico 56	Férias dos Carteiros	168
Gráfico 57	Carteiros que participam em entidades esportivas	169
Gráfico 58	Atividades esportivas praticadas pelos Carteiros	169
Gráfico 59	Entidades religiosas que os Carteiros participam	170
Gráfico 60	Carteiros que têm habilidade artísticas	171
Gráfico 61	Habilidades artísticas desenvolvidas pelos Carteiros	171
Gráfico 62	Preferência dos Carteiros em participar de grupos diversos	172
Gráfico 63	Satisfação com as atividades de lazer oferecidas pela Empresa	173

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	16
-------------------------	----

CAPÍTULO 1 - A NOVA ORDEM ECONÔMICA MUNDIAL

1.1 Modo de produção capitalista e relações de trabalho	21
1.2 Política neoliberal	33
1.3 Globalização e seus impactos	43

CAPÍTULO 2 - TRABALHO ORGANIZACIONAL

2.1 Transformações ocorridas no mundo do trabalho	54
2.2 Trabalho como fator motivacional	64
2.3 Sistema organizacional	70

CAPÍTULO 3 - QUALIDADE DE VIDA E DE TRABALHO E QUALIDADE TOTAL

3.1 Conceito de qualidade	81
3.2 Qualidade de vida e de trabalho	87
3.3 Qualidade total	96
3.4 Qualidade de vida e qualidade total no contexto da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT	102

CAPÍTULO 4 - METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS

4.1	Universo da pesquisa	118
4.2	Sujeito da pesquisa	127
4.3	Delineamento da pesquisa	130
4.4.	Instrumentos de coleta de dados	134
4.5	Apresentação e análise dos dados	136
4.6	Aspectos gerais da análise de dados	174

CONSIDERAÇÕES FINAIS	184
---------------------------------------	------------

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	191
---	------------

ANEXO I QUESTIONÁRIO	203
---------------------------------------	------------

INTRODUÇÃO

Como Assistente Social dos Correios, temos buscado constantemente caminhos que nos possibilitem um melhor direcionamento no trabalho, com vistas ao atendimento das situações sociais, que envolvem o trabalhador dos Correios, em suas relações pessoais e profissionais.

Destarte, o desenvolvimento desta pesquisa surgiu como uma oportunidade para um maior aprofundamento e conhecimento da realidade existente na organização, da qual também fazemos parte enquanto colaboradora.

No seu decorrer, recorreremos aos seguintes recursos: pesquisa bibliográfica, que serviu de embasamento teórico e possibilitou maior conhecimento sobre as temáticas estudadas; pesquisa documental, para coletar os dados referentes à instituição e ao sujeito pesquisado; observações *in loco*, que serviu de embasamento para a análise; e a pesquisa de campo, em que utilizamos o questionário como instrumento para a coleta de dados.

O levantamento dos dados contemplou sete categorias, consideradas fundamentais para a compreensão e análise do tema proposto: dados sociodemográficos; aspectos sócioeconômicos; condições de

trabalho; condições de saúde; vida social/cultural/lazer; perspectivas pessoais; perspectivas profissionais.

O Serviço Social situa-se no âmbito das relações sociais, na articulação e redimensionamento das respostas profissionais das demandas sociais, econômicas, entre outras. Desta forma, dentro da complexidade de problemas que envolve a sociedade, muitas vezes, partilhamos da vida de alguns empregados e, dentre esses, encontra-se o Carteiro, no qual concentramos nossa pesquisa, por termos presenciado grandes dificuldades que nos tem levado a buscar respostas para muitas dúvidas que, se entendidas e resolvidas, poderiam nos favorecer, no sentido de levar este profissional a uma reflexão mais satisfatória na condução da sua própria vida, visto ser este um dos propósitos do Assistente Social na Empresa.

Deste modo, envidamos esforços no decorrer desta dissertação de mestrado, uma vez que nossa preocupação sempre esteve voltada para o atendimento dos nossos usuários, para a superação de suas necessidades e desenvolvimento do potencial dos trabalhadores, no intuito de encontrar os mecanismos para obtermos uma melhor qualidade de vida e de trabalho. Com base nestes aspectos, procuramos nos deter mais precisamente nas condições de vida e de trabalho do Carteiro e também na proposta da administração da ECT, visando à qualidade total.

Nossos objetivos foram estabelecidos da seguinte forma: no que tange ao sujeito, verificar a pe

que concerne ao aspecto organizacional, buscamos compreender o processo de trabalho segundo o sistema organizacional.

É importante ressaltar que, ao selecionarmos os referenciais teóricos, buscamos subsídios para melhor compreensão, em um sentido mais amplo, da vida do trabalhador, nos aspectos social e organizacional.

Visando à consolidação desses objetivos, nosso estudo apresenta-se em quatro capítulos. O primeiro refere-se ao modo de produção capitalista e às relações de trabalho, em que procuramos descrever as implicações das transformações ocorridas no mundo do trabalho; a organização do trabalho; as fases da transformação e da internacionalização do capitalismo; a política neoliberal, suas prioridades e suas características; o papel do Estado no desenvolvimento das políticas públicas; a atuação do terceiro setor no âmbito das questões sociais; a globalização e seus impactos; e as transformações ocorridas no sistema capitalista globalizado.

O segundo capítulo refere-se a uma abordagem sobre o trabalho organizacional, em que buscamos evidenciar as transformações ocorridas no mundo do trabalho, o seu desenvolvimento, no decorrer das épocas; o espaço que o trabalhador vem perdendo, em termos de conquistas sociais, ocasionados pela precarização do trabalho; o desemprego propagado pela revolução tecnológica; o trabalho como fator motivacional; as representações sociais e o sistema organizacional.

O terceiro capítulo enfoca a qualidade de vida e de trabalho e a qualidade total, em que registramos a importância da qualidade em diversos aspectos que envolvem o ser humano. Em relação ao papel das organizações, procuramos considerar a relevância da qualidade total contemplada no contexto dos Correios.

No quarto capítulo, elaboramos a metodologia - delineamento da pesquisa, em que caracterizamos o nosso universo de pesquisa – a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, seu histórico, seus produtos e serviços, e o sujeito da pesquisa – o Carteiro, suas atribuições, atividades rotineiras e as categorias de análise e seus aspectos gerais.

Por último, apresentamos as considerações finais, em que realizamos uma análise da pesquisa, oportunidade em que expressamos nossas opiniões com o intuito de contribuir para, no âmbito organizacional, desvelar as interferências que ocorrem na vida deste trabalhador e inviabiliza a ter uma vida mais saudável, pois esta é a etapa que o pesquisador pode opinar.

Ressaltamos que este trabalho foi para nós duplamente significativo, no aspecto profissional e pessoal, pois estamos continuamente buscando oportunidades que nos levem à melhor compreensão do eixo central de nossas demandas – o ser humano. Acreditamos que os resultados obtidos poderão contribuir de alguma forma, para que, juntos, possamos

encontrar os caminhos que revertam as situações de desequilíbrio ora vivenciadas, que envolvem questões de trabalho e de vida, de cada um de nós que fazemos parte desta Empresa e desta sociedade muitas vezes injusta e desumana.

CAPÍTULO 1

A NOVA ORDEM ECONÔMICA MUNDIAL

1.1 MODO DE PRODUÇÃO CAPITALISTA E RELAÇÕES DE TRABALHO

A substância do valor é o trabalho; a medida da quantidade de valor é a quantidade de trabalho.

KARL MARX

As significativas transformações econômicas, políticas e sociais vivenciadas no mundo têm refletido em todos os aspectos da vida social. O capitalismo, enquanto forma de organização econômica e social, tem se expressado na permanente reestruturação produtiva, impondo regras e normas que implicam muitas vezes na desestruturação da humanidade.

A história do desenvolvimento do capitalismo é marcada por vários estágios, sendo cada um deles expresso de forma bastante distinta.

Ao abordar o modo de produção, a maneira pela qual os processos de trabalho são organizados e executados como produto das relações, Braverman (1977, p.29) apresentou o seguinte conceito para o capitalismo:

“O capitalismo, que é uma forma social, quando existe no tempo, no espaço, na população e na História, tece uma teia de milhões de fios; as condições de sua existência constituem uma complexa rede cujos fios pressupõem muitos outros”.

O estudo sobre o capitalismo mundial tem sido exposto mediante a apresentação das fases de transformação e de internacionalização. As grandes etapas do seu desenvolvimento foram marcadas por vários fatos, entre eles, a Revolução Industrial, que teve como essência a transformação do caráter de produção, a utilização de máquinas movidas a energia não humana e não animal.

Nos velhos tempos, a produção era uma atividade essencialmente humana, em geral, de caráter individual, em que o produtor trabalhava em seu próprio tempo e a sua própria maneira, *“pois o trabalho orientado pela inteligência, é produto especial da espécie humana”*. Braverman (1977).

Este mesmo autor, salientou que todo indivíduo é o proprietário de uma porção da força de trabalho total da comunidade, da sociedade e da espécie:

“Esta consideração constitui o ponto de partida para a teoria do valor do trabalho, que os economistas burgueses acham poder seguramente desprezar, porque estão interessados não nas relações sociais mas nas relações dos preços, não no trabalho mas na produção, não no ponto de vista humano mas no ponto de vista burguês” (Braverman, 1977, p.54).

O trabalho humano apresenta, em sua essência, peculiaridades inerentes ao ser humano, podendo ser desenvolvido de forma isolada ou em grupo. A capacidade humana para a força de trabalho tem significados distintos: para o capitalista, representa fator de produção, expansão de capital, resultado de lucratividade; para o trabalhador, representa a produção de suas condições sociais e culturais, condições que lhe possibilita ampliar sua produtividade.

A força de trabalho tornou-se mercadoria quando suas propriedades passaram a ser organizadas no sentido de atender às necessidades de quem as compra e não de quem as vende, representando para o comprador (empregador) a expansão do capital.

A produção capitalista envolve relações que se pautam por questões financeiras, diferenciando-se pela compra e venda da força de trabalho. Constitui a estrutura econômica da sociedade, que é a sustentação para as demais formas estruturais, como a cultural, política e social e se caracteriza pelas relações de exploração de uma parcela da sociedade sobre outra.

“Essas relações de produção se caracterizam, por relações de exploração onde o trabalho humano produz mais do que consome; essa fatia produzida a mais vem a ser o capital excedente da produção. O capitalista encontra no trabalho humano o recurso essencial para a expansão do seu capital e ao mesmo tempo obriga o trabalhador a jornadas mais longas possíveis (...) o que lhe renderá mais excedente e assim maior lucro” (Braverman 1977, p.58).

O excedente gerado faz parte das características do sistema capitalista, em que o trabalhador se submete ao contrato de trabalho porque as condições sociais não lhe dão outra alternativa para ganhar a vida. O empregador é o possuidor de uma unidade de capital que ele se esforça para ampliar e, para isso, converte parte dele em salários.

Ao determinar meios de produção e comprar a força de trabalho, o sistema capitalista atinge seu objetivo, a expansão e acumulação do capital. Pela força de trabalho comprada, o capitalista paga seu valor de troca, mas visa ao trabalho realizado pelo trabalhador, que é o único capaz de fazer expandir o seu capital, acentuando o processo de acumulação que busca constantemente maior lucratividade.

O capitalista, visando aos seus interesses em busca de resultados satisfatórios, depara-se com as indiferenças do trabalhador, cujo resultado do trabalho não lhe pertence. Além deste fato, o proprietário dos meios de produção confronta-se também com as reações deles às condições desumanas, a que os processos de produção capitalista o submete.

Expressando o pensamento de que a força de trabalho humana é capaz de produzir um excedente, Braverman (1977, p.58) salientou:

“(...) mas tem caráter inteligente e proposital, que lhe dá infinita adaptabilidade e que produz as condições sociais e culturais para ampliar a sua própria produtividade de modo que o seu produto excedente possa ser continuamente ampliado”.

O trabalhador, ao dispor de sua força de trabalho, assume, mediante o recebimento de salário, um contrato ou acordo em que são estabelecidas as condições de venda da força de seu trabalho com o empregador. Assim, nasce o processo de trabalho, em que a grande maioria dos trabalhadores se submetem às condições de trabalho, impostas pelo empregador, com o objetivo de satisfazer necessidades, e o empregador que vê nesse acordo a possibilidade de ampliar o seu capital.

O sistema capitalista consolida seus objetivos de ampliação do capital comprando a força de trabalho humano, determinando deste modo os meios de produção.

No sistema capitalista prevalece uma sociedade individual, em que cada um busca satisfazer os próprios interesses. Desta forma, a realização de contrato de trabalho entre as partes surgiu para evitar que uns prevalecessem sobre os outros, sendo a gerência o instrumento mais eficaz para regularizar essa condição.

Braverman (1977, p.58) apresentou a seguinte consideração à força de trabalho humana:

“O que distingue a força de trabalho humana é, portanto, não sua capacidade de produzir um excedente, mas seu caráter inteligente e proposital, que lhe dá infinita adaptabilidade e que produz as condições sociais e culturais para ampliar sua própria produtividade, de modo que seu produto excedente pode ser continuamente ampliado”.

Devido à necessidade de adequação aos novos métodos de trabalho, para o maior controle do processo de trabalho e do trabalhador, nasceu a função da gerência, que passou a assumir, no sistema de produção, o papel de mediadora entre a relação capital e trabalho.

A partir de então, iniciou-se, pela gerência, o processo de indução junto a cada trabalhador, para que este utilizasse o seu potencial, seu esforço, sua criatividade humana em prol do trabalho, resultando, assim, na produtividade mais econômica e mais eficiente.

O conceito ideal de gerência consiste no processo de se trabalhar eficazmente com as pessoas e, mediante seus esforços, alcançar resultados de alto padrão de qualidade.

A gerência científica iniciada por Taylor (apud Braverman 1977, p.84) procurou aplicar os métodos da ciência aos problemas complexos crescentes do controle do trabalho nas empresas capitalistas em rápida expansão. Expôs também uma linha de raciocínio lógica e clara, dominando o mundo da produção: os que praticam as *“relações humanas e a psicologia industrial são as turmas de manutenção da maquinaria humana”* (p. 84).

A teoria clássica que se alicerçou sobre as obras de Taylor foi perdendo espaço para a teoria humanista, direcionada aos aspectos psicológicos e sociológicos na relação capital-trabalho.

Drucker (apud Braverman, 1997, p.84) se reportou a essa mudança tecendo o seguinte comentário:

“Administração de Pessoal e Relações Humanas são coisas sobre que se escreve e fala toda vez que administração de trabalhadores e de trabalho são discutidos. (...) A Gerência Científica focaliza o trabalho, seu núcleo é o estudo organizado do trabalho, a análise do trabalho nos seus elementos mais simples e a melhoria sistemática do desempenho de cada um desses elementos pelo trabalhador. A Gerência Científica tem conceitos básicos e ao mesmo tempo instrumentos e técnicas facilmente aplicáveis. E não é difícil demonstrar a contribuição que ela faz; seus resultados sob a forma de produção superior são visíveis e prontamente mensuráveis”.

A separação entre trabalho manual e intelectual facilita e possibilita o controle, em que os gerentes encontram-se em posição de reunir todos os conhecimentos tradicionais adaptados às necessidades do contexto envolvido, com o intuito de classificá-los, tabulá-los, reduzi-los a normas, leis ou fórmulas, utilizadas pelos operários para a realização de seus trabalhos diários.

As transformações ocorridas no mundo do trabalho, no modo de produção capitalista, decorrentes das crises surgidas nos processos de produção, tiveram repercussões no contexto político, econômico, sindical. Com o desenvolvimento de novas formas de produção, surgem novos padrões de gestão da força de trabalho, busca de produtividade, por novas formas de adequação à produção, na lógica de mercado.

Entre as transformações no interior do mundo do trabalho, temos o fordismo, que se tornou vigente a partir da Segunda Guerra Mundial, que se caracterizava pela acumulação intensiva, produção em massa e em série e a universalização do trabalho assalariado.

Antunes (1998, p.17) assinalou as repercussões ocorridas no mundo do trabalho apresentando o seguinte entendimento sobre o processo de trabalho fordista e taylorista:

“O fordismo é a forma pela qual a indústria e o processo de trabalho consolidaram-se ao longo deste século, cujos elementos constitutivos básicos eram dados pela produção em massa, através da linha de montagem e de produtos mais homogêneos e a produção em série taylorista pela existência do trabalho parcelar e pela fragmentação das funções; pela separação entre colaboração e execução no processo de trabalho; pela existência de unidades fabris concentradas e verticalizadas e pela constituição/consolidação do operário-massa, do trabalhador coletivo fabril, entre outras dimensões. Menos do que um modelo de organização societal, que abrangeria igualmente esferas ampliadas da sociedade, compreendemos o fordismo como o processo de trabalho que junto com o taylorismo, predominou na grande indústria capitalista ao longo deste século”.

Houve a necessidade de uma reestruturação produtiva, surgindo o pós-fordismo, que teve como base a flexibilização da produção, a intensificação do trabalho, o modelo cooperativo de organização sindical, a desverticalização da produção, entre outros.

Com o surgimento desse novo modelo produtivo - a flexibilização da produção e especialização flexível –, recusou-se a produção

em série e de massa, em prol de uma maior flexibilidade dos processos de trabalho, de forma que a produção fosse adequada aos padrões de consumo e às demandas de mercado.

Com as transformações provocadas no mundo do trabalho pela revolução tecnológica – automação, robótica e a microeletrônica –, a classe trabalhadora sofreu sérias conseqüências, com a fragmentação ou eliminação de milhões de postos de trabalho e a subproletarização do trabalho, presente nas formas de trabalho precário, parcial, temporário, subcontratado, terceirizado, vinculados à economia informal, resultando no chamado desemprego estrutural.

A crise vivida no processo produtivo foi apresentada por Offe (1995, p.310) quando fez a seguinte abordagem:

“Em conseqüência do padrão de crescimento sem emprego, está aumentando a porcentagem de pessoas que se encontram em condições de desemprego manifesto, desemprego disfarçado, marginalização no mercado de trabalho, ou que são destituídas da capacidade de ser empregadas ou, ainda, desincentivadas a participar do mercado de trabalho”.

O avanço tecnológico, ao transformar as relações de trabalho e de produção de capital, gerou o desemprego estrutural, que atingiu o mundo de forma global, levando ao acúmulo de trabalhadores excluídos do trabalho.

Em considerações sobre o sistema capitalista, Teixeira (1998, p.16) fez a seguinte referência:

“ (...) já se aceita o fato de que o capitalismo deve ser vivido como um sistema gerador de desemprego e de exploração, enquanto o socialismo fracassou em suas promessas de eliminar a injustiça social e promover a abundância. Mais do que isso, tanto o capitalismo como o socialismo se revelaram ecologicamente predatórios ”.

Em virtude do alto índice de desemprego e por falta de opção, muitos trabalhadores foram aderindo ao trabalho informal, sem registro em carteira, sem os direitos garantidos pelas normas legais, tornando-se esse o único meio de sobrevivência. Outros trabalhadores conseguiram se qualificar, algumas vezes até acabaram superando os obstáculos encontrados pelo desemprego, conquistando um espaço melhor de trabalho, porém, a grande maioria dos trabalhadores, que em geral não tiveram condições para atender às novas qualificações exigidas, ficaram expostos a trabalhos precários, sem benefícios, devido à desregulamentação do trabalho.

Vivemos a fase da competitividade, do individualismo e da exploração no trabalho. Essa situação imposta pelo sistema capitalista fez com que o indivíduo passasse a viver sem expectativa de melhorar as condições de vida, por não encontrar alternativas para superação das dificuldades geradas pela falta de emprego.

O desemprego muitas vezes é justificado como questão estrutural, conforme Neto (1998, p.76):

“Aparentemente o desemprego é apenas o resultado de um ajuste estrutural, produzido pela introdução de tecnologias poupadoras de força de trabalho. Ou seja, o desemprego é visto apenas como um fenômeno natural do atual processo de reestruturação capitalista”.

As desigualdades existentes no sistema capitalista são muito perceptíveis, a prosperidade e a riqueza de um grupo menor se contrasta à pobreza da maioria da população. Embora os países tenham mudado rapidamente sua política econômica, atendendo à imposição do neoliberalismo, é de se observar que cada país possui um referencial histórico, potencial completamente diferente, o que acaba por levar a uma realidade que retrata uma grande maioria da população empobrecida e miserável, enquanto uma minoria vive uma excelente qualidade de vida.

Em abordagem relativa à crise em que estamos imersos, Benjamin et al. (1998, p.13-4) observaram: *“Cada vez mais gente é expulsa da sociedade civil e retorna ao estado de natureza, que é o estado da necessidade, marcado pela exclusão. Diminui o espaço* am à intensificação dos problemas sociais, fazendo com que milhares de pessoas no mundo vivam em condições subumanas, o que acaba por provocar a marginalização, a insegurança, desencadeados pela crescente violência no mundo.

Nesse contexto, De Masi (1999b, p.85) fez a seguinte ressalva ao sistema:

“O capitalismo, como nós o conhecemos, é um sistema histórico com seus méritos e seus deméritos, nascido num dado momento do desenvolvimento humano por circunstâncias ainda em grande parte desconhecidas e que, num outro dado momento, irá morrer, dando lugar a novas e talvez melhores formas de convivência”.

Contudo, podem surgir novas possibilidades ao ser humano, desde que as aspirações da sociedade sejam valorizadas. Assim, pressupõe-se que a cidadania seja exercida, para a resolução das grandes questões que envolvem o mundo do trabalho.

1.2 POLÍTICA NEOLIBERAL

Cabe ao Estado proteger a liberdade dos indivíduos, reforçar os contratos privados e promover o mercado competitivo. Em síntese, desde que o Estado cuide dos direitos de propriedade e reforce os contratos privados, o mercado, por si só, proverá a distribuição eficiente dos recursos e, assim, o bem-estar geral da sociedade.

FRANCISCO J. S. TEIXEIRA

O neoliberalismo surgiu logo após a II Guerra Mundial, nos principais países do mundo do capitalismo avançado.

Segundo Anderson (1996, p.09), *“Foi uma reação teórica e política veemente contra o Estado intervencionista e de bem-estar. (...) Trata-se de qualquer limitação dos mecanismos de mercado por parte do Estado”*.

O mesmo autor referiu ao neoliberalismo como um programa político ideológico-econômico, direcionado a viabilizar a superação da atual crise do capitalismo, decorrente da nova etapa do processo de globalização, considerado a etapa atual do liberalismo/capitalismo.

Uma das suas prioridades foi combater a grande inflação e elevar os lucros, aspectos em que obteve êxito, gerando um custo social muito elevado. Outra transformação registrada foi a derrota do movimento sindical, expressada pela queda drástica do número de greves e da excessiva contenção dos salários. Adotou-se uma nova postura sindical, mais moderada, decorrente, em grande parte, do crescimento das taxas de desemprego, concebido pelo neoliberalismo como um mecanismo natural e necessário de qualquer economia de mercado eficiente.

Muitas transformações foram decorrentes do programa neoliberal, conforme Anderson (1996, p.15) apresentou:

“(...) em todos esses itens, deflação, lucros, empregos e salários, podemos dizer que o programa neoliberal se mostrou realista e obteve êxito. Mas, no final das contas, todas essas medidas haviam sido concebidas como meios para alcançar um fim histórico, ou seja, a reanimação do

capitalismo avançado mundial, restaurando taxas altas de crescimento estáveis, como existiam antes da crise dos anos 70”.

No entanto, houve maior predominância da economia de mercado, dentro das correntes neoliberais, fenômeno bastante propagado no mundo, em que incentiva as privatizações das empresas públicas e a redução do papel do Estado e de seu caráter imprescindível na área econômica.

Ao relatar as ocorrências do programa neoliberal, Iriarte (1995, p.33) observou:

“O neoliberalismo é filho natural e legítimo do liberalismo do século XIX. Ninguém pode negar sua marca de origem. O neoliberalismo é um liberalismo em que as conotações que lhe dá o prefixo neo (novo) são mínimas e, em grande parte, circunstanciais”.

São consideradas as principais características do neoliberalismo: a individualidade, que é registrada pelo egoísmo humano, dita como motor da economia; o mercado; e o Estado.

Smith (apud Iriarte, 1995, p.34) salientou que *“a chave para a compreensão da organização econômica e social, assim como a força motriz que impulsiona o desenvolvimento é o egoísmo humano”*. Há grande incentivo para a individualidade, para o egoísmo, que levam ao maior êxito econômico. Esse egoísmo se propagou pela sociedade, sendo impulsionado pela competitividade constante.

No mercado competitivo, o Estado assume papel fundamental na definição de estratégia de combate à pobreza, criando políticas que visam ao crescimento sustentável, com a criação de empregos e equilíbrio fiscal, que devem ser integrados às políticas sociais específicas, favorecendo oportunidades aos setores pobres, gerando o desenvolvimento (Iriarte ,1995; Bobbio, 1997; Ferrarezi,1997).

Nesse sentido, Ferrarezi (1997, p.13) analisou o desenvolvimento, afirmando:

“(...) Essa orientação para o desenvolvimento precisa incluir, necessariamente, a prioridade no investimento em capital humano e social, além de apoio a formas produtivas de pequena escala e atividades que possibilitem aos setores pobres terem informações e qualificações para a realização de projetos de desenvolvimento”.

Embora o Estado seja o responsável pelo desenvolvimento das políticas públicas, sendo sua competência a criação de condições para o enfrentamento das questões sociais, como a saúde pública, educação e segurança social para a produção, instituição e distribuição dos bens e serviços sociais, como direitos de cidadania, a proposta neoliberal é a transferência dessa responsabilidade para a sociedade civil (Iriarte ,1995; Bobbio, 1997; Ferrarezi,1997).

Esta política busca limitar a ação do Estado, no sentido de reduzir os gastos sociais, provocando a redução dos investimentos públicos

na área do bem-estar social, transferindo os seus serviços para os setores privados.

Diante da lacuna deixada pelo Estado frente às políticas sociais, em que predomina a pobreza e a crise social, urge, por parte da sociedade, a necessidade de colocar-se em prol de um desenvolvimento com o intuito de resgatar as condições mínimas de sobrevivência.

Esta sociedade é denominada terceiro setor, composta por instituições, fundações, institutos, associações comunitárias, associações culturais, instituições filantrópicas, entre outras (Iriarte ,1995; Bobbio, 1997; Ferrarezi,1997).

O terceiro setor não está relacionado somente com a demanda por participação social nas divisões públicas, decorrente da democratização, mas também mediante a redefinição das relações entre Estado e Sociedade (Iriarte,1995; Bobbio, 1997; Ferrarezi,1997).

É interesse da política neoliberal a redução da participação do Estado e sua retirada da atividade econômica, visando à diminuição dos custos sociais, privatização, centralização dos gastos sociais públicos em programas seletivos contra a pobreza e descentralização (Iriarte,1995; Bobbio, 1997; Ferrarezi,1997).

Cabe ressaltar que embora tenha havido a crescente intervenção por parte da sociedade e do terceiro setor, ainda é de extrema

relevância a atuação do Estado frente às questões que envolvem a sociedade.

Em abordagem relativa ao papel do Estado, Ferrarezi (1997, p.10) afirmou:

“O Estado deve atuar predominantemente em problemas estratégicos – garantindo a equidade na aplicação de recursos, articulando o econômico e o social, definindo prioridades sociais e diretrizes gerais de uma política de desenvolvimento, garantindo o financiamento das políticas sociais, sinalizando a direção dos investimentos, somando esforços, promovendo sinergias, assumindo a concentração de atores e de alianças estratégicas para a superação dos problemas sociais. Mobilizar a sociedade para esse esforço conjunto de superação do círculo vicioso da pobreza é tarefa específica, mas não exclusiva, da esfera estatal. Mas, somente o Estado dispõe dos mecanismos mais fortemente estruturados para formular e coordenar ações capazes de catalisar atores em torno de propostas abrangentes que não percam de vista a universalização das políticas combinadas com a garantia da equidade.

Em síntese, o Estado deve lançar as bases estratégicas do desenvolvimento social que permitem estabelecer o diálogo permanente com a esfera privada e pública não estatal na busca da construção de uma sociedade menos desigual e mais próspera”.

Os interesses neoliberais em relação ao Estado são apresentados por Iriarte (1995, p.35) em seus estudos:

“O neoliberalismo quer um Estado sem projeto e sem espaço nacional, totalmente submisso às leis do mercado. Não quer um Estado preocupado com o bem comum de toda a população e empenhado em garanti-lo, inclusive porque não acredita nele. Pretende reduzi-lo a um mero policial, encarregado tão somente de vigiar e fazer cumprir as normas estabelecidas. Não lhe atribui nenhuma responsabilidade além de um árbitro, encarregado de fazer observar as regras do jogo”.

O neoliberalismo valoriza o livre mercado, a desregulamentação da economia, a eliminação ou redução das tarifas alfandegárias e a retirada dos entraves burocráticos, para estabelecer o livre comércio de bens e serviços entre países e blocos econômicos.

Teixeira (1998, p.16-21) apresentou os seguintes questionamentos acerca destes conceitos:

“A universalidade, que trazia a promessa de construção de um mundo no qual o homem pudesse sentir-se como um cidadão cosmopolita independentemente de barreiras nacionais, étnicas ou culturais, desmorona-se diante da emergência de particularismos nacionais, culturais, raciais e religiosos (...) a nova sociedade emergente se recusa a receber as mesmas mensagens e imagens moldadas em grandes sínteses”.

Embora o neoliberalismo tenha propagado o ideal de criar igualdade de oportunidades, solucionar conflitos sociais e melhorar as condições de vida da população, ao contrário do seu discurso, interferiu em todos os setores da vida social, provocando desigualdades significativas para a sociedade, tornando a humanidade mais desestruturada, pela ampliação da pobreza no mundo todo, pela transformação de valores primordiais do ser humano, incitando uma prática cada vez mais acirrada da individualidade.

Dentre as diversas implicações decorrentes do neoliberalismo, Anderson (1996, p.23) fez referência aos seguintes aspectos:

“Economicamente o neoliberalismo fracassou, não conseguindo nenhuma revitalização básica do capitalismo avançado. Socialmente, ao contrário, o neoliberalismo conseguiu muitos dos seus objetivos, criando sociedades

marcadamente mais desiguais, embora não tão desestatizados como queria. Política e ideologicamente, todavia, o neoliberalismo alcançou êxito num grau com o qual seus fundadores provavelmente jamais sonharam, disseminando a simples idéia de que não há alternativas para os seus princípios, que todos, seja confessando ou negando, têm de adaptar-se as suas normas. Provavelmente nenhuma sabedoria convencional conseguiu um predomínio tão abrangente desde o início do século como o neoliberal hoje”.

A prioridade do neoliberalismo é a expansão das questões econômico-financeiras, com o propósito de favorecer a abertura do comércio mundial para competir com o comércio nacional.

Referindo-se à abertura do mercado, Teixeira (1998, p.195) teceu o seguinte comentário sobre o pensamento neoliberal:

“É nesse sentido que os neoliberais vão retomar a tese clássica de que o mercado é a única instituição capaz de coordenar racionalmente quaisquer problemas sociais, sejam eles de natureza puramente econômica ou política. Daí a preocupação básica da teoria neoliberal em mostrar o mercado como um mecanismo insuperável para estruturar e coordenar as decisões de produção e investimento sociais”.

Com a mundialização da economia, todos os países foram afetados. O neoliberalismo comprometeu os valores mais intrínsecos ao ser humano, não sendo priorizadas as políticas sociais, que são direitos dos cidadãos. Pela abertura do livre mercado, houve o favorecimento da concentração de renda nos países mais ricos, como os Estados Unidos, gerando mais riquezas; e nos países mais pobres, as camadas populares

ficaram mais empobrecidas e mais excluída (Vieira, 1997; Ianni, 1998; Yazbek,1998).

Ao implementar mecanismos para garantir o livre mercado e fortalecer a livre iniciativa, provocou a desregulamentação da economia e a competição internacional, implicando em uma concorrência desleal entre as empresas nacionais e internacionais, provocando, assim, a falência de muitas empresas (Vieira, 1997; Ianni, 1998; Yazbek,1998).

Sob o aspecto social, uma parcela minoritária da população ficou mais rica e a maioria mais empobrecida e excluída. Ocorreu o acelerado processo de desemprego, pois, para se manterem competitivas, as empresas nacionais viram-se obrigadas a se adequarem às exigências impostas pelo processo de internacionalização da economia, investirem maiores recursos em tecnologia, cortarem custos, o que resultou em demissão de milhares de trabalhadores.

O neoliberalismo provocou uma crise social extremamente marcada pela pobreza, marginalização, provocando diversas formas de violência e a exploração sobre as pessoas.

Ao abordar as contradições do neoliberalismo, Iriarte (1995, p.36) apresentou o seguinte pensamento:

“O neoliberalismo reveste-se de democracia, mas no fundo é profundamente antidemocrático. Privilegia as supostas prerrogativas de uma reduzida oligarquia econômica, desconhecendo e desrespeitando os direitos mais fundamentais da maioria, privilegiando a cada passo o

elitismo do dinheiro. É mais uma plutocracia (governo dos ricos) que propriamente democracia (governo do povo)”.

Embora o Estado tenha perdido espaço pela sua ineficiência, cabe ressaltar que é relevante a sua gestão frente à economia do país, pois tem maior respaldo para a sustentação do bem-estar da população, sendo importante a sua participação nos diversos aspectos sociais, pois tem obrigação de garantir as políticas sociais.

Com a transferência de suas responsabilidades, as questões sociais são colocadas em segundo plano, intensificando-se, assim, a deterioração da saúde pública, educação, segurança social, implicando em sérios problemas para a população menos favorecida economicamente.

Referindo-se ao custo social do neoliberalismo, Iriarte (1995, p.53) apontou:

“O livre jogo das forças do mercado e a redução da presença do Estado na economia, tudo isso aliado à ausência de políticas de proteção em favor dos setores mais pobres, trouxe como consequência lógica uma transferência dos custos sociais para os setores populares e marginalizados da sociedade. Proclamar a livre competição entre pessoas e setores tão desiguais, é o mesmo que permitir a luta entre lobos e ovelhas. (...) a lógica do sistema neoliberal torna mais fortes e mais ricos aqueles que controlam o capital e mais fracos e pobres os que não podem contar senão com o trabalho de seus braços. Acontece que, desta forma, poucos se tornam cada vez mais poderosos, e os pobres cada vez mais numerosos e miseráveis”.

De certa forma, as consequências provocadas pelos sacrifícios sociais repercutiram para todas as pessoas, independente de

classe social. Os desajustes sociais acabaram por refletir na própria liberdade das pessoas, que se tornam prisioneiras, fechando-se em suas casas, nos escritórios, pelo medo, pela insegurança gerada pela violência que atinge grupos sociais diversos.

Benjamin et al. (1998, p.14) teceram a seguinte observação:

“(...) Dilui-se a distância entre a crise e normalidade, pois a existência normal torna-se crítica. A possibilidade do desemprego, a insegurança diante da violência onipresente, a preocupação com o desamparo em caso de doença ou a chegada da velhice, as dúvidas sobre o futuro dos filhos – tudo isso forma um cotidiano de miséria material e moral que a todos atinge. Desaparece a idéia de que a vida pode e deve ter um horizonte amplo, sólido e aberto. Em seu lugar predomina a sensação, psicologicamente desestruturante, de desgoverno das expectativas. Tudo se torna precário. Um sentimento do provisório, do frágil, do especulativo, a todos domina, e a incerteza se torna o pano de fundo que preside as ações”.

Podemos dizer que o neoliberalismo é puro capitalismo revestido de modernidade; por isso mesmo é que nele se produz o crescimento sobre uma contrapartida de pobreza e miséria.

1.3 GLOBALIZAÇÃO E SEUS IMPACTOS

Até agora, o mundo tem estado tão preocupado com o funcionamento da economia de mercado que a idéia de dar mais atenção à economia social tem sido pouco considerada, tanto pelo público quanto pela política governamental.

JEREMY RIFKIN

A globalização é o processo que representa as transformações radicais enfrentadas pela economia mundial desde o início dos anos 80, tendo provocado uma revolução no mundo, nas diferentes esferas da sociedade mundial, nas relações econômicas, sociais, políticas, culturais, entre outras.

Conforme Zancanelli et al. (1999, p.60) :

“A globalização corresponde a uma nova fase de expansão de capital, não sendo um processo homogêneo, por ter uma forte influência no governo e no comportamento das empresas, favorecendo a curto prazo o combate à inflação, em detrimento do processo econômico-social e das políticas de longo prazo”.

A globalização pode ser observada em diversos lugares, em vários aspectos da vida humana, nos acontecimentos e interpretações relativos ao que é multinacional, internacional e transnacional. Disseminou novos hábitos de consumo, tais como: alimentação, vestuário, lazer e cultura, informática, comunicação, entre outros.

Na definição de Yazbek (1998, p.51) se apresentou como sendo:

“Um processo visível a partir dos anos 80, caracterizado por mudanças em diferentes esferas da sociedade mundial e que altera relações, processos e estruturas sociais, econômicas, políticas e culturais, ainda que de modo desigual e contraditório”.

A velocidade com que se desencadeou o processo de globalização é decorrente de muitos acontecimentos ocorridos na história da humanidade, principalmente pelas grandes transformações sociais e econômicas, como a Primeira Guerra Mundial de 1914-18, a Grande Depressão Econômica Mundial, iniciada em 1929, a Segunda Guerra Mundial dos anos 1939-45, a Guerra Fria, iniciada em 1946, a Queda do Muro de Berlim em 1989, ent

esses e estruturas de dominação e apropriação, antagonismo e integração. Aos poucos, todas as esferas da vida social, coletiva e individual, são alcançadas pelos problemas e dilemas da globalização. O capitalismo com o qual nasce o mundo (...) no século XX, é um modo de produção e reprodução material e espiritual que se forma, expande e transforma em moldes internacionais. O mercantilismo, capitalismo comercial ou acumulação originária ligam cidades, países e continentes, assim como rios, mares e oceanos”.

A globalização buscou solucionar as crises do capitalismo, principalmente, no que tange à inflação e ao desemprego. No entanto, provocou outras, como o empobrecimento dos países do terceiro mundo, o

agravamento da situação econômica e social, uma vez que os recursos destinados ao bem-estar social foram reduzidos.

Ao comentar o capitalismo globalizado, Ianni (1998, p.39) afirmou:

“O capitalismo atinge uma escala propriamente global. Além das suas expressões nacionais, bem como dos sistemas e blocos articulando regiões e nações, países dominantes e dependentes, começam a ganhar perfil mais nítido o caráter global do capitalismo. Declinam os estados-nações, tanto os dependentes como os dominantes. As próprias metrópoles declinam, em benefício de centros decisórios dispersos em empresas e conglomerados movendo-se por países e continentes, ao acaso dos negócios, movimentos do mercado, exigências da reprodução ampliada do capital. Os processos de concentração e centralização do capital adquirem maior força, envergadura, alcance. Invadem cidades, nações e continentes, formas de trabalho e vida, modos de ser e pensar, produções culturais e formas de imaginar”.

As sociedades vêm se articulando e se transformando numa sociedade global. Situações internas, que permaneciam apenas no contexto nacional, estão tomando novos rumos internacionais, fazendo parte de uma sociedade global.

Nesse contexto, é relevante destacar o fato de que as transnacionais instalam suas fábricas em qualquer lugar do mundo onde existam as melhores vantagens fiscais, mão-de-obra e matérias-primas baratas. São delegadas às populações do Terceiro Mundo as tarefas mais repetitivas, cansativas e alienantes, totalmente desprovidas de criatividade.

Os mercados no sentido mundial comercializam seus produtos independentemente de sua origem ou procedência, pois são fabricados e oferecidos para consumo em qualquer parte do globo terrestre. Essa tendência leva a uma transferência de emprego dos países ricos – que possuem altos salários e inúmeros benefícios, para as nações industriais emergentes.

No que concerne às alterações ocorridas pelo processo da globalização, Ianni (1998, p.93), mencionou os seguintes fatos:

“Tende a desenraizar as coisas, as gentes e as idéias. Tudo tende a desenraizar-se: mercadoria, mercado, moeda, capital, empresa, agência, gerência, Know-how, projeto, publicidade, tecnologia. A despeito das marcas originais, da ilusão de origem, tudo tende a deslocar-se além das fronteiras, línguas nacionais, hinos, bandeiras, tradições, heróis, santos, monumento, ruínas”.

Dessa forma, desenvolve-se o processo de desterritorialização, tornando-se a cada dia mais intenso no comportamento das pessoas, nas idéias, em acontecimentos sociais, políticos e econômicos, sendo esta uma característica essencial da sociedade global em formação.

Formam-se estruturas de poder econômico, político, social e cultural internacionais, descentradas, sem qualquer localização nítida, neste ou naquele lugar, região ou nação, estando presentes em muitos lugares, nações, continentes. Está nos Estados e fronteiras; moedas, línguas, grupos e classes; movimentos sociais e partidos políticos.

A globalização é um processo complexo e contraditório, que ao se introduzir apresentou, em sua essência, aspectos positivos e negativos. Foi expressiva para a humanidade ao provocar a integração entre os países, favorecendo, assim, o encontro de culturas e o conhecimento de novas formas de vida e trabalho.

A integração ocorrida entre os países gerou maiores possibilidades ao ser humano, pelo acesso a novas tecnologias e recursos mais modernos, como os canais de comunicação, a Internet, permitindo maior conforto e bem-estar, com a diversificação de novos produtos e serviços.

No entanto, aprofundou ainda mais as desigualdades no mundo, no âmbito das relações individuais, e entre as comunidades, interferindo nos padrões e valores mais intrínsecos ao ser humano. O Estado, durante muitos anos, desempenhava a função de protetor das economias nacionais, de modo a garantir adequados níveis de emprego e bem-estar. Sua prioridade era garantir o bem-estar. Assim, o bem-estar nacional deixou de ser prioridade do Estado, uma vez que houveram grandes modificações, no sentido de adaptar as economias nacionais às exigências da economia mundial.

Cabe ressaltar ainda que, em decorrência desse processo, o mundo do trabalho foi profundamente afetado, pelo crescente aumento do desemprego, com a eliminação de milhares de postos de trabalho, havendo

a substituição do trabalho humano por máquinas, pela automação de setores, inserção de computadores e a robotização das indústrias, principalmente, em países subdesenvolvidos e em desenvolvimento.

Os grandes avanços tecnológicos surgidos, embora tenham contribuído para aprimorar a vida do homem, levaram à sua exclusão, pela sua substituição no campo do trabalho.

As atuais circunstâncias em que se encontra grande parte da sociedade, desempregada ou subempregada, impossibilitam o indivíduo a se enquadrar às novas exigências do setor produtivo, qualificar-se, por não possuir meios para o seu autodesenvolvimento; situação, que é caracterizada pelo próprio sistema como incapacidade ou incompetência. Podemos dizer que esta é uma afirmação injusta, se analisarmos a situação em que se encontra o país.

Muitas atividades realizadas exclusivamente pelo homem, atualmente, são executadas por máquinas, com auxílio da tecnologia, e as atividades executadas por secretárias, office-boy, recepcionistas, datilógrafas, entre outras, estão praticamente sendo extintas.

Novas posições de trabalho surgiram, porém, com maior exigência em termos de qualificações, sendo este um dos métodos utilizados para excluir o homem do trabalho.

Com o surgimento do novo mercado de trabalho, a exigência por maiores qualificações profissionais faz com que o processo de exclusão

se concentre, em maior intensidade, nas camadas menos favorecidas, devido à baixa instrução escolar, pouca qualificação e condições insuficientes para o autodesenvolvimento.

Em abordagem relativa ao mundo do trabalho atual Larangeira (apud Santos 1999, p.25) desenvolveu as seguintes observações quanto às alterações surgidas:

“O mundo atual caracteriza-se por transformações tecnológicas e organizacionais que produzem alterações no conteúdo e definição do trabalho, provocando, em âmbito mundial, o crescimento do desemprego de massa e de longa duração nos países centrais, a desregulamentação do mercado de trabalho aparecendo, questões como exclusão social e a crise do trabalho”.

Para algumas pessoas, a globalização pode significar um mundo melhor, porém, para a grande maioria dos trabalhadores, representa a exclusão, uma vez que impõe uma série de condições, exige-se, cada vez mais, maiores habilidades e qualificações, como requisitos para a permanência no mundo do trabalho.

Outro fator analisado é a falta de estrutura das organizações nacionais para competir com o mercado internacional, implicando em falência de empresas, fábricas, indústrias e outros setores da economia nacional.

Nessa reestruturação imposta pela concorrência, muitas organizações tiveram que reduzir despesas, para destinar maiores

investimentos em tecnologia, elevar a qualidade dos produtos, demitindo-se trabalhadores em massa.

Algumas medidas desenvolvidas com a política neoliberal dos governos brasileiros permitiram maior integração do país na economia internacional. Com as privatizações e a desregulamentação financeira, expôs o país à livre circulação do capital internacional e, em consequência, eliminou muitas conquistas sociais dos trabalhadores.

Mediante a competitividade impetrada pela globalização, as indústrias nacionais foram duramente afetadas, houve a abertura da concorrência com os produtos internacionais, provocando, assim, mais desemprego.

A globalização se apresenta como um processo que traz na sua essência muitas incoerências, podendo ser observadas nas considerações apresentadas por Ianni (1998, p.50):

“(...) o mesmo processo de globalização, com que se desenvolve a interdependência, a integração e a dinamização das sociedades nacionais, produz desigualdades, tensões e antagonismo. Debilita o Estado Nação, ou redefine as condições de sua soberania, provoca o desenvolvimento de diversidades, desigualdades e contradições em escala nacional e mundial”.

Observa-se, ainda, dentre as problemáticas ocorridas, a crescente violência no mundo, por questões financeiras, ocasionadas pelo

desemprego em massa, pela desestruturação familiar, pela perda de valores humanos, enfim, por fatores de ordem diversa.

Conforme a análise dos estudos realizados por Santos (1999, p.23-4), foi relacionado o processo da globalização ao fenômeno de violência:

“A violência urbana foi incorporando a perspectiva da globalização, em que o crime organizado internacionalmente é globalizado, ou seja, apresenta características econômicas, políticas e culturais, buscando-se por esse meio a obtenção do lucro a qualquer preço”.

Cabe a reflexão de que a exclusão social, quanto mais acentuada, propiciará, em maior grau, a marginalidade, instigando a violência muito mais intensa. Esta situação, que acaba por violar os direitos humanos, torna as pessoas extremamente frágeis e inseguras, principalmente, nas grandes cidades, em que a vida é colocada em risco diariamente.

Nesta conjuntura, há a redução da cidadania, uma vez que o aumento da violência tem prevalecido, e leis que deveriam preservar a ordem pública perdem a credibilidade, fazendo com que a sociedade viva marcada por conflitos sociais decorrentes desse processo.

A humanidade vive tempos de incertezas e sofrimentos, provocados por desequilíbrios observados pelo desemprego, insegurança, isolamento social. A sociedade retrata que as alterações havidas na organização do trabalho para buscar alternativas para as crises do

capitalismo, resultaram em maiores prejuízos e agravamento da situação econômica e social.

Sob o ponto de vista social, observam-se os sinais marcantes dessa exclusão, que se expressam pelo difícil acesso às políticas sociais básicas, uma vez que a área social não tem sido priorizada, tendo como consequência a ampliação de uma população caracterizada pela pobreza, não apenas material, mas de direitos e de possibilidades (Larangeira, 1999; Santos, 1999).

O pensamento neoliberal aborda a questão da globalização explicando que é o meio para alcançar o progresso e à modernidade, como sendo um processo irreversível, ao qual o mundo se encontra subordinado, afirmando que este é o melhor caminho para o desenvolvimento e para a superação da miséria e da pobreza. Refere-se à resistência à globalização como um atraso ao progresso e ao desenvolvimento das potencialidades econômicas.

CAPÍTULO 2

TRABALHO ORGANIZACIONAL

O fim do trabalho poderia também sinalizar uma grande transformação social, um renascimento do espírito humano. O futuro está em nossas mãos.

JEREMY RIKFIN

2.1. TRANSFORMAÇÕES OCORRIDAS NO MUNDO DO TRABALHO

O trabalho tem origem nas situações laborais e nas relações sociais estruturadas da atividade produtiva, em que se registrou o processo de construção da identidade do homem e nas formas de dominação e resistência.

Ao descrever o trabalho, Iamamoto (1998, p.60) observou que:

“Pelo trabalho o homem se afirma como um ser social e, portanto, distinto da natureza. O trabalho é a atividade

própria do ser humano, seja ela material, intelectual ou artística. É por meio do trabalho que o homem se afirma como um ser que dá respostas prático-conscientes aos seus carecimentos, às suas necessidades”.

O desenvolvimento do trabalho ocorreu em épocas e circunstâncias diferenciadas. Inicialmente, na era primitiva, foi utilizado para produção de alimentos, para a sobrevivência do homem e, posteriormente, para a fabricação de armas. Ao realizar o trabalho, o homem é capaz de projetar, em sua mente, o resultado que deseja obter, sendo também o único capaz de criar meios e instrumentos para tal função, afirmando-se como um ser “criador”, não só como indivíduo pensante, mas como indivíduo que age consciente e racionalmente, operando mudanças na matéria ou no objeto a ser transformado, e na subjetividade dos indivíduos, pois permite descobrir novas capacidades e qualidades humanas (Oliveira, 1987).

Durante milênios, o trabalho restringiu-se a garantir a manutenção e a reprodução da espécie humana, sob a forma de coleta e trabalho extrativo que pouca ou nenhuma transformação imprimia à matéria natural. Posteriormente, foram surgindo outras modalidades como a caça, a pesca, a utilização do fogo e o pastoreio, possibilitando o seu progresso, com o surgimento dos primeiros objetos úteis, como o arco e a flecha (Oliveira, 1987).

O processo de trabalho voltado para a produção social inclui três elementos fundamentais: o objeto de trabalho, matéria que o homem transforma com sua atividade; os meios de trabalho, conjunto de instrumentos com os quais o homem transforma a matéria; e a atividade humana exercida sobre a matéria com a ajuda de instrumentos. Estes três elementos são também conhecidos como natureza ou terra, capital e força de trabalho. Nesta fase, o homem passou a fabricar instrumentos para o cultivo e a colheita, tornando-se mais organizado e coletivo. Os instrumentos e o excedente de produção, a princípio, riqueza social dos membros da comunidade, foram privatizados (Oliveira, 1987; Viana, 1993).

Fatos marcantes tiveram seu registro na história, como a descoberta de ossos de animais, que foram usados para lascar pedras, fabricar lanças e machados para caçar animais. Nesta época, o homem primitivo lutava para defender suas tribos e seus grupos, muitos morriam em combates ou eram devorados e outros tornavam-se prisioneiros (Oliveira, 1987; Vianna, 1993).

Os mais fortes transformavam os seus prisioneiros em escravos, pois era mais útil escravizá-los e usufruir do seu trabalho, conforme os fatos relatados por Vianna (1993, p.27):

“Os mais valentes e os chefes, que faziam maior número de prisioneiros, não podendo utilizar a todos em seu serviço pessoal, passaram a vendê-los, trocá-los ou alugá-los. Aos escravos eram dados os serviços manuais exaustivos não só por essa causa como também, porque tal gênero de trabalho

era considerado impróprio e até desonroso para os homens válidos e livres”.

Na antigüidade, o trabalho, em grande parte, era executado por escravos, que não eram vistos como pessoas, mas como coisas. Naquela época, o trabalho era desvalorizado e tinha um caráter humilhante, desprezível, a tal ponto de ser considerado um castigo. As relações trabalhistas não permitiam um relacionamento de mútuos direitos e deveres, os proprietários tinham poderes ilimitados sobre os escravos, e os escravizados somente deveres (Oliveira,1987; Silva, 1987; Nascimento, 1997).

Na idade média, a servidão da gleba difundiu-se como a principal instituição trabalhista. Os trabalhadores eram considerados os servos das glebas, servos das terras, sendo limitada a área cultivada, a qual pertenciam. Viviam com sua família e pagavam uma renda, o feudo, em troca da proteção militar do senhor feudal (Oliveira,1987; Silva, 1987; Nascimento, 1997).

Ao surgirem as corporações de ofícios – órgãos privados ou públicos - em que reuniam mestres, companheiros e aprendizes, eram impostas as diretrizes fundamentais a que os corporados estavam submetidos, para limitar e regular todos os ofícios da época (Nascimento, 1997).

Em seus ensinamentos, Nascimento (1997, p.322) escreveu:

“O absolutismo corporativo foi suprimido pela Revolução Francesa, por meio de uma lei (Lei Le Chapelier) que considerou as corporações incompatíveis com o ideal de liberdade do homem, princípio inspirador da nova ordem social instaurada a partir de 1789. As corporações foram extintas e em seu lugar nada se colocou. Permitindo-se que os homens regulassem diretamente as suas relações de trabalho, sem um organismo intermediário”.

Muitos escravos, ao serem libertados, pelas condições de vida a que eram submetidos, devido à grande exploração e alienação, não conseguiram se adaptar às condições de liberdade, sendo levados a continuar trabalhando nos seus ofícios habituais ou eram alugados a terceiros, mas com a vantagem de ganharem o salário, tornando-se os primeiros trabalhadores assalariados (Nascimento 1997).

Esta situação também é enfatizada por Nascimento (1997), quando comentou que as corporações de ofício foram destruídas, tendo por propósito fazer com que empregados e empregadores pactuassem diretamente os seus acordos trabalhistas e fixassem as condições de trabalho sem qualquer interferência exterior, surgindo, deste modo, a locação de serviços, considerada a primeira forma jurídica de relação trabalhista.

Desse modo, surgia o respeito à liberdade em relação ao trabalho, em que envolvia o trabalhador e empregador, que se obrigavam a prestar serviços e a pagar salários, porém, sem outras implicações maiores quanto às circunstâncias em que isso se dava. Como não havia interferência

do Estado, existia, portanto, plena autonomia da locação de serviços na ordem econômica, jurídica e social, estando, sujeito às próprias determinações (Nascimento, 1977; Silva, 1987).

Com o absolutismo das corporações, houve a substituição do arbítrio patronal, que vem a ser a imposição dos senhores feudais, dando origem ao proletariado e a questão social.

Em todas essas fases vividas pela humanidade, em que o homem sempre buscou a sua sobrevivência, o trabalho esteve presente, sob condições extremamente diferenciadas. A história relata que é pelo trabalho que se produz a riqueza de qualquer nação, pois o lucro advindo dos produtos industriais ou agrícolas são obtidos pelo esforço humano. A divisão do trabalho, o mercado, as instituições financeiras se estabeleceram espontaneamente, com base no esforço natural feito pelo homem para melhorar sua condição de vida (Silva, 1987; Nascimento, 1997).

Os escritos revelam que a estruturação da humanidade, desde o seu início, ocorreu pelo desenvolvimento do trabalho, todavia, atualmente, vivenciamos o fim dos empregos, decorrentes das grandes transformações no mundo do trabalho (Silva 1987; Nascimento 1997).

Ao escrever sobre o trabalho, De Masi (1999a, p.13) se reportou ao advento da indústria para a compreensão de como se caracterizava o trabalho:

“Por milhares de anos, até o advento da indústria, os que ocupavam o alto da pirâmide social – os aristocratas, os proprietários de terras, os intelectuais – na verdade não trabalhavam. Não era do trabalho que obtinham riqueza e prestígio, mas do nome de família, da proteção às artes e letras e de rendas. Hoje, entretanto, um empresário, administrador ou diretor geral trabalham muito mais horas do que um operário ou empregado. Em suma, antigamente, quanto mais rica, menos a pessoa trabalhava, podendo dedicar-se a si, à família e aos amigos; hoje, entretanto, quanto mais rico, mais o homem trabalha, descuidando de si e dos outros. O trabalho passou de castigo a privilégio”.

O tempo de trabalho na era pré-industrial era limitado a quatro ou cinco horas por dia e os trabalhadores ficavam inativos por muitos meses do ano. Com o advento da indústria, os camponeses e artesãos se transformaram em trabalhadores subordinados, havendo, assim, a modificação na subordinação do trabalho, que deixou de ser desenvolvido pelos recursos naturais, passando a ser desenvolvido em consonância às regras empresariais, ao ritmo da máquina, ocasião em que o trabalho podia durar até quinze horas por dia, passando o trabalho a ser considerado estressante para o empregado (De Masi,1999a).

Com a evolução dos modos de produção, surgiram novos conceitos sobre a função social do trabalho. As grandes lutas sociais do século XIX e o surgimento dos sindicatos permitiram ao trabalhador conquistar uma capacidade relativa de regular sua própria oferta e melhorar suas condições de vida e de trabalho. Com o avanço da legislação trabalhista, a força de trabalho passou a ter garantidos os direitos sociais:

jornada de trabalho fixa, férias, repouso remunerado, aposentadoria, normas de segurança, equipamentos de proteção, medicina do trabalho, seguro social, o direito à greve e à negociação coletiva entre sindicatos e empresas (De Masi, 1999a).

As transformações que vêm ocorrendo no mundo, com o processo de globalização, tem provocado grandes interferências na vida do ser humano, em suas relações sociais, e, principalmente, no trabalho. O trabalhador vem perdendo muitas das conquistas sociais alcançadas ao longo de muitos anos, devido à precarização do trabalho, implicando em ausência de garantias trabalhistas, redução de empregos estáveis, subcontratação de trabalhadores temporários (Chesnais,1996; Vieira,1997; Whitaker, 1997; Ianni,1998).

Além desses fatores, tem sido atribuído à crise do desemprego o crescimento do número de pessoas que querem e necessitam trabalhar, porém, existe a ausência de novos postos de trabalho para atender esta demanda, que surgiu no decorrer da evolução da humanidade. Nesse contexto, podemos considerar a inserção da mulher no mercado de trabalho, os jovens que se formam a cada ano nas universidades, os trabalhadores do campo, que também perderam espaço, pela mecanização da agricultura, enfim, o excedente de trabalhadores de categorias diversas, que são a cada dia, mais excluídos do mundo sem trabalho.

Com a organização científica do trabalho, houve maior produção de bens e serviços com menos força laboral. Muitas mudanças ocorridas no mundo do trabalho, na sua forma de organização, atualmente, encontra-se na era do desemprego global (Braverman, 1977).

De Masi (1999a) apontou que, com a descoberta da produtividade, as ciências organizativas e a tecnologia concorreram para economizar trabalho humano, visando um negócio totalmente automatizado e informatizado, capaz de fornecer produtos e serviços sem qualquer emprego de mão-de-obra humana. Observa-se que a grande maioria dos trabalhadores estão despreparados para enfrentar essa nova reestruturação econômica.

Rifkin (1995) salientou que a revolução tecnológica, que tem levado ao crescente desemprego, poderia ser utilizada em prol do homem, favorecendo a vida dos seres humanos, que poderiam ser libertados de longas horas de trabalho no mercado formal e serem livres para se dedicarem a atividades de lazer.

Este mesmo autor (1995, p.14) apresentou como alternativa para resolução do problema do desemprego:

“Uma distribuição justa e equalitária dos ganhos de produtividade exigiria a redução da semana de trabalho em todo o mundo e um esforço concentrado por parte de governos centrais para proporcionar emprego alternativo no terceiro setor – a economia social – para aqueles cujo trabalho não fosse mais necessário no mercado de trabalho formal”.

O terceiro setor abriu novas possibilidades para a sociedade, com os serviços sociais de atendimento à saúde, educação, pesquisa, artes, religião, por intermédio da organização de serviços comunitários, que ajudam idosos, portadores de deficiência, desamparados, entre outras pessoas necessitadas. O serviço comunitário é uma forma alternativa para suprir formas tradicionais de trabalho, em grande parte, é desenvolvido por voluntários, todavia, existem projetos para serem desenvolvidos com expectativas de ganho material, necessitando de maior apoio do Governo (Rifkin, 1995).

Contrariamente aos interesses da economia de mercado, que se baseia exclusivamente na produtividade, o que implica na substituição do trabalho humano por máquinas, a economia social está centralizada nas relações humanas, em sentimentos de solidariedade, de fraternidade, sendo esse o único espaço que a máquina não pode ocupar, pois só o ser humano possui tais qualidades (Rifkin, 1995).

Outra situação a ser observada é o fato de que, embora sendo superavitárias, muitas das grandes organizações continuam a demitir empregados em massa e outras estão sendo privatizadas, portanto, não há mais segurança em termos de garantias de emprego, o que provoca ainda mais a competitividade, a insegurança e o medo das pessoas em perder o emprego (Rifkin, 1995; Montaña, 1999).

No entanto, não presenciamos até o momento direcionamentos para administrar a questão do desemprego, são poucas as perspectivas e, segundo Rifkin (1995, p.16):

“Os capitalistas não lucram apenas com a maior produtividade, custos reduzidos e maior controle sobre o processo de produção, mas paralelamente, com a criação de um imenso exército de trabalhadores desempregados, cujo poder de trabalho está prontamente disponível para exploração em algum outro lugar da economia”.

O desemprego tem sido um dos maiores problemas enfrentados pela sociedade, que a cada dia se torna mais desestruturada. Esta situação tem disseminado medo, insegurança e, principalmente, falta de esperanças. Isto demonstra a necessidade de se adotar uma postura para a superação dos grandes desequilíbrios vivenciados pela humanidade.

2.2 TRABALHO COMO FATOR MOTIVACIONAL

O ser humano evoluiu, no transcorrer da história, ultrapassando muitos limites encontrados na vida e no trabalho, sempre buscando motivação para o seu autodesenvolvimento.

A motivação do ser humano está relacionada à satisfação das suas necessidades de auto-realização, do ego, sociais, de segurança e

fisiológicas. As necessidades exercem uma grande influência de motivação no comportamento do indivíduo, influenciando-o durante toda a sua vida.

As necessidades se apresentam em grau de importância diferenciadas, e cada vez que uma destas é satisfeita, surge outra a ser suprida, sendo esse um processo contínuo na vida das pessoas.

Chiavenato (1979a, p.136) salientou que as necessidades de segurança têm grande importância para o indivíduo:

“As necessidades de segurança têm grande importância no comportamento humano, uma vez que todo empregado está sempre numa relação de dependência à empresa, onde ações administrativas arbitrárias ou decisões desconhecidas podem provocar incerteza no empregado quanto à sua permanência no emprego. Se essas ações ou decisões refletem favoritismo ou discriminação ou alguma política administrativa imprevisível, podem se tornar poderosos ativadores de necessidades de segurança em todos os níveis hierárquicos da empresa”.

Na hierarquia das necessidades humanas, encontram-se as necessidades de auto-realização, que são as necessidades de cada indivíduo em realizar o seu próprio potencial, relacionadas ao desenvolvimento, ao crescimento que ocorre pelo trabalho, considerado um grande estímulo à vida humana.

É mediante o trabalho que o homem pode satisfazer em menor ou maior grau as suas necessidades, expressar sua criatividade, realizar objetivos pessoais e profissionais e, conseqüentemente, preencher as etapas da vida.

Outro aspecto importante em relação ao trabalho é que ele favorece a integração do homem em suas relações sociais, ampliando o seu espaço na sociedade; tornando-o mais produtivo, de modo a contribuir para o seu desenvolvimento global. Assim, Nicolau (1997, p.195) afirmou: *“É sediado pelo trabalho que o homem na sua cotidianidade torna-se ser social, humanizado, diferenciando-se de todas as formas não humanas”*.

Dentro deste contexto, aparecem as necessidades sociais, apresentadas por McGregor (apud Chiavenato, 1999a, p.55), que ressaltou sua importância, como motivadoras do comportamento:

“São as necessidades de participação, de associação, de aceitação por parte dos companheiros, de troca de amizade e de afeto. Quando essas necessidades não são satisfeitas, o indivíduo se torna resistente, antagônico e hostil e se comporta de maneira a impedir que os objetivos da organização sejam atingidos”.

O trabalho é também associado ao *status* social e traz consigo uma repercussão positiva na vida global do indivíduo, podendo, ainda, ser compreendido como processo de criação de novos valores de uso, traduzidos por produtos destinados ao atendimento das necessidades de naturezas diversas.

Segundo o autor, esta associação pode estar contemplada em outras necessidades, as do ego, que também fazem parte da essência do homem e são divididas em duas classes, relacionadas com:

- o amor próprio - autoconfiança, realização, competência, conhecimento, independência; e
- a própria reputação - *status*, reconhecimentos, aprovação, respeito.

Embora a motivação esteja também relacionada à oportunidade para satisfação plena das necessidades, poucas são as pessoas que têm o privilégio de trabalhar em uma profissão que lhes dê prazer, que corresponda à escolha da vocação profissional, e lhe dá o *status* social correspondente. O profissional que tem a oportunidade de desenvolver uma atividade que vá ao encontro de suas aptidões, seus sonhos, provavelmente é um profissional mais feliz (Minarelli, 1995; Gaudêncio, 1999).

O trabalho é extremamente necessário ao ser humano, às vezes, até uma questão de sobrevivência, porém, nem sempre pode-se desfrutar de um trabalho agradável, se dar ao luxo de escolher. Assim, muitas pessoas se submetem a trabalhos cansativos, estressantes, por uma questão de obrigação e necessidade, não havendo portanto, motivação, quando o trabalho representa um fardo, resultando em desmotivação e grande repulsa (Minarelli, 1995; Gaudêncio, 1999).

Apesar das desmotivações ocorridas pelas distorções que envolvem o homem no trabalho, as Representações Sociais evidenciam formas de conhecimento próprio do indivíduo, inserido numa sociedade,

numa cultura, em dado momento histórico, social, político e econômico. Enquanto processo representativo na relação sujeito, constróem sentidos e interpretam os objetos sociais (Lane, 1993; Britto, 1997; Nicolau, 1997; Sá, 1998).

Conforme Nicolau (1997, p.218):

“O que diferencia, substancialmente, Trabalho e Representações Sociais, é que o trabalho constrói, transformando o natural em social e as Representações Sociais interpretam, na transformação pelo trabalho, o homem em suas relações, os objetos, atribuindo-lhes sentidos, tornando-os parte do mundo, da vida e de cada sujeito”.

As Representações Sociais interpretam o discurso do sujeito, enquanto sujeito histórico e teórico que trabalha, que ama, que vive, não somente o seu discurso, mas as situações que o definem, como sujeito que as produz, situado no seu espaço de realização, no âmbito do trabalho e da família (Lane, 1993; Britto, 1997; Nicolau, 1997).

O homem é capaz de transformar a própria realidade ao sentir-se útil, ao sentir-se capaz de produzir, de desempenhar uma atividade, mediante sua participação, enquanto ser individual e social.

As Representações Sociais enquanto processo das relações e interações sociais tornam possível a reconstrução do real por meio da interpretação dos elementos constitutivos inerentes ao objeto social, representando, enquanto parte da subjetividade da realidade concreta,

objetiva. Contribuem para um maior entendimento da concepção do ser humano, no contexto da sociedade, da vida e nas relações vividas no trabalho, possibilitando, assim, a identificação dos seus valores e conhecimentos (Lane, 1993; Britto, 1997; Nicolau, 1997).

Cabe ressaltar que o trabalho teve traços notadamente negativos em suas origens, o que podemos observar no trabalho desenvolvido pelos escravos e, ainda, na concepção teológica, que o apresenta como forma de castigo, conforme Nascimento (1997, p.144):

“A concepção teológica do trabalho toma como ponto de partida a verdade da criação. Deus criou um mundo inacabado para que o homem o contemple e domine, o que pressupõe uma atividade colaboradora de Deus e uma ação do ser humano, feito à sua imagem e semelhança. O homem, criado como um ser dotado de matéria e espírito, tem a matéria regida pelas leis que disciplinam as demais coisas materiais no mundo. Como ser espiritual, participa, com sua inteligência, seu livre-arbítrio, sua atividade criadora, do mundo. No entanto, o homem, rebelando-se contra Deus, sofreu um castigo, e a partir desse momento, o trabalho, como as demais ações humanas, traz consigo a marca da pena, da dor e do esforço, daí porque do suor do teu rosto comerás o teu pão (...). Assim, a partir de Cristo, o trabalho humano adquire novo sentido e valor, participando da obra de construção do mundo e significando a integração do homem na redenção”.

No processo de transformação que envolveu a humanidade, o trabalho teve um papel extremamente importante para a humanização, apresentando-se sob formas variadas, com significados distintos na vida do homem, podendo ser um caminho para a realização profissional e pessoal do mesmo.

2.3 SISTEMA ORGANIZACIONAL

O sistema organizacional é constituído por pessoas que trabalham para alcançar objetivos pessoais, profissionais e por objetivos específicos, definidos pela missão da organização.

A missão organizacional é que define os seus valores, princípios e diretrizes. Mediante tais definições, os seus integrantes vão orientar-se para o aprimoramento do processo produtivo e o crescimento da organização.

Luppi (1995, p.15) apresentou o seguinte conceito para o termo organização:

“Todo grupo de pessoas que se reúnem para um determinado fim e que com o tempo estabelecem um conjunto de padrões comportamentais que caracterizam uma cultura própria. Como empresa, considero aquele tipo de organização que tenha como necessidade básica o resultado econômico de suas atividades: uma organização que precisa produzir bens ou serviços que serão comercializados e que o resultado entre o seu ganho e o seu custo seja positivo ao longo de sua existência”.

Segundo Chiavenatto (1979a, p.61) as organizações são consideradas parte integrante e fundamental da sociedade moderna, no entanto, não são recentes:

“Existem desde os faraós e os imperadores da antiga China. A igreja elaborou a sua organização ao longo dos séculos e os exércitos desde a Antigüidade desenvolveram formas de organizações. Com o desenvolvimento da humanidade um número crescente de organizações foi sendo solicitado para

atender às crescentes necessidades sociais e humanas. Atualmente a sociedade moderna tem tantas e diversas organizações que se torna necessário todo um conjunto de organizações secundárias para organizá-las e controlá-las, como a maioria dos órgãos públicos”.

A organização é considerada uma unidade de produção, que busca a obtenção da lucratividade, mediante o atendimento das necessidades dos seus clientes internos e externos. Assim como em outros segmentos, as organizações também possuem padrões e características específicas que determinam o seu sistema, objetivos e tipo particular de sua cultura. A cultura é apresentada por Luppi (1995, p.19) como sendo:

“Um conjunto de padrões que formam um sistema de informações, tendendo a conservar a estabilidade e o equilíbrio do grupo (...). A cultura pode ser estudada sob vários enfoques: atitudes, normas, crenças, valores, idéias, instituições, padrões de conduta, técnicas e artefatos”.

Ainda, conforme este autor, as organizações possuem muitas funções, duas são básicas:

- a função econômica – produz determinado produto com base no custo, no lucro e na eficiência dos seus colaboradores; e
- a função social – satisfaz os indivíduos que dela fazem parte, priorizando o equilíbrio organizacional.

Nesta relação econômica e social existente nas organizações, encontra-se o trabalho, que se apresenta em seus diversos

aspectos, sob forma de esforço físico e intelectual, pelo desenvolvimento do homem.

No trabalho, a grande maioria das pessoas busca realizar seus sonhos e objetivos, construídos no decorrer da vida. Muitas vezes os sonhos vão transcorrendo em diversas fases da vida humana, seja na infância, na adolescência, na vida adulta até chegar à velhice; sonhos que vão sendo delineados para a vida pessoal e profissional.

Embora o trabalho tenha conceitos diferenciados, o seu valor tem sido ressaltado de forma mais significativa, como conhecimento e realização, como uma atividade que enobrece o homem.

O homem tem buscado meios para se encontrar e uma das formas tem sido o trabalho. Temos presenciado que algumas pessoas conseguiram obter satisfação no trabalho, outras, no entanto, estão constantemente insatisfeitas e infelizes.

O indivíduo passa uma parte significativa da sua vida no trabalho, em busca das suas realizações, trabalhando em prol das suas necessidades. Portanto, é extremamente relevante que este período seja vivido de modo mais satisfatório.

Diante de tantas exigências impostas pelo novo contexto global, o indivíduo acaba buscando caminhos que nem sempre condizem com seus sonhos e objetivos, com a sua essência humana. A falta de um

direcionamento e de referenciais acaba por implicar em mudanças de valores na vida das pessoas (Shinyashiky, 1993, Regis, 2000).

A valorização do ser humano é um tema abordado com muita frequência nas Instituições, citada como um princípio, e os dirigentes são apontados como os principais responsáveis pela disseminação e cumprimento desse princípio.

As organizações requerem dos seus integrantes determinadas características de personalidade, como flexibilidade, resistência às frustrações e busca de desenvolvimento constante.

Contudo, observa-se que existem condutas e normas que foram criadas há muitos anos nas organizações e que ainda estão presentes em alguns setores, por chefias que acreditam que mediante punições e repressões vão garantir os resultados que lhes foram confiados (Shinyashiky, 1993; Farah, 1998; Regis, 2000).

A essas chefias são incumbidas tarefas com o propósito de fazer com que os seus subordinados sejam mais produtivos, no entanto, tem sido feito de uma forma alienada, o que faz com que o trabalho se torne cada vez mais fragmentado e desagradável (Shinyashiky, 1993; Farah, 1998; Regis, 2000).

Atitudes dessa natureza se contrapõem à realidade atual, pois quanto mais a organização estiver vinculada aos métodos obsoletos,

mais provocará a desmotivação dos seus colaboradores, impedindo o progresso, o que irá gerar situações conflituosas no trabalho.

O desenvolvimento de atividades sociais podem contribuir na resolução de algumas questões, tornando o trabalho mais agradável, bem como pode favorecer a reflexão das chefias para a importância de uma nova forma de liderança que, segundo Luppi (1995, p.96):

“Os novos tempos exigem liderança, que toda pessoa seja um líder da sua atividade ou tarefa dentro da organização, conseguindo a contribuição e participação de todos os envolvidos no trabalho que está sob sua responsabilidade. Portanto, ser líder não significa ser chefe ou chefiar pessoas, ser líder significa interagir com as pessoas de modo a conseguir resultados”.

Embora tenha sido comprovada a importância da liderança nas relações trabalhistas, ainda existem formas administrativas em que prevalece o autoritarismo; sendo observado por Chiavenato (1979a, p.158) que, nestes casos, a administração utiliza-se de duas estratégias extremas:

- forma dura - buscando corrigir as deficiências humanas, mediante ameaças, punições, disciplina rígida e fiscalização; e
- forma suave - visando dirigir o comportamento, com inserção da liberdade, satisfação dos pedidos das pessoas, obtenção de harmonia e elogios. Sendo essa uma tentativa de persuadir as pessoas por meio de gratificações, elogios, permissões e lisonja.

Este autor ainda apontou estas duas maneiras que não podem estimular a natural tendência humana para desenvolver talento e responsabilidade para níveis altos e crescentes: a primeira, por provocar antagonismo, restrição à produção, sabotagem sutil, sobre os objetivos da organização; e a segunda, desarmonia, desempenho indiferente e as pessoas procuram tirar vantagens da organização e produzem cada vez menos.

A moderna concepção da Administração se baseia num conjunto de proposições com um outro enfoque sobre o comportamento humano:

- o homem não é passivo, nem contraria as necessidades da organização; e
- as pessoas têm motivação básica, potencial de desenvolvimento, padrões de comportamento adequados e capacitados para assumir plenas responsabilidades.

Cabe considerar que a imagem da Instituição está relacionada, entre outros fatores, com o modo que se trata os seus colaboradores, como propaga a valorização do ser humano. As atitudes de alguns dirigentes, como o autoritarismo, podem comprometer essa imagem diante dos clientes externos e internos.

Para haver o equilíbrio necessário e melhorar a organização, é imprescindível que os dirigentes percebam a necessidade de mudanças de

comportamentos e de condutas, principalmente, porque também são eles os facilitadores no processo de transformação (Gaudêncio, 1999).

A organização pode proporcionar condições para o desenvolvimento das pessoas, no sentido de que melhor possam atingir os seus objetivos pessoais, o que implicará na realização dos objetivos organizacionais. O que demonstra a necessidade de serem trabalhados todos os membros da organização, no sentido de que sejam revistos valores, posturas, buscando-se compreender o que pode e necessita ser aprimorado. Este é um processo fundamental, o envolvimento de todos, pois cada pessoa é responsável pelas próprias mudanças para melhorar a organização como um todo.

As organizações possuem os recursos para elevar a sua produtividade, tendo sido constantemente aprimorados os seus mecanismos para maior qualidade e produtividade. E como transformar em uma organização mais humanizada? Como elevar a qualidade de vida e do trabalho, uma vez que essa é a vontade de todos os trabalhadores?

A organização pode proporcionar melhores condições de trabalho e atender às expectativas dos seus colaboradores, inserindo mecanismos para favorecer um clima de trabalho mais saudável, fortalecendo as relações das pessoas no âmbito do trabalho, o que culminará com a melhor condição de vida. De outra forma, poderá ainda obter melhores resultados por intermédio de salários compatíveis, custeando o

desenvolvimento profissional, oferecendo benefícios sociais, médicos, entre outros (Rodrigues, 1991; Fernandes, 1996; Viana 1998).

Dentro do contexto de sua responsabilidade social, a organização pode perceber o quanto é relevante buscar a satisfação dos seus colaboradores para resolver os seus problemas internos. Com esta iniciativa por parte da organização, também o empregado estará mais propenso a dispensar maior colaboração e oferecer o melhor de si pelo trabalho (Rodrigues, 1991, Fernandes, 1996; Viana 1998).

Existem muitos fatores de desmotivação no âmbito do trabalho que podem ser compensados quando a organização torna-se mais humanizada, quando dispõe seus recursos para a valorização dos seus funcionários, buscando ser justa e ética na instituição, pelo favorecimento de uma melhor qualidade de vida aos seus integrantes e familiares (Rodrigues, 1991, Fernandes, 1996; Viana 1998).

Cabe ressaltar que as pessoas demonstram interesse em trabalhar em instituições que tenham credibilidade, que sejam sérias e que os empregados sejam bem tratados.

Outro aspecto relevante é que as empresas podem dar uma contribuição maior do que gerar empregos; revertendo os seus esforços também para a transformação da sociedade.

Existe, por parte de algumas organizações, a prática de ações voltadas para o desenvolvimento de ações sociais. Atualmente, estas

têm se preocupado em estar desenvolvendo ações direcionadas ao atendimento de questões de interesse da população menos favorecida, colocando-se como parceiras no desenvolvimento social. Esta ação transformadora contribui para o atendimento das questões sociais e para a imagem da empresa, sendo um tipo de marketing que beneficia muitas pessoas.

Estas ações desenvolvidas têm repercussões muito profundas para a sociedade como um todo e para o consumidor, que além de estar mais exigente, está mais perceptivo e visualiza a imagem propagada pela instituição, ao demonstrar sua preocupação com as questões sociais, sendo apresentada, em algumas pesquisas, a preferência da sociedade por empresas que desenvolvam ações sociais (Vianna,1998; Gaudêncio, 1999; Romão, 2000).

Outra questão que tem despertado a atenção dos trabalhadores; é a abordagem intensa sobre a chamada “*era do conhecimento*”, a qual tem exigido mudanças significativas no comportamento das pessoas, no aspecto pessoal e profissional. Com isso, temos observado o discurso de que só haverá espaço para os profissionais que forem criativos, com alto grau de competitividade, espírito de liderança, enfim, atender aos novos requisitos exigidos pelo mercado de trabalho (Nisembaum,1998).

Tais abordagens têm provocado muita ansiedade, insegurança e desestabilização emocional nos trabalhadores que se encontram cada dia mais estressados, diante de tantas incertezas.

Por tantas dificuldades existentes no mundo, muitas pessoas trabalham em profissões para as quais não têm vocação e passam a desenvolver atividades que não lhes trazem nenhuma motivação, nenhum prazer e, conseqüentemente, tornam-se pessoas infelizes.

A competição desenfreada pela sobrevivência no trabalho e a busca pelo sucesso são fatores que desencadeiam transtornos à vida do ser humano. Diante disso, é raro encontrar alguém que não esteja sobrecarregado, desmotivado e, principalmente, estressado. Estas situações fazem com que as relações no trabalho e na própria vida pessoal não sejam vividas de forma muito positivas, tornando-se cada vez mais elevado o grau de ansiedade das pessoas.

Com isso, prevalece a competitividade e o individualismo, as relações sociais vão perdendo a prioridade para a grande maioria das pessoas, acabando por interferir na vida pessoal, pois o indivíduo tem de abster-se de muitas coisas, para se enquadrar em tais exigências, para não perder o espaço de trabalho (Bemvenuti, 1999).

Desta forma, as condições existentes no campo do trabalho torna o indivíduo cada vez mais isolado da vida em comunidade, às vezes, até comprometendo sua vida familiar, afetiva e social. Em virtude destes

acontecimentos, a sociedade está vivendo uma época muito difícil, pois, além da crise econômica, existe uma crise de valores e de auto-estima.

Entendemos que as organizações têm competência e condições para contribuir no direcionamento de algumas questões junto aos seus colaboradores, para reduzir as tensões causadas pelas pressões do ritmo de trabalho e de vida.

Ao instituir uma política para melhorar a vida no trabalho, a organização está cumprindo com o seu compromisso social para com as pessoas que estão a seu serviço, em contrapartida, haverão resultados mais expressivos no processo de produção.

A relevância em estar buscando estratégias para favorecer a vida no trabalho, em termos de felicidade, foi ressaltada por De Masi (1999a, p.47): “(...) As organizações mais eficientes são as que têm funcionários menos infelizes e o clima mais participativo”.

O desenvolvimento de algumas ações podem contribuir para influenciar a conduta das pessoas e torná-las mais felizes, trazendo, assim, o retorno recíproco.

CAPÍTULO 3

QUALIDADE DE VIDA E DE TRABALHO E QUALIDADE TOTAL

“O novo desafio que marcará o século XXI é como inventar e difundir uma nova organização, capaz de elevar a qualidade de vida e do trabalho, fazendo alavanca sobre a força silenciosa do desejo de felicidade”

DOMENICO DE MASI

3.1 CONCEITO DE QUALIDADE

O conceito de qualidade tem um sentido amplo, abrange situações completamente distintas, sendo identificado nos sistemas de produção, nas organizações, na otimização de processos, produtividade, custos e aprimoramento do sistema.

Ferreira (1986, p.1.424) apresentou a seguinte definição para qualidade:

“Propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas, capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza. Numa escala de valores, qualidade é

que permite avaliar e, conseqüentemente, aprovar, aceitar ou recusar qualquer coisa”.

Pode ainda ser visualizado em diversos tipos de indicadores, como custos, defeitos, problemas e fatores que determinam a satisfação dos clientes, estando, dessa forma, também associado às atividades operacionais.

Em seus estudos, Deming (1990, p. 01) escreveu:

“A melhora da qualidade transfere o desperdício de homens-hora e tempo-máquina para a fabricação de um bom produto e uma melhor prestação de serviços. O resultado é uma reação em cadeia – custos mais baixos, melhor posição competitiva, pessoas mais felizes no trabalho, emprego e mais empregos”.

As organizações quando investem em programas de qualidade intencionam melhorar o contexto organizacional, propondo o envolvimento de todas as pessoas, para que haja melhorias significativas, com a elevação da produtividade, redução de custos desnecessários e eliminação de obstáculos que interferem negativamente no sistema.

Quando os princípios da qualidade são adotados e acompanhados de uma ação correspondente, significa que a administração pretende manter a empresa em atividade e, conseqüentemente, proteger os investidores e os empregos.

A cada dia se torna mais forte a influência da qualidade como quesito de sucesso e o controle da qualidade dos produtos e serviços, que é

um dos mecanismos utilizados pelas grandes organizações para não perder espaço e permanecer no mercado de trabalho, com êxito nos negócios.

A qualidade do produto foi descrita por Pires (1997, p.11-2):

“O conceito de qualidade de um produto é complexo, porque envolve muitas variáveis, como adequação ao uso, custo, número de defeitos ou problemas apresentados, prazo de entrega, entre outros, que, em última análise, determinam a preferência e a satisfação dos clientes, afirmando que a qualidade não é um meio. É um fim, um resultado”.

A qualidade pode representar também o diferencial de valores, ao contemplar aspectos positivos e negativos nas relações interpessoais. É intrínseca ao ser humano, quando busca a construção do modo de vida melhor para si em termos de qualidade. Possui significado especial para as pessoas, quando se exprime a melhoria das condições de vida e de trabalho.

Lancha et al. (1998, p.70) fizeram a seguinte referência ao termo:

“Qualidade, em seu mais amplo sentido é um termo utilizado para descrever ou expressar um significado de valor, de importância, de apreço e significância e traz sensações agradáveis e sentimentos de satisfação”.

O homem está sempre buscando satisfação e bem-estar, seja na vida pessoal ou profissional. Para se sentir melhor consigo mesmo, busca o prazer e, por seu intermédio, a felicidade, sendo esta o grande motivo para melhorar a qualidade em tudo que faz.

A qualidade faz parte das metas do sistema organizacional, podendo ser encontrada nos produtos, serviços, na eficiência dos colaboradores e, principalmente, no que tange à satisfação do cliente, sendo esta a atribuição que o cliente faz ao produto ou serviço.

A falta de qualidade resulta em sérias complicações, podendo ser observada no desperdício de mão-de-obra, de materiais, de tempo, fatores que contribuem para elevar os custos de produção.

É notório, nas abordagens dos autores (Luppi, 1995; Fernandes, 1996; Pires, 1997; Rinpoche, 2000) que estudam a questão da qualidade, o quanto esta é essencial à vida pessoal, profissional e às metas organizacionais.

O envolvimento das pessoas é o ponto básico para a inserção de qualquer programa de qualidade, pois quem faz a qualidade são as pessoas. Assim, é imprescindível que haja esse entendimento no âmbito organizacional, principalmente, pelas pessoas que assumem posições de comando, de lideranças, para que o processo da qualidade seja realizado em processo de parceria, em equipes.

Deming (1990, p.15) confirmou esta informação quando apontou que não há nada que substitua o trabalho em equipe e bons líderes para atingir consistência nos esforços junto ao conhecimento.

Para vencer obstáculos e atingir objetivos, as organizações têm que atender o alto grau de exigências impostas no mundo dos negócios,

sendo necessário visualizar a situação de forma globalizada, para compreender o que necessita ser modificado para otimizar o sistema produtivo.

As organizações sobrevivem dos negócios (lucros), quando estes são bem sucedidos, porém, o sucesso pode ser uma fase passageira. O que vai definir a sua continuidade será a percepção para a necessidade de reavaliações constantes nos empreendimentos direcionados à melhoria do processo produtivo.

Deming (1990, p.39) referiu que:

“A melhora no processo inclui uma melhor alocação de esforço humano. Inclui a seleção de pessoal, a colocação dos empregados e o seu treinamento, de forma a proporcionar a todos, inclusive aos operários de produção uma oportunidade de aumentarem seus conhecimentos e de contribuírem com o melhor de suas habilidades.

Significa remover as barreiras ao justo orgulho pelo trabalho bem feito, tanto para os operários quanto para os administradores e engenheiros”.

Dentre os quesitos exigidos para a sobrevivência das organizações, estão o tratamento para com o cliente interno e externo, o desenvolvimento de recursos humanos e, principalmente, a filosofia de trabalho. Muitas empresas fracassaram por terem acreditado que venceriam apenas com a implantação de um programa de qualidade, sem o planejamento adequado à realidade da instituição, sem definições

estratégicas para melhorar produtos e serviços e, principalmente, sem o envolvimento dos funcionários.

Na maioria das vezes, as mudanças ocorreram sem a participação efetiva dos funcionários, que receberam metas prontas para executar, alguns simplesmente executavam atividades rotineiras, sem compreender o propósito desta tarefa, às vezes, sem concordar, sem poder opinar sobre o próprio trabalho.

Portanto, é extremamente relevante envolver os empregados no processo de trabalho, pois as pessoas manifestam-se de diferentes formas, ou pela satisfação em poder participar, contribuir ativamente para o aprimoramento do processo de produção, ou pela insatisfação por desconhecer o quanto poderia oferecer para o crescimento da instituição a qual pertence.

Rinpoche (2000) discorreu sobre as mudanças que as empresas e as pessoas estão sofrendo, fazendo algumas considerações bastante pertinentes sobre a demanda e pressão por resultados e produtividade nas empresas e na vida privada que têm contribuído para elevar os estresses, insatisfações, infelicidade e confusões mentais.

Ao abordar as principais dificuldades das pessoas e das empresas, Rinpoche (2000, p.11) teceu as seguintes considerações:

“A maioria dos modelos de empresa tem como meta atingir excelentes resultados financeiros e de produtividade, mas não necessariamente com o desenvolvimento humano para

tornarmos uma empresa e a sociedade com seres mais felizes e contentes. O que talvez muitos líderes e executivos precisam compreender é a necessidade premente de romper com esta fragmentação entre a realização da empresa e a realização das pessoas, mais do que nunca estas duas questões precisarão andar juntas, a empresa está cada vez mais necessitando de pessoas integradas, inteiras colocando seus potenciais a serviço da organização, os líderes precisam facilitar este clima. O grande diferencial não é mais a tecnologia, mas o potencial das pessoas. Ao favorecer este desenvolvimento uma empresa se tornará mais útil e necessária à sociedade (..)".

De nada adianta investir em qualidade, sem antes disseminar uma cultura de parceria, de cooperação e, principalmente, de valorização do ser humano.

3.2 QUALIDADE DE VIDA E DE TRABALHO

Estamos vivendo uma era de transformações extremamente significativas, em que os nossos conceitos e paradigmas, durante tanto tempo arraigados, passaram a ter novos significados. Muitas crenças e valores há anos considerados sólidos, verdadeiros, atualmente, são contraditórios, causando-nos dúvidas e questionamentos.

Diante de tantas incertezas, torna-se inviável acreditar que existe um único caminho, afirmar que existe uma única verdade, uma resposta certa para tantas indagações.

Há algum tempo, acreditava-se que o indivíduo pudesse dissociar a sua vida pessoal da profissional. Era uma exigência que a vida pessoal não interferisse na profissional. Havia uma grande pressão sobre o indivíduo para que os seus problemas pessoais não fossem trazidos para o ambiente de trabalho. Os disparates cometidos durante tantos anos causaram e ainda causam grandes transtornos às organizações e, principalmente, ao trabalhador, com perdas significativas para todos.

Podemos considerar que houve um avanço neste sentido. Atualmente, esta prática radical já não se encontra tão presente nas organizações. Esforços têm sido empreendidos, vêm surgindo mudanças para melhor compreensão do indivíduo, das dimensões humanas, sendo percebidas as dificuldades do indivíduo trabalhar com problemas, uma vez que não há como desvencilhar problemas pessoais do âmbito profissional.

O tema qualidade de vida tem sido discorrido com bastante frequência, em programas televisivos, artigos, instituições religiosas e, principalmente, em empresas.

Dentro deste contexto, a própria competitividade faz com que as organizações se voltem mais para as questões internas, para o chamado “cliente interno”. Vivemos uma época marcada por grandes dificuldades, principalmente, no âmbito do trabalho, provavelmente, haverá mais alternativas para as organizações que formarem parcerias com seus

colaboradores, para enfrentar os desafios propostos pelo processo de globalização (Rodrigues,1991; Fernandes,1996; De Masi,1999a;).

Os desequilíbrios gerados pelas transformações ocorridas no mundo do trabalho acabam por provocar insatisfação e queda na produtividade, sendo relevante o entendimento da percepção dos colaboradores quanto à satisfação no trabalho.

A satisfação no trabalho pode ser o mecanismo para que as organizações modifiquem as interações trabalhistas, lucrem com elevação da produtividade e obtenham maior participação das pessoas. Com isso, a forma como se conduz a vida no trabalho, pode determinar o sucesso ou fracasso de qualquer instituição.

Ter qualidade de vida no trabalho é possuir boas condições de trabalho, trabalhar em um ambiente saudável e sentir satisfação pelo trabalho. E no que se refere à vida pessoal, sentir-se feliz no contexto familiar (Rodrigues ,1991; Fernandes,1996; De Masi,1999;).

As organizações têm manifestado também preocupação com a qualidade de vida dos seus colaboradores, pressupondo-se, com isso, maior sensibilização para estar buscando soluções para melhorar cada vez mais a qualidade de vida das pessoas que fazem parte das organizações.

Tsukamoto (apud Fernandes 1996, p.14) denominou a educação-chave da qualidade ao destacar que:

“É impossível obter do cliente uma taxa de satisfação maior do que as apresentadas pelos funcionários responsáveis pelo produto ou serviço oferecido. A insatisfação, a má-vontade, o desconforto e outras situações negativas para o trabalhador se incorporarão, de uma forma ou de outra, ao produto final, reduzindo o nível de satisfação do consumidor”.

Esta análise demonstra o quanto é relevante motivar os colaboradores, para não gerar reflexos negativos na produtividade empresarial.

No entanto, existe uma grande dificuldade para identificar a percepção dos funcionários sobre a própria qualidade de vida e de trabalho. Como mensurar os níveis de satisfação diante da complexidade de variáveis que afetam o bem-estar dos funcionários, que podem ter reflexos no desempenho profissional e também na vida pessoal.

Temos que aproveitar o potencial do trabalhador, pois todo trabalhador, independente do grau de hierarquia, identifica as suas necessidades. Sabe o que é necessário para melhorar sua performance profissional, o que precisa em todos os sentidos (físico, instrumental, técnico, psicossocial, organizacional) (Fernandes, 1996).

Ninguém melhor que o próprio trabalhador para dizer quais são as suas reais necessidades e o que é necessário para desenvolver um trabalho mais produtivo, que o faça mais feliz.

O ser humano é impulsionado pelo desejo de vencer, de realizar os seus sonhos. Faz parte da sua essência fugir dos seus problemas, das dificuldades surgidas no decorrer da vida. As condutas pessoais e profissionais muitas vezes são induzidas pelas necessidades e pelos desejos.

E os programas de qualidade podem proporcionar o atendimento de muitas necessidades dos indivíduos em situações de trabalho. A qualidade de vida e de trabalho são importantes para o indivíduo, para a sua vida global.

Quando as condições de trabalho são desfavoráveis, os reflexos são percebidos na queda de desempenho e baixa produtividade dos profissionais. Investir em melhorias das condições de trabalho é uma forma de atender aos objetivos dos indivíduos e, simultaneamente, às metas organizacionais.

Para que haja mobilização dos envolvidos no processo de produção, é extremamente necessário desenvolver habilidades para lidar com as pessoas. Cabe principalmente às chefias identificar as dificuldades, perceber a falta de integração do grupo, sendo necessário haver o espírito de equipe.

Embora as dificuldades sejam perceptíveis, mesmo sabendo o que se deve fazer, existem ainda muitas incógnitas do como fazer. Muitas pessoas que se encontram em posição de comando, em cargos de chefia,

não são preparadas ou qualificadas suficientemente para identificar e resolver algumas situações que envolvem os seus subordinados.

As relações humanas no trabalho são fortalecidas, quando o trabalhador sente-se valorizado ao poder participar, quando percebe que o seu trabalho tem valor para a organização e realmente existe parceria, então, todos são beneficiados. No entanto, este entendimento não pode ser repassado ao funcionário por meio de pressão, penalização, e sim com o devido valor que merece, mostrando que cada qual tem sua parcela de responsabilidade para o sucesso ou fracasso da organização.

Assim, as organizações têm que estar atentas aos aspectos humanos e sociais no trabalho, buscando compreender o que leva um funcionário a participar mais efetivamente (Luppi, 1995; Karch 1999).

Embora o fator econômico, o salário, não seja desprezado, é descaracterizado como fator de maior motivação por muitas pessoas, uma vez que existem outros fatores que promovem motivação ao ser humano. Contudo, muitas ações podem ser direcionadas no contexto organizacional para despertar as pessoas sobre a relevância da qualidade, de forma que se obtenham melhores resultados (Luppi, 1995; Karch 1999).

A reestruturação tem que ser uma constante em qualquer sistema empresarial, de modo que a qualidade esteja sempre voltada ao cliente. Para isso, é necessário que todos os colaboradores participem, estejam comprometidos com a qualidade total. Para que realmente haja

maior participação, é imprescindível conhecer quem são os trabalhadores, as condições em que vivem e poder avaliar as suas necessidades.

Ao abordar as necessidades humanas, Sliwiany (1997, p.41) fez a seguinte observação:

“(...) as necessidades humanas são materializadas de acordo com o desenvolvimento das forças produtivas que não dependem do indivíduo em si, mas do sistema produtivo existente (nível de oferta de bens e serviços) e da distribuição da produção social que dependente do grupo ou classe social do indivíduo, terá algumas necessidades mais satisfeitas que outras, ou nenhuma”.

Mediante a análise dos indicadores de satisfação, pode-se aprimorar a política social, voltada para a questão da melhoria de vida de determinada população. Avaliar a qualidade de vida de um grupo, em sua amplitude, é bastante complexo, tendo em vista a extensão das necessidades e dos indicadores de qualidade de vida. No entanto, é possível desenvolver um trabalho parcialmente, abrangendo um grupo de necessidades direcionadas aos interesses de determinadas populações.

Embora se perceba o interesse da Empresa, diante dos investimentos progressivos para melhorar as condições de trabalho, para que o trabalhador possa apresentar melhores resultados em diversos aspectos como saúde, clima organizacional e capacidade produtiva, é evidente a insatisfação, talvez pelo fato de que isso não tenha sido bem

assimilado pelo trabalhador como benefício pessoal ou por não atender às suas necessidades primordiais.

Essa situação justifica "*ouvir o colaborador*", antes de procurar satisfazer suas expectativas e necessidades. Essa afirmação é ratificada por Berçante e Castro (1995, p.12) ao descreverem:

"(..) a opinião do cliente interno é crucial para o aprimoramento da qualidade na empresa, e até por isso não deve ser nem individualizada nem identificada, o que vai exigir que seja colhida por meio de um processo bem estruturado de pesquisa de opinião".

Neste intuito, é necessário analisar o sistema produtivo, as relações de trabalho, o que pensa o cliente interno, para compreender as causas de insatisfações no trabalho.

Com a intensidade com que surgem as exigências da nova ordem econômica mundial, os indivíduos necessitarão trabalhar em um ambiente saudável, que abrange a saúde física, mental, espiritual até a saúde ocupacional, intelectual e social.

Vale salientar que as organizações têm percebido a importância em encontrar novos horizontes, para transformar a vida no trabalho, podendo ser observado nas atividades que vêm sendo desenvolvidas, nos benefícios e outros tipos de investimentos disponibilizados em favor dos seus colaboradores.

As organizações podem, ainda, contribuir para despertar as pessoas a viver de modo mais saudável, por meio de programas de promoção de saúde, que incentivem a praticar hábitos saudáveis e mudanças de estilo de vida.

No entanto, Karch (1999, p.26) observou: *“Temos que dar às pessoas o poder para que elas mesmas assumam a responsabilidade sobre sua saúde. Esses programas não podem mudar os trabalhadores, mas ajudar para que eles mudem a si mesmos”*.

Com o apoio da empresa, o trabalhador vive melhor, e o retorno obtido é um funcionário mais motivado, mais feliz e, conseqüentemente, mais produtivo.

Dessa forma, todos ganham, o funcionário que passa a ter uma vida mais saudável, sente-se mais feliz consigo, com seu meio familiar e a organização, que melhora os seus negócios, ganha um ambiente mais harmônico, reduz custos com os afastamentos ocasionados por insatisfações ou por doenças.

Mas de que forma as organizações poderão intervir para ajudar seus funcionários? Sabendo-se que o indivíduo necessita estar bem, em todas as dimensões da sua vida, para ser mais produtivo, tendo que haver um equilíbrio do trabalho com a vida pessoal.

Cabe ressaltar que, as pessoas são diferentes e, no que se refere às necessidades e aspirações, o que é importante para uns, pode ser

considerado supérfluo para outros. E no trabalho também percebemos que não há muita diferença.

As empresas podem direcionar os programas de qualidade de vida, oferecendo condições para que cada qual pense na sua qualidade de vida e busque o que é melhor para si.

É possível mudar condutas nas organizações que não estejam sendo bem sucedidas, mediante a adoção de novas posturas, em que prevaleça o sentimento de cooperação entre as pessoas. Todos nós temos necessidades e desejos, que impulsionam à auto-realização, que é individual e peculiar a cada ser.

Nem sempre as empresas encontrarão a solução para os problemas dos seus funcionários, contudo, poderão contribuir buscando alternativas junto a eles, assim, será estabelecida uma relação de confiança entre empregado e empresa.

3.3 QUALIDADE TOTAL

As mudanças que vêm ocorrendo no mundo, de forma globalizada, podem ser observadas em todos os campos: político, econômico, social, cultural e, conseqüentemente, empresarial.

Com as transformações, tem aumentado a oferta de produtos e serviços, fazendo com que os consumidores se tornem mais exigentes e busquem produtos de melhor qualidade e competitividade.

As organizações, atentas, para as questões da competitividade, produtividade e qualidade, têm investido em tecnologias e equipamentos sofisticados. No entanto, embora a tecnologia esteja voltada para máquinas e equipamentos, para a consolidação das metas, tem que ser aprimorada a organização do trabalho e haver maiores investimentos direcionados aos funcionários (Deming, 1990; Juran, 1993; Matos, 1997).

Com a implantação de programas de qualidade, alguns resultados poderão ser obtidos mediante a satisfação do cliente, redução dos custos, a melhoria do clima organizacional, entre outros.

Alguns autores descreveram a Qualidade Total como uma filosofia, que propõe a busca da excelência, o envolvimento de todos que fazem parte do processo, tendo por princípio *“fazer as coisas corretamente na primeira vez”*.

Os padrões de qualidade foram intitulados gestão da força de trabalho, controle de qualidade, gestão participativa e qualidade total. É um processo que tem como princípio o atendimento das necessidades do cliente por meio da qualidade dos produtos e serviços desenvolvidos na empresa. E para alcançar êxito, a organização necessita do comprometimento dos seus parceiros, que, engajados, buscarão o aprimoramento contínuo, mediante o

trabalho em equipe, com objetivos comuns a toda a organização (Deming, 1990; Juran, 1993; Matos, 1997).

Ao referir-se sobre a qualidade, Fernandes (1996, p.22) afirmou: *"A gestão da qualidade total se faz através das pessoas, em todos os níveis, sendo a gestão dos recursos humanos um dos fatores mais importantes do sucesso empresarial no que se refere à qualidade"*.

O processo desencadeado pela busca da qualidade total tem sido realizado mediante a implantação de programas e projetos visando atingir metas relacionadas à qualidade, produtividade e competitividade.

Nos estudos desenvolvidos por Berçante e Castro (1995, p.07) foi apresentado o surgimento da Qualidade Total:

"No final da década de 70, grandes empresas americanas se vêem ameaçadas pela invasão de produtos japoneses de alta qualidade em seu mercado, e iniciam esforços no sentido de recuperá-lo, o que vai determinar a aplicação progressiva da qualidade em todos os aspectos do negócio. É sob esta perspectiva que nasce o conceito de qualidade total: a aplicação da qualidade em tudo que se faz na empresa, em todos os seus níveis e áreas, inclusive os não ligados à produção propriamente dita".

A Qualidade Total surgiu da preocupação em se fazer produtos e prestar serviços de qualidade, desde então os termos qualidade total, qualidade de vida e participação estão muito presentes nas organizações. Com este propósito, estas têm envidado esforços para que os seus funcionários se comprometam, o que não deixa de trazer resultados positivos para elas e para os funcionários.

Difícilmente, uma empresa que não buscar um maior direcionamento para atender as necessidades essenciais que afetam aspectos relacionados ao equilíbrio organizacional conseguirá obter êxito no atendimento das metas propostas em termos de qualidade.

A satisfação no trabalho pode representar muito para o trabalhador e também para a organização, uma vez que passamos muito tempo no trabalho, em média, um terço do tempo de nossas vidas.

Neste sentido, Berçante e Castro (1995, p.55) comentaram sobre a conduta das empresas:

"Empresas preocupadas em oferecer produtos/serviços de qualidade diferenciada sentem necessidade de contar com seus funcionários como parceiros, num esforço que se constrói a cada dia. E sob esta perspectiva não se pode imaginar que um parceiro insatisfeito seja o melhor aliado na obtenção de melhores resultados".

Algumas ferramentas da Qualidade Total, são utilizadas para melhorar a qualidade e a produtividade nas organizações.

O Ciclo de Melhoria da Qualidade e os Princípios da Qualidade Total são partes do processo, direcionados à solução de problemas, erros e defeitos, aperfeiçoamento nos diversos aspectos do trabalho, utilizados para melhorar a qualidade dentro das organizações.

O Ciclo de Melhoria da Qualidade é uma série de passos contínuos para identificar erros, defeitos e problemas que serão solucionados por meio de ações corretivas. O ciclo contempla doze técnicas direcionadas

à solução de problemas, que são: Identificação; Monitoração; Análise; Ação Corretiva; Elementos de Administração; Conscientização; Resultados; Organização; Planejamento; Responsabilidade; Reconhecimento.

A Qualidade Total possui 10 princípios básicos que explicam como ela é implementada e as regras pelas quais funciona: combinar necessidades do cliente; entender e aperfeiçoar a corrente cliente-fornecedor; fazer as coisas certas; fazer as coisas certas desde a primeira vez; medir o desempenho; melhorias contínuas; a gerência deve liderar; educação e treinamento; comunicar-se mais efetivamente; reconhecer o envolvimento bem sucedido (Deming, 1990; Juran, 1993; Matos, 1997).

Em atendimento às novas demandas e clientes, tem sido implantado o processo da Qualidade Total em algumas organizações, que acreditam ser este o caminho para o sucesso nestes tempos de competitividade.

Qualidade Total é um processo contínuo, nunca haverá momento em que a qualidade será 100% certa, sempre existirão novos métodos/caminhos para se fazer as coisas nas áreas de produtos e serviços (Deming, 1990; Campos, 1992; Fernandes, 1996).

A inserção de programas de Qualidade Total, sem dúvida, traz muitas coisas positivas, porém, tem que estar estruturados à realidade das instituições, às condições de vida dos seus colaboradores.

Os conceitos da administração moderna, como qualidade total, muitas vezes repercutem como instrumentos de marketing, sendo significativos na teoria, sem muita expressão na prática, para uma população significativa das organizações. Embora as organizações constantemente renovem seus conceitos, não se percebe grandes resultados (Deming,1990; Campos, 1992; Fernandes,1996).

Ainda existem muitos obstáculos a serem resolvidos, que aparentam pouca importância, mas são extremamente significativos para qualquer instituição que realmente queira se sobressair. As pessoas ainda trabalham com muitos bloqueios, com receio de se expor, de perder o emprego. Existem muito fatores estressantes, gerados por sentimentos reprimidos, por problemas pessoais e profissionais. São estas “*pequenas coisas*” que podem fazer a diferença, se resolvidas. Se as pessoas são tão importantes e sofrem por estas situações, cabe às instituições buscar alternativas para a resolução destas questões (Deming,1990; Campos1992; Fernandes,1996).

O professor Benvenuto (1999, p.15) abordou a necessidade de um alinhamento à cultura da empresa, quando fez a seguinte colocação:

“Os dirigentes precisam acordar não só na teoria, mas especialmente na prática – para o fato de que é absolutamente necessário, fundamental, questão de vida ou morte, fazer com que a empresa como um todo pense de forma inovadora. Propiciar a existência de instrumentos, espaços e tempos capazes de fazer com que as pessoas rompam suas barreiras e seus medos e tenham a crença de

que seu pensamento – a sua contribuição intelectual – pode fazer a diferença.

O fator emocional é o grande multiplicador do racional. Não existe insumo mais importante do que as idéias. Não existe fator mais importante do que o fator humano. Desde que não seja bloqueado".(...) O potencial do ser humano é ilimitado, qualquer que seja seu status hierárquico ou funcional. A capacidade de gerar novas idéias, soluções também o é. Mas isso só acontece quando existe condições para tal. É uma profunda mudança na visão de valores das corporações. É um verdadeiro realinhamento. Um novo clima. Com resultados surpreendentes. Capazes de grande contribuição aos desafios com que nos deparamos hoje e amanhã".

As organizações necessitam fazer uma avaliação das necessidades e expectativas dos seus colaboradores. É impossível ser uma empresa bem sucedida com pessoas insatisfeitas. Se o diferencial competitivo está na qualidade das pessoas, torna-se inviável e incoerente falar em qualidade total, quando não há qualidade de vida e de trabalho.

3.4 QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE TOTAL NO CONTEXTO DA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS - ECT

O Programa Nacional de Qualidade dos Correios - PNQC¹ foi implantado em 1996, sendo criado um grupo de trabalho para o seu desenvolvimento, que considerou três grandes linhas da Qualidade: Gestão pela Qualidade Total - GQT, Normas da *International Organization for*

¹ Informações fornecidas pelo Programa Nacional de Qualidade dos Correios – PNQC.

Standardization - ISO 9000 e, ainda, critérios do Prêmio Nacional da Qualidade - PNQ.

A **Gestão pela Qualidade Total – GQT** é um método de administração de Empresas que tem como foco a melhoria de resultados, mediante a busca contínua da satisfação das pessoas que compõem o sistema: clientes, empregados, acionistas e comunidade.

A ***Internacional Organization for Standardization - ISO*** (Organização Internacional de Padronização) é uma entidade fundada em 1947, sediada na Suíça, que congrega organismos de normalização nacionais, cuja principal atividade é a de elaborar padrões para especificações e métodos de trabalho nas mais diversas áreas da sociedade, exceto no setor eletrônico, onde a responsabilidade fica a cargo da *International Electrotechnical Commission*. O Brasil é representado, na ISO, por meio da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

O **Certificado ISO 9000** representa todo conjunto de documentos relacionados com a sistematização de atividades para a garantia da qualidade, tendo como finalidade mostrar ao mercado que a empresa em questão mantém um sistema de garantia da qualidade, o que significa que seus produtos (bens ou serviços) têm um grau muito baixo de risco, associado com a não-qualidade. O certificado subsidia o cliente na tomada de decisão, no processo de escolha de seus fornecedores,

principalmente, quando o custo da eventual não qualidade dos produtos adquiridos é muito alto.

Além disso, o Programa de Recuperação e Ampliação do Sistema de Telecomunicações e do Sistema Postal e o Planejamento Estratégico da ECT- PASTE 1997/2000 foram também documentos balizadores, porque contêm diretrizes seguidas pela Empresa.

Na época da elaboração do PNQC, existiam iniciativas isoladas por parte de algumas Diretorias Regionais - DRs, que foram consideradas quando da definição dos projetos, a exemplo do programa 5S, além das experiências de empresas externas, que forneceram subsídios para o estabelecimento do Programa.

Em fevereiro/97, realizou-se o Seminário "Qualidade Total - Desafio e Compromisso", ocasião em que a Alta Administração da Empresa e os gestores da Administração Central e das Diretorias Regionais elaboraram o documento "Compromissos dos Correios com a Qualidade Total", que traduzia o comprometimento e engajamento de todos com a implantação da Qualidade na Empresa.

A política da qualidade e a estrutura da função qualidade, com os seus compromissos, são os Documentos Diretores da Qualidade Total. Foram definidos pela Alta Administração da Empresa e são fundamentais para a criação da cultura da Qualidade na Empresa. Dentre

seus objetivos, *“Tornar os Correios uma referência mundial de excelência em prestação de serviços”*.

A sensibilização para o PNQC foi iniciada em novembro/96, pelo Programa de Difusão para a Qualidade Total - PDQT, tendo como objetivo principal disseminar os conceitos relativos ao assunto, por meio de palestras, filmes e peças teatrais.

O lançamento do Programa Nacional de Qualidade dos Correios - PNQC, ocorreu no final do mês de julho/97, quando os Diretores Regionais assinaram o Termo de Adesão, no qual cada Diretoria Regional comprometeu-se a participar e dar amplo apoio à execução do Programa.

O **Programa 5S** foi desenvolvido por empresas japonesas, para ser aplicado em programas de melhoria contínua no ambiente de trabalho. O 5 S é um método prático, utilizado pelas empresas, visando a orientação e educação dos colaboradores para a importância da prática de comportamentos e hábitos de vida saudáveis. Os seus benefícios podem ser observados no aspecto profissional e pessoal, uma vez que esta prática promove uma grande melhoria da qualidade de vida das pessoas.

O 5 S é desenvolvido mediante os seguintes sentidos:

- | | |
|----------|----------------------------|
| SEIRI | - Senso de Utilização. |
| SEITON | - Senso de Ordenação |
| SEISO | - Senso de Limpeza |
| SEIKETSU | - Senso de Saúde e Higiene |
| SHITSUKE | - Senso de Autodisciplina |

Este programa foi implantado em março/98 na Administração Central dos Correios, sendo treinados cerca de 500 gestores (chefes de departamentos até chefes de seções), 65 facilitadores setoriais e 1.400 colaboradores (empregados, prestadores de serviços e mão-de-obra alternativa).

A implantação do Programa 5 S obteve resultados positivos, entre os quais, na primeira avaliação, dois Certificados Selo Ouro e, na segunda avaliação, este número passou para 18. Para a premiação do Programa 5S, foram emitidos certificados Selo Ouro, Prata e Bronze, na Administração Central - AC, pela Assessoria de Qualidade - ASQUA, e nas Diretorias Regionais – DRs, pelas próprias Regionais (percentual de cada Selo).

A racionalização de recursos e a melhoria do ambiente de trabalho foram quesitos marcantes com a sua implantação. Atualmente, este programa encontra-se implantado na Administração Central como um todo e nas 24 Diretorias Regionais que compõem a Empresa, de forma parcial.

Um dos recursos utilizados para a sensibilização dos colaboradores das DRs para o Programa 5S foi a apresentação da peça "A Turma da Qualidade nos Correios", encenada pelo grupo teatral SORRI-BRASIL, com o texto adaptado para a realidade da Empresa.

Em um primeiro momento, a peça foi levada aos Carteiros lotados nos Centros de Distribuição Domiciliar - CDDs, das Diretorias

Regionais - DRs, DF, MG, RJ e SP, e, posteriormente, foi apresentada aos CDDs das demais DRs, além da preparação de uma peça específica para a Área de Atendimento.

Por ser o cliente a razão da existência de uma empresa, projetos específicos também vêm sendo desenvolvidos, como por exemplo o de Melhoria do Atendimento. Este projeto tem por objetivo principal mostrar ao cliente que a Qualidade Total já é uma realidade na Empresa, por meio de ações que demonstrem na prática a qualidade, não só na linha de frente (Atendentes Comerciais e Carteiros), como também de todos os colaboradores que participam do processo de prestação de serviço.

Uma vez que o atendimento ao cliente somente se concretiza quando da finalização da prestação do serviço pela Empresa, o projeto Melhoria do Atendimento foi constituído de cinco módulos: Atendimento ao Cliente de Varejo, Distribuição, Tratamento, Transporte e Área Meio. Cada módulo foi desenvolvido de acordo com as atividades realizadas pelas diversas áreas, tendo por objetivo final a satisfação das necessidades dos clientes.

O projeto de Atendimento Personalizado a Grandes Clientes tem por objetivo principal fortalecer na Empresa a prática do “Foco no Cliente”, objetivando a identificação das suas necessidades e o constante empenho em atender aos seus requisitos, buscando o seu sucesso e resultando na manutenção e crescimento das relações comerciais.

O projeto de Gerência da Rotina e Gerenciamento de Melhorias tem por objetivo trabalhar as rotinas de trabalho, por meio de análises sistemáticas das mesmas, do uso de ferramentas da Qualidade Total e do trabalho em equipe. Assim, cada colaborador é conscientizado de que ele próprio é o agente de melhoria contínua dos processos sob sua responsabilidade. O projeto piloto está sendo executado com a Área de Administração, da Administração Central - AC e de quatro Diretorias Regionais - DRs.

Ressalta-se que o pilar maior do Programa Nacional de Qualidade dos Correios são os colaboradores, pois a Qualidade Total é obtida por meio das pessoas. Sem o comprometimento e envolvimento dos colaboradores, em todos os níveis, qualquer programa de Qualidade está destinado ao fracasso.

Por essa razão, faz-se necessário buscar mecanismos eficazes para capacitar pessoas, motivá-las e mantê-las comprometidas com o sucesso da Empresa.

Dessa forma, projetos ligados à Qualidade de Vida e ao Treinamento e Educação Básica para a Qualidade Total fazem parte do PNQC.

A **Auto-Avaliação da Gestão das DRs** é um projeto que vem sendo desenvolvido, tendo por objetivo principal estabelecer o modelo de auto-avaliação, orientado pelos critérios do PNQ, além de instituir um

prêmio interno que irá reconhecer a Diretoria Regional que mais se destacar na busca da excelência dos métodos de gestão.

Como estabelece um dos critérios do PNQ, a Empresa deve estar preocupada, também, com a sua responsabilidade perante a sociedade e como vem exercendo a sua cidadania. Os Correios, comprometidos com o desenvolvimento do país, devem se empenhar para que o seu crescimento ocorra em harmonia com os interesses da sociedade, comunidade e meio ambiente onde está inserido, pois uma empresa voltada para os interesses da sociedade obtém reconhecimento e tem a sua existência e crescimento assegurados pelos mesmos interesses a que serve.

Com o intuito de propiciar mais um diferencial para a Empresa, visando à garantia e expansão de sua clientela, vem sendo desenvolvido o projeto de Certificação ISO 9000 em cinco DRs - SP, MG, RS, SC e ES. A Certificação ISO 9000 representa a padronização de procedimentos e a racionalização das atividades, com o foco principal na satisfação do cliente. Na ECT, foi desenvolvido, de forma piloto, com a certificação de um CDD, um serviço e uma Agência: CDD Mogi das Cruzes (DR/SP), SEDEX DETRANS (DR/RS) e Agência Cidade Universitária (DR/SC).

Prêmios externos relativos à Qualidade já foram obtidos pela Empresa, dentre os quais citamos alguns daqueles concedidos em 1998, como por exemplo: reconhecimento prata do Prêmio Qualidade do Governo

Federal para a Diretoria Regional do Rio Grande do Sul. Em 1999, as Diretorias Regionais de Minas Gerais e do Rio de Janeiro receberam o reconhecimento bronze no Prêmio Qualidade do Governo Federal.

O Prêmio Qualidade do Governo Federal reconhece as organizações que buscam a melhoria de seus métodos de gestão, com base nos critérios do prêmio nacional da qualidade (PNQ). A pontuação obtida na avaliação, efetuada com base no Relatório da gestão, elaborado pelas organizações e na visita realizada pelos examinadores (caso a organização atinja a pontuação de finalista), determina o reconhecimento a ser obtido: Ouro, Prata e Bronze. Em 1998 e 1999, o troféu relativo ao prêmio não foi concedido a nenhuma organização, tendo em vista que a pontuação definida para tanto ainda não tinha sido atingida pelas empresas candidatas.

Na busca da excelência, estas e outras iniciativas são estimuladas pela Assessoria da Qualidade, pois a Qualidade Total é o resultado de ações simples, orientadas, sempre, para a satisfação total do cliente.

A estrutura da ECT é constituída por setores e departamentos. Dentre estes, o Departamento de Recursos Humanos, centralizado na Administração Central, em Brasília; nas Diretorias Regionais - demais capitais - as Gerências de Recursos Humanos. O Departamento de Recursos Humanos lida com gestão de pessoas e por meio de suas ações - programas e projetos sociais – e treinamento tem buscado facilitar o

processo de integração no âmbito do trabalho, incentivando o crescimento dos profissionais, desencadeando processos para resultar benefícios direcionados à qualidade de vida de seus colaboradores.

A Missão de Recursos Humanos² na ECT:

“ Prover a ECT de seres humanos qualificados e motivados, visando assegurar a excelência dos serviços prestados aos clientes, dentro de padrões de efetividade e de lucratividade. Sua visão é de organização humanizada, plena de talentos que contribuam para o sucesso da Empresa e a satisfação dos clientes”.

Os profissionais de Recursos Humanos podem contribuir para agregar valor aos negócios organizacionais, por isso, algumas ações gerenciais visam à solução das situações conflituosas no trabalho, a melhoria do clima organizacional e a satisfação do cliente interno e externo.

A Empresa participa das relações vivenciadas por seus colaboradores, seja no âmbito do trabalho, familiar ou na interação grupal.

Mediante a coordenação da área de Recursos Humanos, a ECT oferece aos seus colaboradores os seguintes benefícios: auxílio para filhos/dependentes portadores de necessidades especiais; cesta básica ou vale-cesta; reembolso—creche; salário-educação; vale-transporte; vale correios-alimentação/refeição; programas de incentivo à educação escolar, assistência médica-hospitalar e odontológica e assistência social.

² Missão definida pelo Sistema Nacional de Recursos Humanos – SINAR, 1998.

No intuito de oferecer uma assistência especial aos seus colaboradores, foi instituída uma política social, com a implantação do Serviço Social dos Correios, em 1977.

O Serviço Social é estruturado da seguinte forma: em Brasília, é centralizada a Divisão de Serviço Social e Benefícios, sob sua subordinação, os setores/seções de Serviço Social, situados nas 24 Diretorias Regionais dos Correios, nas demais capitais.

A atuação do Serviço Social é mais efetiva no âmbito das relações do trabalho, no atendimento das demandas organizacionais, dos colaboradores e familiares. As suas metas são direcionadas para favorecer o desenvolvimento do empregado em diversos aspectos, considerando-o como sujeito capaz de superar seus limites e dificuldades.

O trabalho desenvolvido junto aos usuários (empregados/dependentes) é individual ou grupal. Em determinadas situações, de forma regular ou eventualmente, por meio de orientações e esclarecimentos, relacionados, em sua maioria, com questões de natureza social. Neste processo, é fundamental o conhecimento da realidade social da organização, para que se possa contribuir efetivamente para a melhoria das condições de vida pessoal e no trabalho.

As ações desenvolvidas pelo Serviço Social são sistematizadas, mediante programas estabelecidos em âmbito nacional e por projetos regionais. Com o desenvolvimento dos programas/projetos busca-se

levantar um diagnóstico social, que forneça um melhor entendimento dessa realidade, de modo que seja possível intervir nas questões que se fizerem necessárias.

O Serviço Social dos Correios também passou por diversas transformações, culminando com o reposicionamento da área, mediante realizações de vários encontros e treinamentos com a participação de todos os Assistentes Sociais da Empresa, surgindo novas propostas e formas de atuação, resultando em uma nova filosofia de trabalho, uma atuação mais direcionada ao alcance de resultados e que viesse a atender mais satisfatoriamente as questões sociais.

O Serviço Social assumia até então o papel de intermediador entre colaborador e gestor. Com a proposta do reposicionamento, passou a estimular a relação direta entre eles, contribuindo para maior autonomia dos gestores e melhoria das relações interpessoais; favorecendo a ampliação da função do Assistente Social, com um desempenho mais efetivo nas causas sociais, não se restringindo somente às conseqüências de problemas rotineiros.

O princípio fundamental que norteia esse reposicionamento está centrado na crença do potencial das pessoas que compõem a organização.

O Serviço Social tem como Missão³: *“facilitar o desenvolvimento das potencialidades das pessoas, no contexto dos Correios, visando a sua autogestão, a qualidade de vida e a sinergia entre os valores humanos e organizacionais”*.

Assistente Social passou também a atuar como um facilitador do processo de desenvolvimento do trabalhador. Este trabalho tem sido desenvolvido mediante os programas, projetos e treinamentos, estando incluídos os programas de saúde, desenvolvimento pessoal, que envolvem também os familiares.

Em consonância às diretrizes básicas da Empresa, são desenvolvidos, em âmbito nacional e regional, programas e projetos sociais, executados sob a **coordenação do Serviço Social** e em parcerias com equipes multiprofissionais internas e de outras instituições, são eles:

- **Valorizando a Vida** - programa de prevenção e acompanhamento da AIDS e Doenças Sexualmente Transmissíveis; prevenção e tratamento dos problemas decorrentes do uso do álcool e outras drogas. Tem como objetivo primordial a prevenção e o acompanhamento dos casos de dependência química e doenças sexualmente transmissíveis.

- **Qualidade e Produtividade** - programa direcionado ao desenvolvimento de ações voltadas para a qualidade de vida no trabalho,

³ Missão definida no decorrer do Reposicionamento do Serviço Social, quando da elaboração do Plano de Ação 1997/2000.

envolvendo questões como: saúde do trabalhador, gestão participativa, clima organizacional e saúde integral.

- **Correios Educar para o Futuro** - este programa envolve adolescentes da comunidade e filhos de colaboradores, que trabalham nos Correios por meio período, oportunizando a vivência em situações reais de trabalho e a sua participação em atividades sócio-educativas, culturais e de lazer.

- **Vida Nova** - objetiva estimular o colaborador, independente de sua idade, a pensar sobre o seu projeto de vida, participando de ações que visam o seu desenvolvimento pessoal e social e de sua família.

- **Projeto Ginástica Laboral** – surgiu com o objetivo de promover a qualidade de vida no local de trabalho, fundamentado nos seguintes benefícios: promoção de saúde ocupacional e prevenção do estresse, melhoria do rendimento funcional, redução do número dos acidentes de trabalho, diminuição dos gastos com despesas médicas, melhoria das relações humanas e de trabalho e aumento da produtividade.

- **Projeto de Incentivo ao Aleitamento Materno às Mães dos Correios** – desenvolvido em parceria com o Ministério da Saúde, com o objetivo de apoiar a execução de ações de promoção à saúde da criança e ao aleitamento materno, em conformidade com a Lei Orgânica da Saúde.

E sob a coordenação da **Área de Treinamento e Integração**, os seguintes programas:

- **Programa de Contratação de Estagiários** – é realizado mediante convênio com o Centro de Integração Empresa e Escola - CIEE, tendo por objetivo propiciar aos estagiários de ensino médio e superior vivenciar situações reais da aprendizagem teórica.

- **Programa de Contratação de Deficientes Físicos** – é realizado mediante convênios com instituições filantrópicas, tais como: CEMDEF, Pestalozzi, APAE, com o objetivo de oferecer ao portador de deficiência física oportunidade no mercado de trabalho.

- **Programa de Contratação de Apenados** - é realizado mediante convênio com o Departamento de Sistema Penitenciário - DSP, por meio do qual o contratado (apenado), em regime semi-aberto, trabalha durante o dia e à noite retorna ao presídio, tendo a oportunidade de trabalhar em serviços profissionalizantes, com o objetivo de ser reintegrado à sociedade.

- **Telecurso I e II Graus** – desenvolvido em parceria com a Secretaria de Educação, para que os empregados e dependentes concluam o I e II graus.

Na parte de integração, existem as seguintes modalidades que são desenvolvidas anualmente, em âmbito nacional:

Empregado - padrão - é eleito um empregado em algumas categorias que melhor represente o padrão do trabalhador da Empresa, entre elas, atendente, carteiro, motorista e operador de triagem e transbordo;

Premiação por tempo de serviço - são premiados os empregados que completam tempo de serviço na Empresa (15, 25 e 30 anos);

E ainda, Coral Infantil e Adulto, Grupos Teatrais, Folclore, Escotismo, Mostra de Artes Plásticas, Feira de troca de livro, Festival da Canção, Programa de Apoio Permanente ao Empregado - PAPE, Circuito Nacional de Corridas dos Carteiros, Campeonato Nacional de Futebol de Campo e de Futsal.

Campeonato de Natação – é realizado nas 24 Diretorias Regionais e o melhor nadador representa a ECT no exterior.

CAPÍTULO 4

METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS

4.1 UNIVERSO DA PESQUISA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS- ECT

Desde a antigüidade, pessoas foram incumbidas de transportar correspondências. É conhecido o episódio da Batalha de Maratona, em que um soldado correu até Atenas e, de tanto correr, morreu ao entregar a mensagem que levava, participando a vitória de Milcíades sobre os Persas. Na China, os antigos mensageiros chegaram a usar uniforme e na chegada eram anunciados por sininhos que levavam, com eles.

Durante a Idade Média, o serviço postal existia apenas em estado embrionário, estava apenas iniciando. Para trocar mensagens, os particulares recorriam aos Correios dos reis ou dos príncipes e aos mensageiros que mantinham para seu uso particular. Os Correios eram um privilégio de reduzida classe social. Esse rudimento de organização de caráter semi-governamental a semi-particular, logo se revelou insuficiente diante das

necessidades de uma sociedade em desenvolvimento, devido ao aparecimento da imprensa e a descoberta de novas terras, que ampliaram as relações entre os povos e a troca de correspondência.

Sob a influência da necessidade crescente de comunicação, o Correio desenvolveu-se e, no decorrer do século XVI, ultrapassou fronteiras graças ao impulso de François de Taxis, que criou, pela primeira vez, um serviço postal com atividade em diversos países.

Mais tarde, no século XVIII, o Correio tornou-se definitivamente um serviço público e daí, pouco a pouco, tomou sua forma atual.

No Brasil, o serviço de Correios foi instalado oficialmente em 25 de janeiro de 1663, quando passou ao controle do Estado. Até então, a condução de cartas era feita por iniciativa particular.

Com a fusão da Diretoria Geral dos Correios e a Repartição Geral de Telégrafos, em 1931, nasceu o Departamento de Correios e Telégrafos - DCT.

Até o ano de 1931, os Correios funcionavam distintamente dos serviços telegráficos. Com a criação do Departamento de Correios e Telégrafos, órgão integrante do Ministério da Viação e Obras Públicas, os serviços foram unificados.

Com a reforma administrativa levada a efeito pelo Governo Brasileiro, por intermédio do Decreto-lei n.º 200, de 1967, foi criado o Ministério

das Comunicações, órgão responsável pela política de integração e unificação do território brasileiro por meio das comunicações.

Posteriormente, ainda dentro do espírito da reforma administrativa, o Departamento de Correios e Telégrafos, já então fazendo parte do Ministério das Comunicações, foi transformado em Empresa Pública, pelo Decreto-lei n.º 509, de 20 de março de 1969, com a denominação de Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Criada com capital exclusivo da União, a ECT é uma empresa pública que está sujeita a normas e controle estatal. Vinculada ao Ministério das Comunicações, sua área de atuação abrange todo o Brasil.

Como membro da União Postal Universal – UPU, sua atuação estende-se ao mundo inteiro, com sede em Berna, na Suíça, e conta também com a atuação de técnicos dos Correios do Brasil. É o organismo que articula as relações internacionais e regulamenta o serviço postal, assegurando sua organização e aperfeiçoamento.⁴

⁴ Informações extraídas do Documento Histórico – Evolução da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Desde então, a ECT vem adotando várias medidas voltadas à renovação da sua estrutura, com a utilização de modernas técnicas administrativas e operacionais para, continuamente, satisfazer os clientes.

A ECT é organizada por meio de uma Administração Central - AC, com sede em Brasília e 24 Diretorias Regionais-DRs, localizadas em capitais de estados, sendo que quatro abrangem dois estados, DR/GT de Goiás e Tocantins; DR/PA, do Pará e Amapá; DR/AM, do Amazonas e Roraima; DR/NO, de Rondônia e Acre; e a DR/BSB, do Distrito Federal e parte da região geo-econômica (exceto municípios do Estado de Minas Gerais).

A Diretoria Regional de Mato Grosso do Sul tem um quadro funcional de aproximadamente 973 empregados,⁵ sendo que 58% são lotados em Campo Grande e o restante no interior do estado.

Na Área Administrativa, destacamos os seguintes cargos: Auxiliar Administrativo, Assistente Administrativo, Técnico Administrativo, Administrador Postal, Advogado, Engenheiro, Assistente Social, Psicólogo, Auxiliar de enfermagem, Médico, Técnico de Segurança do Trabalho e, na parte Operacional, Motorista, Carteiro, Operador de Triagem e Transbordo, Atendente Comercial e Técnico Operacional.

⁵ Informações referentes a janeiro/2001.

As áreas setoriais (recursos humanos, administrativa, financeira, comercial, técnica, entre outras) e as Diretorias Regionais são interdependentes, cada uma exerce seu papel.

A Missão da ECT ⁶ caracteriza-se em:

“Prestar serviços de correios convencionais e avançados, transportes de encomendas e atendimentos especiais, de forma empresarial, com competitividade e lucratividade, de acordo com a qualidade exigida pelos diversos segmentos de mercado, bem como atrair, desenvolver e motivar pessoas para garantir a excelência desses serviços”.

Os Correios contam com diversos tipos de unidades de atendimento, como as **Agências de Correios - AC**, que oferecem todos os produtos e serviços da Empresa, e ainda, a partir de 1990, o **sistema franchising** (sistema que permite a empresa particular o direito de usar a marca Correios, vender seus produtos e serviços), como as Agências de Correios Franqueada - **ACF**; **Agência de Correio Satélite – ACS**, mantida normalmente por prefeituras de pequenas cidades; Caixas de Coletas, instaladas em locais de grande fluxo de pessoas.

Os produtos e serviços oferecidos pela ECT são:

Cartas; FAC (Franqueamento Autorizado de Cartas), para empresas que enviam muitas correspondências do tipo “auto-envelopável”; **SEED (Serviço Especial de Entrega de Documentos); Envelope Pré-Selado**

⁶ Missão extraída do Documento Histórico – Evolução da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

- é usado em âmbito nacional, na remessa de cartas com peso correspondente ao primeiro porte;

Justificação Eleitoral - caso o eleitor esteja ausente de seu domicílio ou não possa comparecer às urnas, os Correios fornecem formulário de justificação e enviam à zona eleitoral.

Impressos - Porte Pago - utilizado para postar impressos em grandes quantidades; **Devolução Garantida** - assegura aos clientes o retorno dos impressos postados que não puderem ser entregues aos destinatários; **Carta/Cartão Resposta** - permitem que os clientes de uma empresa respondam às suas correspondências sem custos de postagem; **Envelope Encomenda Resposta** - utilizado para respostas acompanhadas de objetos com peso máximo de 250 g; **Reembolso Postal** - é o meio mais adequado para a venda direta de um produto à distância, em qualquer ponto do país; **Impressos Sem Endereçamentos (Panfletagem)**; **Telemarketing Postal** – TMKT Post – é o telemarketing dos Correios, permite a recepção de pedidos de compra de produtos e serviços e o repasse aos clientes contratantes destes serviços.

Existe a subdivisão de encomendas em **nacionais**, que são Serviços de Encomenda Expressa - **Sedex** – para o envio de documentos, mercadorias e encomendas em geral, como de até 30 kg; **Sedex Hoje** - a entrega da encomenda é feita no mesmo dia da postagem, funcionando dentro de uma mesma cidade ou entre localidades credenciadas dentro de

um mesmo estado; **Sedex Vip** – as encomendas são entregues no mesmo dia da postagem, para remessas entre as cidades de São Paulo, Brasília, Belo Horizonte e Rio de Janeiro, desde que o peso máximo seja de 5 kg; **Sedex a Cobrar** – serviço pelo qual o destinatário retira a encomenda na agência dos Correios e efetua, por meio de vale postal, o pagamento de mercadoria ao remetente; **Sedex Estadual Pré-Franqueado** - para remessas feitas entre localidades pertencentes ao mesmo estado, com peso até 1 kg; **Serviço de Correspondência Agrupada - SERCA** (malote); **Encomenda Comercial** – Serviço de transporte de encomendas, prestado em âmbito nacional a empresas; **Encomenda Normal** – para o envio de encomendas em âmbito nacional.

As **Internacionais** são: **Sedex Internacional** – documentos e encomendas enviados praticamente para qualquer parte do mundo; **Esport Fácil** - econômico e prioritário para remessas de mercadorias para o exterior com peso de até 30 kg; **Sur Postal** - primeiro produto expresso para os países do Mercosul, Chile, Bolívia, Uruguai, Paraguai, Argentina e Brasil.

Quanto às embalagens: **Caixas de Encomendas** – oferecidas em quatro tamanhos; **Envelope** – os envelopes SEDEX atendem às remessas nacionais de comunicações impressas, escritas, papéis, documentos, entre outros.

Serviços adicionais: **Registro** - quando o cliente quiser que sua correspondência receba um número de registro e seja controlada; Aviso

de Recebimento - **AR** – utilizado para obter a comprovação de entrega de cada encomenda; **Valor Declarado** – utilizado para remessa de valores, mercadorias e outros objetos de valor, é oferecido um seguro mediante recolhimento de 1% do valor declarado da remessa; **Mão-própria** - garante a entrega da carta ou encomenda somente ao próprio destinatário, mediante identificação por meio de documento pessoal; **Caixa Postal; Serviços Telemáticos** - divididos em **Telegrama Fonado**, por meio de ligação 135; **Telegrama Pré - Datado; Fax Post** - mensagens transmitidas via fax.

Os Correios recebem contas de água, luz e telefone, fazem pagamentos de benefícios aos aposentados, recebem e repassam valores, além de receberem inscrições de concursos públicos. Possui **Cheque Correios** - é um documento em forma de cheque que, traz impresso, em papel de segurança, valores de 5, 6, 7, 8, 9, 20, 50 e 100 reais, sendo comercializado e resgatado nas agências dos Correios em âmbito nacional; carnês de concessionárias e recebimento de inscrições de órgãos do governo, universidades, escolas e outras instituições públicas e privadas podem utilizar as agências dos Correios para receber inscrições de concursos públicos e vestibulares. **Filatelias** (selos) - nasceu do hábito das pessoas em colecionar selos, possibilitando o intercâmbio de idéias e informações.

Existem, ainda, os serviços especiais e convênios: **Kit Passaporte** com o Kit passaporte; **Distribuição de Livros Didáticos** - por

meio de parceria com o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE; e **Distribuição do Kit Farmácia** – por meio de parceria com o Ministério do Trabalho, para envio de Kit contendo medicamentos essenciais para o tratamento de doenças mais freqüentes aos municípios com menos de 30 mil habitantes.

A **Agência Postal on-line** possibilita ao usuário que tiver acesso à Internet se beneficiar dos seguintes serviços: **Carta Via Internet e Telegrama Via Internet**.

Achados e Perdidos - serviço que recolhe documentos achados e perdidos, depositados em caixas de coleta ou entregues nas Agências de Correios. Os documentos são relacionados, ficando à disposição do cliente pelo prazo de 60 dias, havendo uma divulgação nos meios de comunicação (rádio, televisão e jornais), após esse período, são enviados aos órgãos emitentes.

Dentro deste universo, esta pesquisa foi desenvolvida, com o intuito de conhecer mais profundamente a realidade social da organização, no que se refere, principalmente, ao sujeito pesquisado, o Carteiro, em relação às suas condições de vida e de trabalho.

Buscou-se compreender os aspectos positivos e negativos que interferem nas relações de trabalho e de vida, o que envolve diversos aspectos de satisfação; suas expectativas em relação às ações desenvolvidas no âmbito da organização, direcionadas ao bem-estar geral.

Esta pesquisa tornou-se subsídio para um melhor direcionamento dos programas e projetos sociais desenvolvidos no contexto do Serviço Social da ECT.

4.2 SUJEITO DA PESQUISA - O CARTEIRO

O Carteiro é um colaborador da Área Operacional, lotado no Centro de Distribuição Domiciliar - CDD, selecionado mediante concurso público. Este cargo é o que tem maior representatividade em termos de efetivo, mais de 50% do quadro funcional.

O Carteiro é o representante da Empresa que mais se destaca perante a sociedade, por estar em contato direto com os usuários, podendo-se dizer que é o colaborador que melhor representa a imagem da Empresa. Por seu intermédio, diariamente, centenas de objetos são postados no país e enviados do exterior para o Brasil.

A atuação do Carteiro ocorre no atendimento, no encaminhamento da correspondência e na distribuição, tendo por finalidade fazer com que a correspondência chegue ao destino.

É sua função executar a triagem de objetos destinados à distribuição, à entrega domiciliária, recolhimento de correspondências das

caixas de coletas e em vendas, para facilitar o acesso do usuário aos produtos.

Nos grandes centros urbanos, a manipulação dos serviços é feita nos CDDs e, nas cidades menores, o serviço é realizado nas próprias agências postais.

O desenvolvimento do seu trabalho, inicialmente, é preparatório no CDD - seleciona as correspondências do seu distrito, separa por logradouro e ordena cartas e impressos que chegam separados por tamanho e espessura; separa as correspondências para os depósitos auxiliares que são os pontos de apoio localizados ao longo do itinerário (portarias de edifícios, estabelecimentos comerciais ou nas dependências da ECT), ficando sob a guarda de uma pessoa responsável; e ordena as correspondências simples.

Cabe ao Carteiro fazer todo o possível para a correspondência chegar ao seu destino, portanto, o endereçamento completo e correto facilita o seu trabalho. Existem quatro tipos básicos: Em domicílio, Caixa Postal, Posta Restante e Misto. Outro elemento fundamental do endereçamento é o Código de Endereçamento Postal - CEP, constituído por oito algarismos que orientam e aceleram o encaminhamento e distribuição domiciliar.

Existem correspondências que são postadas sem endereços completos, com apelidos, com ruas sem número seqüencial, o que dificulta

muito o trabalho do Carteiro, por isso, correspondências que não pertencem ao seu distrito são colocadas nos escaninhos mal encaminhados, recolhidos e redistribuídos.

A correspondência destinada aos grandes usuários, aqueles que recebem um grande número de correspondências diariamente, recebem uma atenção especial, são sempre amarradas separadamente das demais correspondências.

As correspondências simples são ordenadas, sendo que a ordem de entrega é rigorosamente seguida. Objetos registrados são colocados junto às correspondências simples.

O Carteiro precisa estar atento ainda a outros detalhes como ausência de franqueamento, uso de selo internacional, reutilização de selo, entre outros.

Ao final do expediente, de volta ao CDD, faz a devolução das correspondências não entregues, devolvendo ao supervisor a listagem de objetos especiais devidamente conferida. Trabalha, ainda, com serviços de entrega de FAX e Telegrama, fazendo a manipulação de telegramas, mensagens curtas ou longas que devem chegar em algumas horas ao seu destinatário. Nas áreas telemáticas, trabalha em turnos diversificados, em trabalhos preparatórios para entrega dos telegramas, por distritos, por logradouro e por ordenamento.

A grande maioria dos Carteiros (58%) trabalham de bicicletas; uns desenvolvem o trabalho a pé (22%) e o restante (20%) têm função motorizada, utilizam-se de moto ou carro.⁷

Também são os responsáveis pela entrega de malotes, mediante a conferência da ficha do malote, do estado físico, das condições de segurança, cartão do cliente-destino e ficha de controle.

O Malote é um invólucro de lona na cor verde ou marron, considerada a forma mais segura de entrega de correspondências regulares, em âmbito nacional ou internacional. Os malotes de cor verde são malotes convencionais recolhidos em horário preestabelecido pelos Correios e de cor marron são malotes expressos, recolhidos em horários rígidos, fixados pelo cliente.

4.3 DELINEAMENTO DA PESQUISA DE CAMPO

Qualificamos esta pesquisa como Exploratória, por abranger questões direcionadas às condições de vida e de trabalho do Carteiro.

“A pesquisa exploratória realiza descrições precisas da situação e quer descobrir as relações existentes entre os elementos componentes da mesma. Esta pesquisa requer um planejamento bastante flexível para possibilitar a

⁷ Dados estatísticos e informações fornecidas pela Gerência Operacional e Gerência de Recursos Humanos - ECT, 2000.

consideração dos mais diversos aspectos de um problema ou de uma situação (Cervo e Bervian, 1983, p.56).

Embora todos os empregados sejam relevantes no processo organizacional, optou-se por desenvolver esta pesquisa com o grupo dos Carteiros, mais especificamente 100% dos Carteiros lotados nos CDDs, pelos seguintes motivos:

- o cargo pesquisado faz parte de uma categoria que tem uma representatividade muito significativa em termos de efetivo, mais de 50% do quadro funcional da ECT, em Campo Grande-MS;
- por ser uma classe que demanda maior intervenção por parte do Serviço Social;
- pela oportunidade do setor de Serviço Social melhor compreender a complexidade das questões que envolvem este trabalhador, no âmbito organizacional, o Carteiro poderia apresentar novas propostas de trabalho, respaldadas nos resultados obtidos.

A delimitação das categorias para análise ocorreu em razão da dimensão de indicadores atribuídos para avaliar a qualidade de vida do sujeito, fatores relacionados ao bem-estar, preferência humana, diferenças individuais, valores pessoais e o grau de importância que cada pessoa atribuiu sobre determinada necessidade.

A pesquisa foi realizada mediante o levantamento de dados objetivos e subjetivos, com uma abordagem quantiquantitativa:

“(...) fundamenta-se a importância de se aproximar as abordagens qualitativa e quantitativa – quantiquitativa, no exercício da pesquisa como preocupação ampliada que procura relacionar o mundo quantificável com o qualificável” (Rodrigues, 1998, p.54).

Trabalhar com pesquisa qualitativa é buscar compreender o mundo dos significados, as relações humanas, é interpretar informações não quantificáveis. Nesse sentido, Minayo (1994, p.21) escreveu:

“A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis”.

Os instrumentos de medição quantitativos podem contribuir para melhor compreensão da realidade social, uma vez que a pesquisa quantitativa trabalha com maior objetividade, com o perceptível, estatístico.

Para uma abordagem empresarial, os dados quantitativos podem ser mais significativos, uma vez que é mais acessível a sua visualização, representando, dessa forma, um embasamento mais consistente, pela frequência com que são apresentadas as situações.

Ao abordar a relação entre o quantitativo e o qualitativo, Rodrigues (1998, p.57) fez a seguinte afirmação:

“A investigação quantitativa representa não o grau de cientificidade de uma pesquisa e tampouco o fundamento causal e estatístico dos dados, mas o terreno objetivo em

que pode se fundar, muitas vezes, a expressão qualitativa do fenômeno estudado”.

No decorrer deste estudo, buscou-se obter subsídios com a apresentação dos significados, com o propósito de conhecer as condições de vida e de trabalho do Carteiro na Instituição.

Fundamentado nos dados obtidos via questionário, projetou-se as informações nos gráficos, acrescentando as considerações julgadas pertinentes, o que tornou possível a visualização de um panorama da realidade.

Esta pesquisa objetivou a maior reflexão sobre a situação de vida e de trabalho do Carteiro tornando-se subsídio para novas propostas de condutas na Empresa que pudessem contribuir para elevar qualidade de vida do pesquisado.

4.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Realizamos pré-teste com três Carteiros, em unidades diferentes, no intuito de verificar a clareza do instrumento, que se constituiu de um questionário (anexo - 01), dividido em sete categorias de análise:

I. Dados Sociodemográficos	-	16 Questões
II. Aspectos sócioeconômicos	-	07 Questões
III. Condições de Trabalho	-	14 Questões
IV. Condições de Saúde	-	19 Questões
V. Vida Social/Cultural/Lazer	-	13 Questões
VI. Perspectivas Pessoais	-	03 Questões
VII. Perspectivas Profissionais	-	03 Questões

Inicialmente, realizamos a reunião com os Carteiros nas unidades de trabalho (CDDs), para exposição dos objetivos da pesquisa. Em seguida, distribuímos 182 questionários contendo perguntas abertas e fechadas, dos quais foram devolvidos 101 preenchidos (55,49%) e 07 em branco (3,8%), conforme distribuição apresentada no quadro a seguir:

QUESTIONÁRIOS DISTRIBUÍDOS

UNIDADES	QUEST. DISTRIB.	QUEST. DEVOLV.	QUEST. DEVOLV. BRANCO	% RESPON DIDOS	% NÃO RESPON DIDOS
CDD GDI	29	10	02	34,48%	65,52%
CDD SUL	35	20	02	57,14%	42,86%
CDD CENTRO	57	37	01	64,91%	35,09%
CDD OESTE	26	12	01	53,85%	53,85%
CDD NORTE	35	22	01	37,15%	37,15%
TOTAL	182	101	07	55,49	44,51%

4.6 ASPECTOS GERAIS DA ANÁLISE DE DADOS

Os gráficos apresentaram os seguintes resultados:

Os **dados sociodemográficos** relativos aos sujeitos pesquisados revelam que a profissão Carteiro é eminentemente masculina, no entanto, este quadro vem mudando paulatinamente, pela própria inserção da mulher no mercado de trabalho.

No que se refere ao **fator educativo** - grau de instrução, a grande maioria concluiu o Ensino Médio, antigo 2º grau. Dentre os motivos alegados por não terem concluído os estudos, foram citadas as condições financeiras e falta de tempo.

Em considerações ao assunto, observa-se:

Aqueles que concluíram apenas o Ensino fundamental, antigo 1º grau, são os carteiros em idade mais avançada, o que realmente dificulta o retorno aos bancos escolares; aqueles que concluíram o Ensino médio, a grande maioria, enfrentam o difícil acesso às universidades, visto que grande parte dos cursos oferecidos pelas universidades públicas são em período diurno, e os oferecidos pelas universidades particulares, embora sejam em período noturno, as mensalidades extrapolam os rendimentos dos Carteiros. Outro aspecto a considerar é que, em sua maioria, são casados e os únicos responsáveis pela estrutura financeira familiar.

Cabe ressaltar que, visando melhorar a performance profissional e capacitação dos colaboradores, são oferecidos, pela Empresa, cursos para capacitação e desenvolvimento de habilidades profissionais, tais como o Programa de Incentivo Escolar, com sistema de compartilhamento, para curso superior e pós-graduação, com estabelecimento de alguns critérios, como o requisito de que o funcionário ocupe a função de confiança; ainda são oferecidos treinamentos e outros cursos direcionados à área de atuação específica, conforme a atividade exercida por cada colaborador.

Dentre estas ações educativas, têm sido empreendidas outras como a implantação de Telesalas nos recintos da Empresa, para o desenvolvimento do Ensino Fundamental e Médio, com custo total a cargo da Empresa; quando é desenvolvido em outros locais particulares, o custo é de 90% a cargo da Empresa; e os cursos de pós-graduação, podem ser com compartilhamento de até 90%.

Mesmo diante de tais investimentos, percebe-se um alto grau de insatisfação dos pesquisados neste fator, provavelmente, pelo fato de que a grande maioria já possui o 2º grau, e as aspirações destes estão direcionadas a um grau maior – o desenvolvimento de curso superior e pós-graduação. Conforme constatado anteriormente, em alguns depoimentos, essa questão foi associada à possibilidade de outras opções de trabalho com melhores remunerações.

Haja vista que continuamente têm havido investimentos desta natureza, possivelmente, no futuro, a Empresa poderá investir na formação universitária de todos os cargos, como já vem ocorrendo em outros postos, por meio de ações corporativas, em parceria com universidades tradicionais, a fim de que novas pessoas, a exemplo dos Carteiros, possam ser atendidos em suas solicitações. Os pesquisados, ao expressarem suas opiniões quanto os investimentos direcionados à educação, demonstraram que este quesito poderia representar um alto grau de satisfação, se viesse a ser atendido, de acordo com as expectativas destes.

Em relação ao **fator socioeconômico**, no que se refere à política salarial, constatamos que a remuneração recebida pelos pesquisados tem sido totalmente comprometida e não está sendo satisfatória para o atendimento das suas necessidades, haja vista o índice elevado de Carteiros que se encontram em situação financeira bastante desequilibrada.

A grande maioria está enfrentando dificuldades financeiras quase que generalizadas, situação preocupante, quando se analisa que, além de estarem com as prestações básicas atrasadas, tais como: casa, água, luz, telefone e escola, ainda existem débitos com bancos, empréstimos pessoais e dívidas de ordem diversa, há um comprometimento geral dos rendimentos financeiros.

Com base nos estudos realizados, cabe reportar algumas observações:

A dificuldade na administração orçamentária tem sido também uma das grandes consequências do desequilíbrio orçamentário, identificada em nossos atendimentos no âmbito do Serviço Social, quando os empregados buscam nossa orientação, infelizmente, quando a situação já se encontra comprometida em sua totalidade. Nestes casos, temos observado que muitos se endividam porque o empregado e o cônjuge não têm noção alguma de administração orçamentária, e ainda ser agravante o fato do cônjuge não trabalhar e não contribuir para o orçamento familiar, o que implica no empregado ser o único responsável por toda a família.

Observa-se, ainda, os casos, em que o empregado teve a situação financeira comprometida, por motivos de saúde dele ou de algum membro da família. Situação em que se buscou contornar, com os recursos que são disponibilizados pela própria empresa, tais como o não compartilhamento de despesas médicas neste período de doença (afastamento), por intermédio do Instituto de Seguridade dos Correios - Postalís, em que têm sido obtidos medicamentos e outros benefícios, principalmente os de alto custo, para os casos graves, e ainda por intermédio de recursos advindos da comunidade.

Outro ponto observado é o significativo número de pessoas que vivem com um padrão de vida que não condiz com as suas condições financeiras, podendo ser atribuído pela forte influência da mídia, o que leva muitas pessoas a um consumismo desnecessário, desmedido, implicando muitas vezes no desvio de recursos que poderiam ser utilizados para custear as despesas básicas em detrimento de bens de consumo, surgindo, assim, uma situação de risco para o indivíduo, que passa a viver nas mãos de bancos, agiotas entre outros.

É notória a preocupação dos mesmos com esta questão, o que justifica o alto nível de insatisfação apresentado nesta pesquisa, com os rendimentos financeiros.

Aos rendimentos do Carteiro são acrescentados alguns benefícios indiretos, como cesta básica, vale alimentação/refeição, gratificação de desempenho e produtividade; e a assistência médica/odontológica.

Seria ingenuidade pensar que o **salário** não seja considerado fator de motivação. Sabe-se que o homem que vive em uma sociedade capitalista que é, principalmente, motivada por incentivos econômicos, e a pesquisa revelou que o salário para este grupo específico se apresenta como um fator de grande desmotivação.

Neste caso, como proposta, além das questões relativas e restritas às lutas da própria categoria, poderiam ser desenvolvidos projetos em que contemplasse a administração orçamentária, direcionando a orientação dos colaboradores e familiares.

No que se refere às **relações interpessoais**, foi constatado um alto grau de satisfação, em relação ao ambiente interno de trabalho e às relações interpessoais – supervisores, chefias e, principalmente, entre os próprios colegas de trabalho. Merece registro que os Correios ganharam, na Diretoria Regional de Campo Grande-MS, o Prêmio SESI de Qualidade no Trabalho, mais precisamente pela avaliação de qualidade do trabalho realizada no CDD Centro. Têm sido direcionados alguns projetos visando à melhoria do clima organizacional, como o caso da Ginástica Laboral, que leva a uma convivência mais harmoniosa entre os colaboradores e os gestores.

Quanto à **carga e à jornada de trabalho**, foi demonstrado descontentamento e insatisfação, com reclamações quanto ao excesso de horas trabalhadas, grande volume de objetos e o ritmo acelerado de trabalho. A maior parte do tempo, o Carteiro trabalha nas ruas, muitos se queixaram de ser um trabalho cansativo, desgastante, o que pode estar relacionado a muitos fatores - as intempéries, ritmo de trabalho, índices de

produtividade estabelecidos, tendo em vista a competitividade. Estes fatores podem ser considerados de estresse para qualquer trabalhador.

O desgaste apresentado pode, ainda, estar relacionado ao fato de que alguns Carteiros buscam executar em menor tempo possível a entrega dos objetos, para poder retornar mais cedo para casa, por isso, deixam de almoçar, descansar após o almoço; essa situação acaba por provocar estresse, pois se exige um dispêndio maior de energia para finalizar mais rapidamente a tarefa, o que acaba por trazer prejuízos à própria saúde do mesmo.

Em média, nesta Diretoria Regional, são recebidos 110.000 objetos postais diários, os CDDs fazem a triagem de 80.000 objetos diariamente e os Carteiros entregam em média 12 kg por dia.

Em relação aos **equipamentos de trabalho**, não foram significativas as considerações. A Empresa tem equipamentos de trabalho padronizados, tem investido em novos veículos e também em uniformes que atendam às condições de trabalho, principalmente, para o efetivo feminino, que desempenham, atualmente, a função de Carteiro.

Cabe registrar que estão sendo desenvolvidas algumas reestruturações nos locais de trabalho, visando melhorar as **condições ambientais**, como instalação de ar condicionado, copas, salas de lazer e, ainda, intensificação de ações educativas e preventivas, tais como Ginástica

Laboral, Campanhas de Saúde e Feira de Qualidade de Vida. Essas ações envolvem o colaborador e os familiares, e têm por objetivo promover maior integração na Empresa, reduzir e prevenir doenças e acidentes de trabalho, enfim, favorecer um ambiente mais harmonioso e mais produtivo.

No tocante à **saúde dos Carteiros**, foram apresentados problemas por diversas patologias, com maior ou menor gravidade, sendo mencionados problemas ortopédicos e os provocados pelo estresse. Os problemas ortopédicos citados são decorrentes de dores lombares e o estresse, entre outros fatores, acreditamos estar relacionado à questão econômica e às tensões diárias encontradas pelo desgaste do próprio trabalho do pesquisado.

Dentre os fatores de motivação identificados, encontram-se os benefícios oferecidos pela Empresa, especialmente, os relacionados ao aspecto da saúde. Embora alguns pesquisados atribuíram igual importância para todos os benefícios, a assistência médica foi considerada o benefício de maior importância, possivelmente, porque o ônus maior com a assistência médica, no caso do Carteiro, fica a cargo da Empresa, que arca com até 90% dos custos com as despesas médicas, conforme a referência salarial, e ainda, pelo fato da assistência médica oferecida ser de boa qualidade e contemplar quase todas as especialidades e tratamentos médicos; o que tem um peso expressivo, especialmente, quando observada sob outro ângulo,

comparada à saúde pública, considerada “*um direito de todos e dever do Estado*”, assim, a Empresa passou a assumir um papel que deveria ser do Estado que, com sua desregulamentação e ineficiência, não tem priorizado, nem atendido, as questões voltadas para a saúde pública.

No que se refere às perspectivas pessoais e profissionais, os pesquisados apresentaram como metas de curto, médio e longo prazo, adquirir condições para melhorar as condições de vida e de trabalho.

Com relação às perspectivas pessoais, a grande maioria manifestou o desejo de morar melhor, adquirir casa própria, reformar, construir, adquirir um veículo, propiciar uma vida melhor para os seus familiares. Dentre as perspectivas profissionais, merece registro o interesse dos pesquisados em voltar a estudar e concluir um curso superior.

Ao serem questionados sobre o que vêm providenciando para atingir as metas estabelecidas, embora muitos tenham mencionado o fato de que não haviam atentado para estabelecer metas a longo prazo, salientaram que estão buscando oportunidades para se estabilizarem financeiramente, e poder melhorarem a vida familiar, seja por intermédio da própria Empresa, conseguindo um posto melhor de trabalho, ou por meio de concursos, com um emprego mais rentável, vindo a ser gerentes nos Correios, entre outros.

Embora alguns Carteiros tenham expressado descontentamento pelos motivos apresentados, no cômputo geral, demonstraram satisfação em trabalhar como Carteiro e na Empresa, mesmo diante dos aspectos negativos por eles considerados nesta pesquisa, a grande maioria expressou satisfação.

Este resultado, embora pareça contraditório, pois ao mesmo tempo que dizem que a atividade de Carteiro seja bastante desgastante e, estressante e, no aspecto geral, ser computado um alto grau de satisfação dos pesquisados em ser Carteiro, pode ser justificado pela análise da situação atual do próprio país, em termos de emprego e de condições de trabalho, e pelas condições de trabalho que são oferecidas em outras Empresas do porte dos Correios.

No que concerne à Qualidade Total, processo que busca a excelência no âmbito do trabalho, nas relações sociais e relacionamentos que envolvem o ser humano em sua totalidade, e a Qualidade de Vida e de Trabalho, que visa também o ser humano em sua totalidade, entendemos que a Empresa o trabalhador têm interesses em encontrar uma forma para atingir os seus objetivos, encontrar as situações ideais ou ótimas condições de vida e de trabalho. No entanto, a realidade que presenciamos no mundo do trabalho não inspira grandes perspectivas em atingir tal plenitude, podendo parecer utopia. Contudo, cabe elevar os esforços, visando alcançar a totalidade, para sermos atendidos ao menos de forma parcial.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao nos deparar com a problemática vivida pelo trabalhador, o envolvimento de situações diversas, diante da nossa preocupação em vista dos desafios e conflitos apresentados, os referenciais teóricos permitiram-nos compreender as transformações ocorridas no mundo do trabalho, principalmente, no âmbito social.

No contexto das grandes transformações que vêm ocorrendo no mundo, tem sido propagada uma crise, que afeta, entre outros aspectos, os valores mais intrínsecos ao ser humano. É uma crise marcada profundamente pela perda dos grandes referenciais - valores morais, sociais, entre outros - provocando o abandono de quaisquer esperanças sobre o futuro.

Neste processo, tem sido retratado o descompromisso do capitalismo com as questões sociais, não sendo sua prioridade o atendimento das necessidades da população, o que tem implicado em graves conseqüências para a vida humana. Ao analisar as relações de produção, reafirmamos Faleiros (1999, p.154):

“A crise hoje vivenciada significa a ruptura do modo de vida advindo da sociedade capitalista industrial e a passagem para o modelo de vida exigido por um outro processo de acumulação do capital e novas formas de consumo, sob a

égide do capitalismo financeiro. Cada crise do capitalismo se manifesta de forma diferente, apesar de que sejam os trabalhadores que paguem, na maior proporção, o preço da reciclagem do capital com desemprego, fome e desproteção. O processo de acumulação hoje rompe com as barreiras dos estados nacionais com base na circulação financeira veloz, nas megafusões, na formação de monopólios e no crescente aumento da desigualdade”.

Neste aspecto, observamos as diferenças provocadas pelo sistema de produção capitalista, em que, enquanto alguns se sobressaem, outros se encontram numa situação precária de desenvolvimento, suscitando o aprofundamento e desnivelamento da desigualdade no mundo todo, incidindo no processo de exclusão mundial.

A nova ordem mundial que vem se estruturando em um processo liberal aprofunda-se na desigualdade com a ampliação da competição e com a redução ou eliminação de regulamentações e do papel do Estado, pela abertura econômica para a livre circulação do capital, sem restrições.

As grandes transformações são sustentadas pela ideologia neoliberal, sendo destacada sua contribuição ao individualismo, à ressurgência da hegemonia do mercado, à redução do Estado com a proposta do Estado Mínimo.

A ótica dominante reforça que é no mercado de trabalho que o indivíduo deve buscar os meios de vida, a sobrevivência, sem contar mais com os fundos públicos para a garantia de direitos, pois o sistema de garantia de direitos deve ser “desregulamentado”, desfeito, em que o indivíduo sobreviva com seus recursos próprios; sem a proteção social pública. Os recursos públicos estão tornando-se cada vez mais escassos e os financiamentos dos novos fundos não têm mais responsabilidade pública. Trata-se da implementação de uma ideologia que responsabiliza o indivíduo, segundo a qual, se não conseguir competir, deve viver como “excluído”.

Diante da gravidade da situação, é extremamente relevante que sejam tomadas providências, para modificar as condições em que vive a grande maioria dos trabalhadores, aqui especialmente considerados os Carteiros. É necessário que o desenvolvimento não seja focado apenas no crescimento econômico, porém, visando também as questões que envolvem o ser humano, uma vez que o desenvolvimento de qualquer país só acontece com o crescimento do seu povo, evitando um possível colapso no mundo do trabalho.

É estarrecedora a situação em que sobrevivem a grande maioria das pessoas, em condições subumanas, sem condições mínimas de dignidade, e mais grave ainda é que essa situação já não provoca tanta comoção na sociedade, pois se tornou normal conviver todos os dias com a violência, fome e a miséria, atingindo escalas cada vez maiores da humanidade.

O capitalismo respondeu à sua crise com a inserção da revolução tecnológica. Atualmente, estamos na fase da terceira revolução industrial, que se concentra nas indústrias de ponta e no conhecimento intensivo. Essa revolução tecnológica tem provocado grandes impactos, seja no trabalho ou na própria organização da economia em âmbito mundial.

Acreditamos que o progresso seja importante para o crescimento da nação, para acompanhar o dinamismo do mundo, o que vem a reafirmar o processo de globalização, que, sem dúvida, representa a evolução do mundo, pelo acesso aos benefícios advindos com a tecnologia, informatização, facilidade nas comunicações, que vieram a favorecer a humanidade. No entanto, cabe salientar que nem tudo que é criado em nome do progresso significa benefício para o ser humano, para elevar sua qualidade de vida.

Embora diante de todos os desequilíbrios e pressões encontrados, o trabalho continua sendo uma atividade essencial à vida do homem, por poder contribuir para

a sua realização pessoal e profissional, para transformar as relações sociais e, mesmo, para torná-lo mais humanizado.

Este descompasso sinaliza que precisamos desenvolver mais a nossa solidariedade e, principalmente, exercer nossa cidadania para exigir daqueles que detêm o poder uma atuação direcionada às necessidades da população, aos interesses da comunidade como um todo e não em prol dos seus interesses pessoais.

Assim, torna-se imprescindível, neste momento, uma reflexão quanto à necessidade de se investir na melhoria da qualidade de vida da população, no atendimento das necessidades fundamentais, de modo que tenhamos uma sociedade mais igual, mais fraterna, mais justa e, provavelmente, mais feliz.

No entanto, indagamos: será que a implantação de programas de Qualidade Total garantem o sucesso de uma organização?

Acreditamos que pode contribuir de forma parcial, desde que sejam observadas as situações que envolvem a qualidade de vida e de trabalho. A grande questão é até que ponto a Qualidade Total interfere na qualidade de vida e de trabalho, pois se sabe que é uma questão que envolve capital e trabalho.

Devem ser considerados alguns aspectos: a valorização do trabalhador, a oportunidade e a satisfação que geram bem-estar no ambiente de trabalho, sendo estas algumas formas de motivações que refletem de forma positiva no comportamento dos trabalhadores, e que se encontram inseridas no contexto da qualidade total e da qualidade de vida.

A qualidade é extremamente importante para o desenvolvimento de qualquer organização. A qualidade total, em seus princípios, visa ao desenvolvimento de processos de melhorias nas organizações e nas pessoas, a definição dos objetivos que pretende alcançar, em que envolve a satisfação do cliente e a melhoria contínua de serviços e produtos. O resultado desse processo implica em mudança cultural, novas filosofias de

vida e de trabalho, sendo que o eixo central está no homem, pois é este quem faz a qualidade.

Portanto, cabe à organização conduzir o desenvolvimento dos seus colaboradores, transformando-os em parceiros, o que pode ser obtido, com implementação de mecanismos de ordens diversas, como treinamentos, qualificação dos profissionais e, principalmente, com a melhoria da qualidade de vida e de trabalho.

Considerando os dados apresentados nesta pesquisa, no que concerne às condições de vida e de trabalho dos pesquisados, mesmo diante das ações que foram e vêm sendo empreendidas pela organização e pelo trabalhador, analisamos que os processos relacionados à qualidade de vida e à qualidade total necessitam ser aperfeiçoados, uma vez que ainda existe muito a ser desenvolvido para o atendimento das necessidades e expectativas dos trabalhadores.

Em virtude das dimensões que fazem parte da qualidade de vida, que levam à compreensão da sua essência, consideramos a avaliação da qualidade de vida e de trabalho deste grupo uma tarefa extremamente complexa. A qualidade de vida envolve situações de trabalho, de bem-estar na vida como um todo, a satisfação de necessidades, o que identificamos que ainda não foram atendidas de forma satisfatória.

Observa-se que a grande maioria das atividades desenvolvidas na organização estão mais direcionadas à qualidade para o trabalho do que propriamente para a qualidade de vida, cabendo registrar que a pesquisa apresenta um grau significativo de “indiferença ou insatisfação” em relação aos vários indicadores e um número expressivo de Carteiros que avaliaram a qualidade de vida de regular para ruim.

Sabe-se que existe uma grande interdependência entre a qualidade de vida/ qualidade do trabalho e a qualidade total.

Esperamos que os resultados possam contribuir para encontrarmos alternativas que atendam às necessidades e expectativas destes colaboradores, bem como para implantar ações adequadas aos problemas e fatores de desequilíbrios apresentados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBORNOS, S. *O que é Trabalho*. 5.ed. São Paulo: Brasiliense, 1992
(Primeiros Passos, 187).

ANDERSON, P. *Balanço do neoliberalismo*. In.: Pós-neoliberalismo: As
políticas sociais e o Estado Democrático. 3. ed. Rio de Janeiro: Paz
e Terra, 1996.

ANDERY, A. A. et al. *Psicologia social: O homem em movimento*. 3. ed.
São Paulo: Brasiliense, 1985.

ANTUNES, R. *Adeus ao Trabalho: Ensaio sobre as metamorfoses e a
centralidade do mundo do trabalho*. 5. ed. São Paulo: Cortez,
1998.

BARROS, A. J. P., Neide, A. S. L. *Um guia para a iniciação científica*.
São Paulo: Mc Graw, 1986.

BENJAMIN, C. et al. *A opção Brasileira*. 2. ed. Rio de Janeiro:
Contraponto, 1998.

BEMVENUTTI, J. C. *Criatividade corporativa*. In.: Ser Humano. São Paulo: Segmento, (141), p.15, 1999.

BERÇANTE, L. C., CASTRO, G. C. de. *Ouvindo a voz do cliente interno*. s.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark,1995.

BOBBIO, N. *Estado, governo, sociedade*: Para uma teoria geral da política. Trad. Marco Aurélio Nogueira. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1997. Original italiano: Stato, governo, società. Per una teoria generale della política.

BRAVERMAN, H. *Trabalho e capital monopolista*: a degradação do trabalho no século XX. Trad. Nathanael C. Caixeiro. 1. ed. Rio de Janeiro: Zahar,1977.

BRITTO, A. T. G. *Novas considerações sobre o apreender*. In.: Textos em Representações Sociais. s. ed. Natal: UFRN, 1997.

BRUNO, L., SACCARDO, L. (coord.). *Organização, trabalho e tecnologia*. s.ed. São Paulo: Atlas, 1986.

CADERNO Bem-Vindo. Diretoria de Recursos Humanos. Departamento de Treinamento e Desenvolvimento. Divisão de Treinamento. 3v, 1999?].

CAMPOS, V. F. TQC: *Controle da Qualidade Total: (no estilo japonês)*. Rio de Janeiro: Bloch, 1992.

CODO, W., SAMPAIO, J. J. C. (orgs.) *Sofrimento psíquico nas organizações: saúde mental e trabalho*. Rio de Janeiro: Vozes, 1995.

CERVO, A. L., BERVIAN, P.A. *Metodologia científica: para uso dos estudantes universitários*. 3. ed. São Paulo, McGraw-Hill do Brasil, 1983.

CHESNAIS, F. *A mundialização do capital*. Trad. Silvana Finzi Foá. Original francês: la mondialisation du capital. 1. ed. São Paulo: Xamã, 1996.

CHIAVENATO, I. *Teoria Geral da Administração*. 2v., v.1., 2. ed. São Paulo: McGraw Hill do Brasil, 1979a.

_____. *Teoria Geral da Administração*. 2v., v.2. 2. ed. São Paulo: McGraw Hill do Brasil, 1979b.

_____. *Administração de Empresas: Uma abordagem contingencial*. s.ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1982.

_____. Recursos Humanos na Empresa. 5v., v.3, São Paulo: Atlas, 1989.

DEJOURS, C. *A loucura do trabalho*: estudo de psicopatologia do trabalho. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1992.

DE MASI, D. *O futuro do trabalho*: Fadiga e ócio na sociedade pós-industrial. Trad. Yadir A. Figueiredo. 2. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1999a. Original italiano: Il futuro del lavoro

_____. Desenvolvimento sem trabalho. Trad. Eugênia Deheinzelin. 3 ed. São Paulo: Esfera, 1999b. Original italiano: Sviluppo Senza Lavoro

_____. *A Sociedade Pós - Industrial*. Trad. Anna Maria Capovilla et al. 3. ed. São Paulo: SENAC, 2000. Original italiano: L'avvento post-industriale.

DEMING, W. E. *Qualidade: A revolução da administração*. s. ed. Rio de Janeiro: Marques-Saraiva, 1990.

DEMO, P. *Cidadania tutelada e cidadania assistida*. s.ed. São Paulo: Autores Associados, 1995.

DESLANDES, S. F., NETO. O. C., GOMES R., MINAYO, M. C. S. (org.)
Pesquisa Social: teoria, método e criatividade. 10. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1998.

DOWBOR, L. *A formação do 3º mundo*. 6. ed. São Paulo: Brasiliense, 1986.

ENCICLOPÉDIA Britânica do Brasil Publicações Ltda. Rio de Janeiro:
s. d. 1997. v.14, p.146-50.

FALEIROS, V. P. *Desafios do Serviço Social na era da globalização*. In:
Serviço Social e Sociedade, São Paulo: Cortez, ano XX, (61),
p.152-83, 1999.

FARAH, R. *Reflexões acerca da Liderança*. In.: *Ser Humano*, São Paulo: Segmento, (138), p. 20, 1998.

FÉDIDA, P. *Depressão*. Trad. Martha Gambini. 1 ed. São Paulo: Escuta, 1999.

FERNANDES, E. *Qualidade de Vida no Trabalho*. 2. ed. São Paulo: 1996.

FERRAREZI, E. *Estado e setor público não estatal: Perspectivas para a gestão de novas políticas sociais*. In.: II Congresso Interamericano

del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Venezuela, 15-8 de outubro de 1997.

FERREIRA, A. B. H. *Novo dicionário da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

FILHO, G. S. F. *Globalização & desemprego: mudanças nas relações de trabalho*. s.ed. São Paulo: LTR, 1998.

GAUDÊNCIO, P. *Humano, demasiado humano*. In.: Ser Humano. São Paulo: Segmento, (140), p.14-6, 1999.

GRAJEW, O. *Exemplo que conta*. In.: Vida e Trabalho Melhor, São Paulo: Segmento, (160), p.35-6, 2000.

IAMAMOTO, M. V. *O Serviço Social na contemporaneidade: dimensões históricas, teóricas e ética políticas*. In.: Debate n.º 6 – CRESS, São Paulo: Expressão, 1997.

_____. *O Serviço Social na contemporaneidade: Trabalho e formação profissional*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1998.

IANNI, O. *A Sociedade global*. 6 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1998.

IRIARTE, G. *Neoliberalismo sim ou não?: manual destinado a comunidades, grupos e organizações populares*. Trad. João Paixão Neto. 2. ed. São Paulo: Paulinas, 1995. Original espanhol: neoliberalismo, si o no?

JURAN, J.M. *Juran na liderança pela Qualidade*. s.ed. Paulo: Pioneira, 1993.

LANE, S. T. M. *A mediação emocional na constituição do psiquismo humano*. s.ed. Natal: 1993.

_____. Uso e abusos do conceito de Representação Social. In.: Textos em Representações Sociais. s. ed. Natal: UFRN, 1997.

LANCHA, R. S. P. *O Trabalho na Unimed de Franca: Análise da Qualidade Total*. Franca, São Paulo: 1998. Dissertação de Mestrado. (Mestrado em Serviço Social), Faculdade de História, Direito e Serviço social, Campus de Franca, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”.

LARANGEIRA, S. M. G. *A realidade do trabalho em tempo de globalização*. Precarização, exclusão e desemprego social. In.: Violência em tempo de globalização. São Paulo: Hucitec, 1999.

LORANGE, P. et. Al. *CA Harvard de Administração*. 12v., s.ed. São Paulo: Nova Cultural, 1986.

LUPPI, G. *Cultura Organizacional: passos para a mudança*. s.ed. Belo Horizonte: Luzazul Editorial, 1995.

MARCANTONIO, A T., SANTOS, M. M., LEHFELD, N. A S. *Elaboração e divulgação do trabalho científico*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

MARCH, R. *Publicação da Associação Brasileira de Qualidade de Vida*. p. 4, 1994.

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

_____. *Fator QF - quociente de felicidade: ciclo de felicidade no trabalho*. São Paulo. Makron Books do Brasil, 1997.

MARX, K. *O capital*. Trad. Gesner de wilton Morgado s.ed. Rio de Janeiro: Ediouro, s.d., Título original: Das Kapital.

MINARELLI, J. A. *Empregabilidade: O caminho das pedras*. 12. ed. São Paulo: Gente, 1995.

MINAYO, M. C. S. *Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social*. In.: *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade*, 9. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

MONTAÑO, C. *Das lógicas do Estado às lógicas da sociedade civil: Estado e terceiro setor em questão*. In.: Serviço Social e Sociedade, São Paulo: Cortez, ano XX, (59), p.47-77, 1999.

NASCIMENTO, A. M. *história e teoria geral do direito do trabalho: relações individuais e coletivas do trabalho*. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 1997. p.144-51, 321-9.

_____. *Curso de direito do trabalho: Iniciação ao direito do trabalho*. 26. ed. São Paulo: LTR, 2000. p.37-42.

NETO, J. M. *Desemprego e luta de classes: as novas determinações do conceito marxista de exército industrial de reserva*. In.: Neoliberalismo e reestruturação produtiva. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1998.

NICOLAU, M. C. C. *Trabalho, Representações Sociais*. In.: Textos em Representações Sociais. s. ed. Natal: UFRN, 1997.

NISEMBAUM, H. *Era resultados*. In.: Ser Humano, São Paulo: Segmento, (134), p.24-6, 1998.

NOVA Enciclopédia Barsa. *Trabalho*. Rio de Janeiro: s. ed., v.14, p.146-50, 1997.

OFFE, C. *Capitalismo desorganizado: Transformações contemporâneas do trabalho e da política*. Trad. Wanda Caldeira Brant. 2.ed. São Paulo: Brasiliense, 1995. Original inglês: Disorganized Capitalism.

OLIVEIRA, C. R. *História do trabalho*. s.ed. São Paulo: Ática, 1987.

PEREIRA, P. A. P. *O Serviço Social frente ao projeto neoliberal: em defesa das políticas públicas e da democracia*. In.: IV Congresso Estadual de assistentes sociais, Campo Grande - MS: TRESAURUS, p. 113-42, 1995.

PIRES, W. R. *Qualidade de Vida*. In.: Correios hoje, p.11-3, 1997a.

_____. *Qualidade de vida*. 3. ed. São Paulo: s.ed. 1997b.

REGIS, R. *Executivos no limite*. In.: Ser Humano. São Paulo: Segmento, (162), p.34-9, 2000.

_____. *Salto Estratégico*. In.: Vida & Trabalho. São Paulo: Segmento, (160), p.54-9, 2000.

RIFKIN, J. *O fim dos empregos: O declínio inevitável dos níveis dos empregos e a redução da força global de trabalho*. Trad. Ruth Gabriela Bahr. 5. ed. São Paulo: Makron Books, 1995. Original

inglês: The end of work: The decline of the global labor force And the dawn of the post-market era.

RINPOCHE, S. C. *Psicologia budista no ambiente Empresarial*. s.l.: s.n. In.: T & D, p. 8-11, 2000.

RODRIGUES, M. L. NEVES, N.P. *Refletindo sobre a análise e interpretação de dados em pesquisa*. In.: Cultivando a pesquisa: reflexões sobre a investigação em ciências sociais e humanas, Franca: UNESP, p. 53-62, 1998.

RODRIGUES, M. V. C. *Qualidade de Vida no Trabalho*: evolução e análise no nível gerencial. Fortaleza: UNIFOR, 1991.

RODRIGUES, R. *O seu trabalho*. In.: Vida & Trabalho. São Paulo: Segmento, (160), p.54-9, 2000.

_____. *Qualidade de Vida*. In.: Talento. São Paulo: Segmento, (1149), p.24-9, 1999.

ROMÃO, C. *A Empresa socialmente humanizada torna-se lucrativa*. In.: Ser Humano. São Paulo: Segmento (134), p.36-7, 2000.

SÁ, C. P. *A construção do objeto de pesquisa em representações sociais*. s.ed. Rio de Janeiro: UERJ, 1998.

SADER, E., GENTILI, P. (orgs.) *Pós neoliberalismo: As políticas sociais e o estado democrático*. 3. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1998.

SANTOS, J. V. T. (org.) *Violências no tempo de globalização*. São Paulo: Hucitec, 1999.

SEVERINO, A. J. *Metodologia do trabalho científico*. 20. ed. São Paulo: Cortez, 1996.

SILVA, M. R. *O negro no Brasil: histórias e desafios*. São Paulo: FTD, 1987.

SHINYASHIKI, R. *Sem medo de vencer*. s.ed. São Paulo: Gente, 1993.

SLIWANY, R. M. *Sociometria: Como avaliar a qualidade de vida e projetos sociais*. Rio de Janeiro: Vozes, 1997.

TAKASHINA, N. T. *Indicadores de Qualidade e do desempenho: Como estabelecer metas e medir resultados*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

TEIXEIRA, F. J. S. (org.) *Neoliberalismo e reestruturação Produtiva. As novas determinações do mundo do trabalho*. 2 ed. São Paulo: Cortez, 1998.

TQM. *Todos querem melhorar*: Total Quality Management. 1. ed. São Paulo: IMAM, 1994.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA. Coordenadoria Geral de Bibliotecas. *Editora UNESP. Normas para publicações da UNESP: Artigos de Publicações Periódicas*. 5. ed. São Paulo: UNESP, 1994. 4v., v.1.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA. Coordenadoria Geral de Bibliotecas. *Editora UNESP. Normas para publicações da UNESP: Referências Bibliográficas*. 5. ed. São Paulo: UNESP, 1994. 4v., v.2.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA. Coordenadoria Geral de Bibliotecas. *Editora UNESP. Normas para publicações da UNESP: Preparação e Revisão de Textos*. 5. ed. São Paulo: UNESP, 1994. 4v., v.3.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA. Coordenadoria Geral de Bibliotecas. *Editora UNESP. Normas para publicações da UNESP: Normas para publicações da UNESP*. 5. ed. São Paulo: UNESP, 1994. 4v., v.4.

VIANNA, M. A. *Admirável mundo novo*. In.: *Ser Humano*. São Paulo: Segmento, (135), p.15, 1998.

VIANNA, S. *Instituições de Direito do Trabalho*. 13 ed. São Paulo: LTR, 1993.

VIEIRA, L. *Cidadania e globalização*. s.ed. Rio de Janeiro: Record, 1997.

KARCH, R. *O seu trabalho é saudável?* . In.: *Talento no mundo do trabalho*, São Paulo: Segmento, (149), p. 24-8, 1999.

WHITAKER, D. *Escolha da carreira e globalização*. 11.ed. São Paulo: Moderna, 1997.

YAZBEK, M. C. *Globalização, precarização das relações de trabalho e seguridade social*. In.: *Serviço Social e Sociedade*, São Paulo: Cortez, ano XIX, (56), p.51-8, 1998.

ZANCANELLI, A. S. M. et al. *Ongs e globalização*. Multitemas. Periódico das comunidades, p.56-69, 1999.

Aos Carteiros,

Este questionário contempla questões relacionadas à Qualidade de Vida Pessoal e no Trabalho. Ao respondê-lo, você terá a oportunidade de expressar suas opiniões quanto às suas condições de vida e de trabalho, bem como, contribuir apresentando sugestões e críticas para a elaboração do mapeamento dos aspectos humanos e sociais que envolvem o trabalho do Carteiro.

Não precisa se identificar. Este questionário será compilado aos dos seus colegas e após será descaracterizado. Solicitamos que sua resposta seja bastante sincera, para que tenhamos dados reais e significativos.

O resultado desta pesquisa será apresentado na Dissertação de Mestrado em Serviço Social sobre o tema “Condições de Vida e de Trabalho do Carteiro em busca da Qualidade Total.”

Após a análise final dos dados, os resultados serão apresentados à Direção da Empresa e levado ao conhecimento dos Carteiros lotados nos Centros de Distribuição Domicilar – CDDs em Campo Grande - MS.

Grata pela sua colaboração

Arlene S. M. Zancanelli
Assistente Social - ECT/DR/MS

Campo Grande- MS, Junho de 2000.

ANEXO 01 - QUESTIONÁRIO**I. DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS**

01. Sexo

☐ masculino ☐ feminino

02. Idade

☐ 20 a 25 anos ☐ 26 a 30 anos ☐ 31a 35 anos☐ 36a 40 anos ☐ 41 a 45 anos ☐ 46 a 50 anos ☐ 51 a 55 anos

03. Tempo de serviço na ECT

☐ 0 a 01 ano ☐ 02 a 05 anos ☐ 06 a 10 anos☐ 11 a 15 anos ☐ 16 a 20 anos ☐ 21 a 25 anos☐ 26 a 30 anos ☐ 31 a 35 anos ☐ 36 a 40 anos☐ mais de 40 anos

04. Estado civil

☐ solteiro ☐ casado ☐ separado☐ divorciado ☐ viúvo ☐ Outros.

Especificar_____

05. Possui filhos?

☐ sim ☐ não Quantos?_____

06. Em que trabalhava antes de vir trabalhar nos Correios?

07. Grau de instrução

- () I grau incompleto () I grau completo
() II grau incompleto () II grau completo
() superior incompleto () superior completo
() Outros. Especificar
-

08. Está estudando atualmente? () sim () não

Qual o curso?

09. Se não está estudando, qual(is) o(s) motivos?

10. Qual é o número de pessoas que residem com você?

- () 01 () 02 () 03 () 04 () 05
() 06 () 07 () 08 () 09 () 10
() mais de 10 () mora sozinho(a)

11. Quantas pessoas vivem sob sua dependência econômica?

- () 01 () 02 () 03 () 04 () 05
() 06 () 07 () 08 () 09 () 10
() mais de 10 () nenhuma

12. Além de você, existem outras pessoas em sua família que trabalham?

- () sim () não

Quem? _____

Onde? _____

13. Qual é o tipo de sua moradia?

() própria financiada () própria quitada

() alugada () cedida

() Outro tipo _____

14. Quais os tipos de saneamento básico da sua moradia?

() água encanada () energia elétrica () coleta de lixo

() esgoto () asfalto () fossa

() Outros

15. Você mora perto do seu local de trabalho?

() sim () não

Qual a distância? _____

16. Qual o meio de transporte que você utiliza para ir ao trabalho?

() a pé () bicicleta () ônibus

() moto () carro () carona

II. ASPECTOS SÓCIOECONÔMICOS

01. Quanto é a **sua** renda mensal **(em salários mínimos)?**

() 01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06
 () 07 () acima de 08 salários mínimos

02. Quanto é a renda mensal **familiar (em salários mínimos)?**

() 01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06
 () 07 () 08 () 09 () acima de 10 mínimos

03. Você trabalha em outro lugar, além de trabalhar nos Correios?
 (Mesmo que informalmente)

() sim () não Faz o que? Porque?

04. Você está passando por dificuldades financeiras?

() não () pouco () muito pouco
 () mais ou menos () bastante () extremamente

05. Dentre as situações abaixo em qual (is) você se encontra?

() prestações de casa atrasadas – ex.: água, luz, telefone
 () contas de mercado/padaria/açougue atrasadas
 () contas de farmácia atrasadas
 () mensalidade de escola de filho(s) atrasada
 () mensalidade da sua escola atrasada
 () pagando empréstimo para o Postalís
 () pagando empréstimo para banco (s)
 () pagando limite de banco
 () pagando Arco
 () empréstimo pessoal (agiotá)
 () Outros.

Especificar _____

06. Quanto você se preocupa com o dinheiro?

- () pouco () muito pouco () nem um pouco
() bastante () extremamente () mais ou menos

07. Quão satisfeito você está com os seus rendimentos?

- () muito insatisfeito () insatisfeito
() nem satisfeito/nem insatisfeito () satisfeito
() muito satisfeito

III. CONDIÇÕES DE TRABALHO

01. Quão satisfeito você está com o seu ambiente de trabalho?

- () muito insatisfeito () insatisfeito
() nem satisfeito/nem insatisfeito () satisfeito
() muito satisfeito

02. Quão satisfeito você está com o chefe do CDD?

- () muito insatisfeito () insatisfeito
() nem satisfeito/nem insatisfeito () satisfeito
() muito satisfeito

03. Quão satisfeito você está com a sua chefia imediata - supervisor (es)?

- () muito insatisfeito () insatisfeito
() nem satisfeito/nem insatisfeito () satisfeito
() muito satisfeito

04. Quão satisfeito você está com os seus colegas de trabalho?

- | | |
|---|----------------------|
| () muito insatisfeito | () insatisfeito |
| () nem satisfeito/nem insatisfeito | () satisfeito |
| () muito satisfeito | |

05. Quão satisfeito você está com o Programa Ginástica Laboral?

- | | |
|---|----------------------|
| () muito insatisfeito | () insatisfeito |
| () nem satisfeito/nem insatisfeito | () satisfeito |
| () muito satisfeito | |

06. Quão satisfeito você está com os Programas e Projetos Sociais desenvolvidos na Empresa?

- | | |
|---|----------------------|
| () muito insatisfeito | () insatisfeito |
| () nem satisfeito/nem insatisfeito | () satisfeito |
| () muito satisfeito | |

07. Quão satisfeito você está com a quantidade de horas trabalhadas ?

- | | |
|---|----------------------|
| () muito insatisfeito | () insatisfeito |
| () nem satisfeito/nem insatisfeito | () satisfeito |
| () muito satisfeito | |

08. Quão satisfeito você está com o peso/volume dos objetos ?

- | | |
|---|----------------------|
| () muito insatisfeito | () insatisfeito |
| () nem satisfeito/nem insatisfeito | () satisfeito |
| () muito satisfeito | |

09. Quão satisfeito você está com os seus equipamentos/instrumentos/vestuários de trabalho (carro, moto, uniforme, e outros)?

- | | |
|---|----------------------|
| () muito insatisfeito | () insatisfeito |
| () nem satisfeito/nem insatisfeito | () satisfeito |
| () muito satisfeito | |

10. Quão satisfeito você está com os benefícios oferecidos pela Empresa?

- | | |
|---|----------------------|
| () muito insatisfeito | () insatisfeito |
| () nem satisfeito/nem insatisfeito | () satisfeito |
| () muito satisfeito | |

11. Classifique os benefícios em grau de importância (1º, 2º, 3º lugar...)

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| () assistência médica | () assist.odontológica |
| () assistência social | () vale alimentação/refeição |
| () cesta básica/vale cesta | () vale transporte |
| () auxílio excepcional | () Outros |

Especificar

12. Quão satisfeito você está com os Programas de Treinamento oferecidos pela Empresa?

- | | |
|---|----------------------|
| () muito insatisfeito | () insatisfeito |
| () nem satisfeito/nem insatisfeito | () satisfeito |
| () muito satisfeito | |

04. Você já recorreu à Empresa para resolver esse problema?
() sim () não () mais ou menos

Em que/de que forma?

05. O que você tem feito para resolver esse problema? Que medidas tem buscado?
-
-

06. Você toma o café da manhã antes de vir para o trabalho?

(Durante a semana)

- () sim () não () às vezes
() toma após chegar ao trabalho. Onde?
-

07. Durante a semana - Você almoça:

- () em casa () em restaurantes
() só faz lanche e não almoça () traz almoço para o trabalho
() Outros.
-

08. Durante a semana - Quanto tempo você utiliza (dedica) para o seu almoço?

- () 15 min () 30 min () 40 min
() Outros _____

09. Seu almoço ou refeição principal é composta principalmente de:

- () frituras () verduras
() cereais (arroz, feijão....)
() carnes gordurosas (porco, gado)
() carnes magras (frango, peixe)

10. Como você avaliaria a sua alimentação ?

() muito ruim () ruim () nem ruim/nem boa
() boa () muito boa

11. Como você avaliaria a qualidade do seu sono ?

() muito ruim () ruim () nem ruim/nem boa
() boa () muito boa

12. Como você avaliaria a sua prática de exercícios físicos?

(em termos de qualidade)

() muito ruim () ruim () nem ruim/nem boa
() boa () muito boa () não pratica

13. Você fuma?

() sim () não

14. Já tentou parar de fumar?

() sim () não

15. Gostaria de participar de um programa para parar de fumar?

() sim () não

16. Você faz ingestão de bebida alcoólica?

() socialmente
() habitualmente
() somente nos finais de semana
() somente em festas ou dias especiais
() não bebe

17. Você faz ou fez uso de medicamentos controlados, ou anfetaminas, psicotrópicos, ou outros tipos de drogas ?

() sim () não

motivo: _____

18. Você gostaria de participar de algum programa de orientação/acompanhamento à Dependência Química ?

() sim () não

19. Como você avaliaria a sua qualidade de vida ?

- () muito ruim () ruim () nem ruim/nem boa
 () boa () muito boa

V. VIDA SOCIAL/CULTURAL/LAZER

01. Você prefere participar de atividades:

- () coletivas () individuais () ambas

02. O que você costuma fazer em suas horas de lazer?

- () teatro () cinema () shows () bares
 () shopping () compras () clubes () igreja
 () restaurantes () leitura () pescar () assistir TV
 () ouvir música () ficar com os amigos
 () ficar em casa com a família
 () outros _____

03. Qual é a sua atividade esportiva preferida?

- () basquete () futebol () voleibol () sinuca
 () caminhada () natação () ciclismo () outros
-

04. O que você costuma fazer em suas férias?

05. Você participa de alguma entidade esportiva?

- () sim () não Qual?
-

06. Você participa de alguma entidade religiosa?

- () sim () não Qual?
-

07. Você participa de alguma entidade social?

- () sim () não Qual?
-

08. Você desenvolve alguma das habilidades artísticas abaixo: Qual?

- () toca instrumento musical Qual?
-

- () poesia
 - () compõe música
 - () pintura
 - () escultura
 - () outros
-

09. Qual (is) dos grupos abaixo você gostaria de participar?

- () grupo de teatro
- () grupo de dança
- () grupo musical
- () grupo de ajuda filantrópica
- () coral
- () nenhum
- () outros. Qual (is) ? _____

10. Quão satisfeito você está com a homenagem prestada pelo Dia do Carteiro?

- | | |
|--|-------------------------|
| () muito insatisfeito | () insatisfeito |
| () nem satisfeito/nem insatisfeito | () satisfeito |
| () muito satisfeito | |

11. Caso não esteja satisfeito, qual (is) a(s) sua sugestão/propostas para melhorias?

12. Quão satisfeito você está com as atividades desenvolvidas para o lazer do Carteiro?

- | | |
|--|-------------------------|
| () muito insatisfeito | () insatisfeito |
| () nem satisfeito/nem insatisfeito | () satisfeito |
| () muito satisfeito | |

- Nos próximos 10 anos

NO QUE SE REFERE AS SUAS PERSPECTIVAS PROFISSIONAIS

02. O que você almeja alcançar ?(metas/objetivos/realizações)

- Nos próximos 2 anos

- Nos próximos 5 anos

- Nos próximos 10 anos

03. O que você está fazendo para alcançar esses objetivos?

Pessoais

Profissionais

**UTILIZE ESTE ESPAÇO PARA APRESENTAR OUTRAS CONSIDERAÇÕES,
SUGESTÕES CRÍTICAS.**
