

FATORES INERENTES À ENTREGA DE ENCOMENDAS QUE INTERFEREM NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS AGENTES DE ENTREGA: um Estudo na Filial SL da Empresa Pública Ômega.

ACADÊMICA CELINA R.D.M.PEREIRA
ORIENTADOR SEBASTIÃO A.S. ADÃO

RESUMO

Este estudo teve por objetivo identificar como se configura os fatores inerentes à entrega de encomendas que interferem na qualidade de vida no trabalho dos agentes de entrega da Filial SL da Empresa Pública Ômega (EPO). Para desenvolver essa pesquisa foi utilizado o método de estudo de caso que teve o viés exploratório descritivo e a abordagem utilizada foi qualitativa. Apresentou como um dos fatos limitadores a impossibilidade de identificação da empresa pesquisada. Ao final deste estudo foi possível apurar que fatores econômicos e físicos mostraram-se críticos na QVT devido à falta de programas de QVT, e fatores assistenciais e humanos apresentaram-se como pontos positivos devido à boa política de benefícios e relações interpessoais. Estes achados valerão como recursos a serem utilizados para subsidiar o diagnóstico da organização e melhorar a gestão da QVT da Empresa Ômega.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Agentes de Entrega. Empresa Pública Ômega.

RESUMEN

Este estudio tuvo por objetivo identificar cómo están configurados los factores inherentes a la entrega de parcelas que interfieren en la calidad de vida en el trabajo de los agentes de entrega en la Filial SL de Empresa Pública Ômega. Para desarrollar esta investigación fue utilizado el método de estudio de caso que tuvo un viés exploratorio y descriptivo e el enfoque diagonal fue cualitativo. Presentado como uno de los hechos que limitan, la imposibilidad de identificar la compañía investigada. Al final de este estudio fue posible investigar que los factores económicos y físicos se mostraron críticos a la CVL debido a la falta de programas de CVL y factores asistenciales y humanos se presentaron como puntos positivos debido a la buena política de beneficios y relaciones interpersonal. Estos hallazgos serán válidos como los recursos que se utilizarán para apoyar el diagnóstico de la organización y la mejora de la gestión de CVL de la Empresa Ômega.

Palabras clave: Calidad de Vida Laboral. Agentes de Entrega. Empresa Pública Ômega.

1. INTRODUÇÃO

O maior desafio das organizações contemporâneas, sejam elas públicas ou privadas, é manter um ambiente de trabalho que contemple todas as propostas de bem-estar do trabalhador, no intuito de atingir a melhor Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), pois sustentar a qualidade total de produtos e serviços e sobreviver no mercado competitivo está diretamente atrelado à QVT de seus colaboradores. A compreensão sobre o tema é perceptível, no entanto, as organizações têm atuado com responsabilidade no cuidado para uma vida saudável no trabalho? Conseguem perceber quais os fatores influenciáveis na QVT e qual sua importância dessa percepção para a prática da gestão da QVT?

Limongi-França (2011) aponta que ainda existe uma grande lacuna entre o discurso e a ação nas efetivas mudanças nas condições de trabalho, contudo, as preocupações com QVT vêm tomando forma expressiva no âmbito mundial e brasileiro.

Vários estudos vêm sendo desenvolvidos sobre a questão da condição humana no trabalho nas últimas décadas. Walton (1975 *apud* LIMONGI-FRANÇA, 2007, p.169), destaca que QVT refere-se a “valores ambientais e humanos negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”, e essas pressões recaem sobre o corpo e a vida dos trabalhadores.

Para Silva e De Marchi (1997), o grande capital das organizações do século XXI é formado pelas pessoas e elas necessitam ser capazes, criativas, íntegras e estarem aptas, saudáveis, equilibradas e motivadas. Por este motivo se faz necessário que a maioria das organizações foque suas estratégias também para a gestão de melhorias nas condições de trabalho com o objetivo de elevar a QVT.

Diante disso, contextualiza-se que mudanças organizacionais exigidas pela aceleração da tecnologia e necessidade das empresas se manterem competitivas impactam na sociedade, nas instituições e na vida das pessoas, por isso, a gestão de recursos humanos e a melhoria da qualidade de vida no trabalho devem ser um ponto de extrema importância nas estratégias organizacionais.

A Empresa Pública Ômega (EPO) não deixa de enquadrar-se nesse contexto de mudanças, pois se caracteriza como empresa pública com fins lucrativos, portanto, necessita ser produtiva e competitiva, e justamente por ser pública, a expectativa de maior qualidade lhe é cobrada com mais veemência pela sociedade.

A grande preocupação, motivadora deste estudo, é que no momento em que a imposição de uma rotina de exigência de produtividade traga insatisfação, estresse e doenças laborais que refletem na qualidade de vida do trabalhador, o trabalho se torne um elemento não de satisfação, mas desfavorável e sem sentido, prejudicando a saúde e atuação dos agentes de entrega que estão em contato direto com os clientes, bem como a saúde da organização.

Aplicar e manter práticas de QVT aliadas à produtividade só terão efetividade quando do entendimento dos interesses e necessidades sociais das pessoas, dos fatores que contribuem para o seu bem-estar na empresa e na sociedade, conjugados com a satisfação pessoal e profissional. Modificar o ambiente de trabalho dos indivíduos em busca de melhor qualidade de vida no trabalho, melhor desempenho do trabalhador e consequentemente o desempenho da organização, requer o conhecimento detalhado de variáveis levando em consideração todas as dimensões do indivíduo, isto é, as psicológicas, as sociais, as biológicas e as organizacionais, e não somente as que emergem da função laboral.

Diante disso, o presente estudo tem como objetivo principal identificar como se configuram os fatores inerentes à entrega de encomendas que interferem na QVT dos agentes de entrega da Filial SL da Ômega. Para tanto, procurou-se conhecer a Empresa Pública Ômega, caracterizar a atividade de empregados públicos no que tange à entrega de

encomendas da Filial SL, conceituar Qualidade de Vida no Trabalho sob a ótica de autores renomados, bem como investigar fatores que interferem na QVT dos agentes de entrega da Filial SL.

Ressalta-se que devido à determinação da empresa pesquisada em não autorizar a divulgação de seu nome oficial nesta pesquisa, e em respeito à decisão, optou-se por substituir a razão social da empresa pelo nome fictício Empresa Pública Ômega (EPO).

Espera-se que este estudo sirva de base para o processo decisório na gestão da EPO no sentido de trazer aos seus colaboradores melhor qualidade de vida no trabalho, bem como contribuir para outros estudos acadêmicos que venham a desenvolver este mesmo tema.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta etapa são apresentados os conceitos que contribuem para a compreensão do fenômeno investigado. Aborda-se inicialmente a Empresa Pública Ômega, posteriormente busca-se conceitos de Empregados Públicos e de Qualidade de Vida no Trabalho, também se apresenta modelos de avaliação da QVT para o melhor entendimento dos fatores que a influenciam.

2.1 A Empresa Pública Ômega

Os serviços de entrega de encomendas estão postos à sociedade há anos, prestados também na atualidade pela EPO, assim denominada a partir da promulgação da lei específica de sua criação, estabelecendo-a como Empresa Pública, vinculada ao Ministério das Comunicações, nos termos do artigo 5º, item II, do Decreto Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, ficando sua sede e foro na Capital da República e jurisdição em todo o território nacional (ÔMEGA,2013).¹

Com base nos documentos da Ômega (2013) sua estrutura organizacional é representada pela Administração Central, que compreende o Conselho Fiscal, o Conselho de Administração, a Diretoria-Executiva, o Comitê-Executivo, os Departamentos, Centros de Serviços e órgãos de mesmo nível, e pela Administração Regional, composta das Diretorias Regionais.

A EPO, segundo informações de sua Web Page, ou seja, Ômega (2013), tem como objetivos o planejamento, a implantação e exploração do serviço de entrega e atividades correlatas, promoção do treinamento e formação dos recursos humanos necessários para exercerem suas funções e outras atividades afins.

Com base no Decreto Lei 200/1967, a Administração Federal está compreendida pela Administração Direta, que constitui a estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios, que exercem atividade de forma centralizada; e pela Administração Indireta, que compreende as Autarquias; Empresas Públicas; Sociedade de Economia Mista, entidades dotadas de personalidade jurídica própria e exerce atividade de forma descentralizada (BRASIL, 2013).

Na interpretação de Di Pietro (2012), as empresas públicas e as sociedades de economia mista são genericamente denominadas de Empresas Estatais, isto é, sociedades empresariais em que o Estado detém o controle acionário e que têm a finalidade de prestar serviço público e explorar atividade econômica, esta última, sendo em caráter excepcional, constando no artigo 173 da Constituição Federal de 1988 que, somente será permitido ao Estado explorar diretamente atividade econômica nos casos de relevante interesse coletivo e ligados à segurança nacional.

¹Referência fictícia em substituição à referência oficial da Empresa pesquisada.

Dessa forma, a Ômega enquadra-se neste contexto como sendo uma Empresa Pública prestadora de serviços públicos relevantes para a sociedade, como o serviço de entrega de encomendas, pela sua importante demanda social, exercido por esta aos moldes da CF/88, que regulamenta a exploração das atividades de recebimento, transporte e entrega de encomendas dentro do território nacional, bem como sua expedição para o exterior.

Conforme Meirelles (2012, p. 374), serviço público, em sentido amplo, “é todo aquele prestado pela União direta ou indiretamente, sob seu controle para atender necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou por conveniência do Estado”.

Assim sendo, a Ômega vem buscando exercer um importante papel na sociedade e na Administração Pública como prestadora de serviço público relevante de entrega de encomendas. Com a sanção da lei de modernização dessa modalidade de serviço público em 2011, a empresa teve seu campo de atuação ampliado e foi dotada de ferramentas modernas de gestão corporativa para enfrentar a concorrência com a prestação de serviços mais ágeis e eficientes para toda a sociedade (ÔMEGA, 2013).

Com base nisto, passa a seguir a ser tratado o tema Empregados Públicos um diferencial de força de trabalho da Ômega.

2.2 Empregados Públicos - um Diferencial de Força de Trabalho da Ômega

Em linhas gerais, Empregado Público no sentido amplo, é toda pessoa física que presta serviços de forma pessoal e não eventual ao Estado, bem como aos entes da Administração Pública Direta ou Indireta, por intermédio de concurso público, que mesmo regidos pelas normas da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), deverá ser norteados pelos princípios da Administração Pública (DI PIETRO, 2012).

Os empregados públicos da Ômega, conforme previsto no art. 173, § 1.º, inciso II, da CF/88, estão submetidos aos ditames da CLT, criada pelo Decreto-lei n.º 5.452, de 1.º de maio de 1943, embora necessária sua contratação mediante a realização de concurso público (BRASIL, 2013). Nessa condição, para Meirelles (2012), as relações de trabalho existentes entre as empresas estatais e seus empregados são reguladas pelas mesmas normas aplicáveis aos empregados das empresas privadas.

Os empregados públicos que compõem o quadro funcional efetivo da Ômega estão quantificados em 124.470 empregados, assim distribuídos por cargo conforme figura que se segue:

Figura 1: Quadro de Funcionários Efetivos da Ômega.

Cargo	Quantidade	%
Atendente	27.631	22,20
Agente de entrega	62.419	50,15
Operador de Tratamento de Carga e Encomendas	15.046	12,09
Outros Cargos	19.374	15,57
Total	124.470	100,00

Fonte: ÔMEGA (agosto/2013)

A atividade de entrega domiciliar é exercida pelo agente de entrega, empregado público, elemento que constitui a maioria no quadro acima evidenciado, tornando-se um dos pontos mais relevantes para a concretização da execução do serviço público de encomendas.

Para executar o serviço público com eficiência, os agentes de entrega têm suas atribuições descritas no Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS), seguidas de

padronização em Manuais para a eficiente execução dos procedimentos, e são de responsabilidade destes na Filial SL, as tarefas de coleta, o recebimento-descarregamento da carga; a triagem, separação dos objetos por seus locais de entrega; conferência dos objetos especiais; acondicionamento; tarefas de distribuição externa e interna de objetos e encomendas; as anotações pertinentes nos devidos documentos; a devolução de objetos devidamente carimbados e assinados no final dos trabalhos; entrega de objetos com contratos especiais; zelar pela integridade de todos os objetos e encomendas sob sua responsabilidade; utilizar equipamentos -bolsas, uniformes, etc.-, ou meios apropriados -bicicleta, veículos- para a entrega domiciliar; bem como cumprir as normas internas e de segurança (ÔMEGA, 2013).

Todo esse arcabouço de tarefas e responsabilidades é que faz a atividade de agente de entrega ser um diferencial da força de trabalho da Ômega, e seu desempenho é fundamental para a satisfação do cliente/cidadão enquanto usuário do serviço público de entrega de encomendas. Nesse sentido, Tsukamoto (1992 *apud* FERNANDES, 1996, p.14), no que tange a educação-chave da qualidade, destaca:

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.

Dessa forma, fica evidente a correlação das formas de organização do trabalho voltadas para o bem-estar das pessoas com seus reflexos no processo produtivo na busca da verdadeira QVT, tema este a ser tratado no item posterior.

2.3 Qualidade de Vida no Trabalho

Introduzir o tema Qualidade de Vida no Trabalho requer uma prévia apresentação do conceito de saúde e qualidade de vida, pois aquele tema está indiscutivelmente vinculado a estes conceitos, e se torna clara a importância da contextualização de saúde e qualidade de vida para a compreensão do significado de QVT.

Conforme Silva e De Marchi (1997), tanto a concepção de saúde como a de qualidade de vida (QV) comportam discussões e interpretações diversas.

Silva e De Marchi (1997, p.25), a partir da Organização Mundial da Saúde (OMS), estabelecem a seguinte definição para saúde:

(...) ter saúde significa uma condição de bem-estar que inclui não apenas o funcionamento do corpo, mas também o vivenciar uma sensação de bem-estar espiritual (ou psicológico) e social, entendido este último – o bem-estar social - como uma boa qualidade nas relações que o indivíduo mantém com as outras pessoas e com o meio ambiente.

Os mesmos autores, acima mencionados, também entendem que este conceito aproxima-se do conceito atual de QV, embora não sejam sinônimos, todavia andam juntas e a rigor, são inseparáveis e complementam ainda que QV é algo que depende das expectativas e do plano de vida de cada um e traz consigo importante componente individual e subjetivo.

Segundo Minayo (2000, p. 02) QV é “uma noção eminentemente humana, que tem sido aproximada ao grau de satisfação encontrado na vida familiar, amorosa, social e ambiental”.

Corroborando com o conceito acima apresentado, Gonçalves e Vilarta (2004 *apud* ALMEIDA, GUTIERRES e MARQUES, 2012, p.19), estabelecem que a QV “é a maneira como as pessoas vivem, sentem e compreendem seu cotidiano, percebendo o envolvimento,

portanto, de saúde, educação, transporte, moradia, trabalho e participação nas decisões que lhes dizem respeito”.

O termo Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, conforme pesquisas de Fernandes (1996), surge na década de 1950, em Londres, nos estudos de Eric Trist e seus colaboradores sobre a organização do trabalho numa abordagem sócio-técnica, que, consoante literatura de Rodrigues (1994, p.77), “tinha como princípio maior a organização do trabalho a partir da análise e da reestruturação da tarefa com base na satisfação do trabalhador em relação ao seu trabalho”.

Para a grande maioria dos estudiosos o conceito de QVT está fortemente ligado ao binômio produtividade/bem-estar no trabalho. Assim, para Bergeron (1982 *apud* FERNANDES, 1996, p.43), QVT consiste:

Na aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários aspectos do meio-ambiente do trabalho, a fim de criar uma nova situação mais favorável à satisfação dos empregados e à produtividade da empresa.

Complementa Fernandes (1996, p. 45), que após vários estudos e pesquisas ao longo dos anos esboça seu conceito de QVT como “a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”.

Utilizando a mesma linha de pensamento de Hackman e Oldham (1975), Rodrigues (1994) entende QVT como uma combinação de variadas dimensões do ambiente de trabalho capazes de gerar motivação e satisfação em diferentes níveis direcionando as atividades e condutas dos indivíduos.

Para Davis e Newstrom (2001 *apud* CAVASSANI, CAVASSANI e BIAZIN, 2006, p.3), “a proposta de QVT é desenvolver um ambiente de trabalho que seja tão bom para as pessoas como para saúde econômica da organização”.

Na década de 70 surgem as análises de avaliação da QVT nos modelos apresentados por Walton e Westley, autores que introduziram aspectos específicos relacionados à equidade salarial, segurança no emprego, realização e motivação dentro da realidade organizacional, e também defendiam “a gestão das pessoas no ambiente de trabalho como propulsor do desempenho e clima organizacional” (AMORIM, 2010, p.38).

Dessa forma, infere-se que é geral a interpretação de que fatores sociais, psicológicos, ambientais, físicos, econômicos e políticos intervêm significativamente na vida das pessoas quando em situação de trabalho e se tornam fatores determinantes da QVT e do desempenho das organizações.

2.4 Fatores Determinantes na Qualidade de Vida no Trabalho

Conhecer os fatores que influenciam na QVT dos empregados é fundamental no planejamento estratégico das organizações no que tange ao gerenciamento da força de trabalho com vistas a melhorar o bem-estar e a satisfação dos trabalhadores.

Limongi-França (2011) define que a decisão de melhorar a QVT nas organizações não é suficiente, é preciso identificar fatores e critérios que sustentem a formulação de modelos de implantação de projetos de gestão da QVT.

Albuquerque e Limongi-França (1998 *apud* VENSON *et al.*, 2013, p.143) conceituam Gestão de QVT como:

Um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do

ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

Para Quirino e Xavier (1986 *apud* FERNANDES, 1996, p.47), investigar os fatores influenciáveis na QVT não é tarefa fácil, e essa dificuldade deve-se à grande diversidade de preferências e valores individuais, ao relativo grau de importância que cada trabalhador dá às suas necessidades e à percepção dos funcionários sobre a própria qualidade de vida no trabalho.

Sendo assim, nas palavras de Fernandes (1996), fica determinante considerar diretrizes oriundas de valiosas referências teóricas em relação à avaliação de satisfação das necessidades humanas, no intuito de atingir o sucesso na investigação.

Os estudos de Venson *et al.* (2013) apontam que foram desenvolvidos modelos de indicadores de qualidade de vida por vários autores ao longo dos anos para que se conseguisse identificar e demonstrar os fatores que afetam a QVT.

Dentre os modelos mais citados em pesquisas sobre o tema estão os modelos de Walton (1973), Hackman e Oldhan (1975); Westley (1979); Nadler e Lawer (1983); Werther e Davis (1983); Huse e Cummings (1985), entre outros. Ressalta-se que esses modelos acima citados estão descritos nas obras de Fernandes (1996) e Rodrigues (1994) por sua importante utilização como guias de diagnóstico da QVT nas organizações.

Para ilustrar esta pesquisa, embora todos os modelos de avaliação tenham sua grande contribuição, não se fará a utilização de apenas um modelo, face ao contexto da organização que será aplicada a pesquisa, sabendo-se que poderão ser encontrados outros fatores inexistentes nestes nos modelos apresentados, como por exemplo, os fatores físicos identificados nas organizações contemporâneas como, Lesão por Esforços Repetitivos (LER) e Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT).

O modelo de Walton (1973 *apud* TIMOSSI, 2009), mesmo que um dos pioneiros, considerando-se a evolução dos modelos, é o mais utilizado e aceito pelos pesquisadores brasileiros, mesmo tendo uma aplicabilidade problemática em função de uma linguagem muito técnica que muitas vezes dificulta as respostas dos colaboradores.

O mesmo autor, acima citado, coloca que de acordo com Walton, o conceito de QVT enfatiza as necessidades e aspirações do ser humano. Para Fernandes (1996, p.37), Walton aponta que um programa de QVT deve ter como meta a geração de uma organização mais humanizada dando ênfase ao desenvolvimento do indivíduo, integrando “responsabilidade e autonomia a nível de cargo” ao recebimento de “*feedback* sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade e enriquecimento do trabalho”, e para tanto, propõe oito categorias conceituais que identificam fatores determinantes da QVT.

Fernandes (1996, p. 48) traz uma adaptação do modelo de Walton para a realidade brasileira com oito critérios de avaliação da QVT conforme descrito no quadro que se sucede:

Figura 2: Categorias Conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho-QVT

CATEGORIAS	INDICADORES
COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	equidade interna e externa, justiça na compensação
CONDIÇÕES DE TRABALHO	partilha dos ganhos de produtividade, proporcionalidade entre salários jornada de trabalho razoável, ambiente físico seguro e saudável, ausência de insalubridade
USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	autonomia, autocontrole relativo, qualidades múltiplas, informações sobre o processo do trabalho
OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	possibilidade de carreira, crescimento pessoal, perspectiva de avanço salarial, segurança de emprego
INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	ausência de preconceitos, igualdade, mobilidade, relacionamento, senso comunitário
CONSTITUCIONALISMO	direitos de proteção do trabalhador, privacidade pessoal, liberdade de expressão, tratamento imparcial, direitos trabalhistas
O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA	papel balanceado no trabalho, estabilidade de horários, poucas mudanças geográficas, tempo para fazer lazer da família, imagem da empresa
RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA	responsabilidade social da empresa, responsabilidade pelos produtos, prática de emprego

Fonte: Walton (1973 *apud* FERNANDES, 1996, p.48)

Cabe salientar que o modelo ainda não contempla vários enfoques como cultura, educação, formação, personalidade e classe social que também influenciam no ambiente profissional (FERNANDES, 1996).

Outro modelo de avaliação da QVT bastante conceituado que enfatiza grandemente os valores sociais é, conforme Rodrigues (1994), o modelo de Westley, que apresenta quatro problemas que obstruem os caminhos para a QVT: o político, o econômico, o psicológico e o sociológico.

De acordo ainda com o autor acima citado, para Westley (1979 *apud* RODRIGUES, 1994, p. 86) os “problemas políticos geram insegurança devido à concentração de poder; problemas econômicos são responsáveis pela injustiça” no momento em que há a exploração do trabalhador; “problemas psicológicos levam à alienação”, justificada pela visão Marxista de que os trabalhadores não se realizam como seres humanos em suas tarefas; e por fim, os “problemas sociológicos produzem a anomia”, ou seja, a falta de envolvimento moral do trabalhador causado pela automação e mecanização das tarefas.

Fernandes (1996) apresenta o modelo de Westley (1979), citado pela mesma, adaptado por Ruschel para indicadores da QVT, conforme quadro em sequência:

Figura 3: Quadro dos Indicadores de Qualidade de Vida

CATEGORIAS	INDICADORES
POLÍTICO	segurança no emprego, atuação sindical, retroinformação, liberdade de expressão, valorização do cargo, relacionamento com a chefia
ECONÔMICO	equidade salarial, remuneração adequada, benefícios, local de trabalho, carga horária, ambiente externo
PSICOLÓGICO	realização potencial, nível de desafio, desenvolvimento pessoal, desenvolvimento profissional, criatividade, autoavaliação, variedade de tarefa, identificação com a tarefa
SOCIOLÓGICO	participação nas decisões, autonomia, relacionamento interpessoal, grau de responsabilidade, valor pessoal

Fonte: Westley adaptado por Rushel (1979 *apud* FERNANDES, 1996, p.53)

Hackman e Oldham (1975 *apud* FERNANDES, 1996, p. 55) apresentam um modelo com “características mais objetivas do local de trabalho”, podendo a QVT ser avaliada nos seguintes termos: “**dimensão da tarefa, estados psicológicos críticos, resultados pessoais e de trabalho**”, fatores que, para Rodrigues (1994), caso não estejam bem estruturados, afetam os estados psicológicos dos indivíduos influenciando a essência do seu autodesenvolvimento, traduzido no desejo de adquirir novos conhecimentos e desenvolvê-los na prática do ambiente de trabalho. Na aplicação deste modelo, na visão de Fernandes (1996), é possível perceber o significado que o trabalho tem para o indivíduo, que a responsabilidade pela tarefa surge da autonomia e que o *feedback* traduz os resultados reais do trabalho.

O modelo de Nadler e Lawler (1983 *apud* RODRIGUES, 1994, p. 92) traz à tona fatores que preveem o sucesso dos projetos de QVT denominados: **percepção da necessidade; o foco do problema; estrutura para identificação e solução de problemas; compensações tanto para os processos como para os resultados; sistemas múltiplos afetados e envolvimento amplo da organização**, visando a melhoria global do ambiente de trabalho quando levado em consideração o próprio ambiente, as normas, as regras, a autonomia e a inovação do sistema de recompensas.

Rodrigues (1994) interpreta que a organização tem a responsabilidade de viabilizar mudanças na estrutura dos processos e nos sistemas de gerenciamento organizacional, visando atingir a propositura de melhorar a QVT de seus colaboradores e engrandecer o desempenho organizacional para elevar o nível de produtividade sem esquecer o bem-estar e satisfação do trabalhador.

De acordo com o modelo de Werther e Davis (1983 *apud* FERNANDES, 1996), a QVT é afetada por **elementos organizacionais** que abordam a parte mecanicista, o fluxo e as práticas de trabalho; por elementos **ambientais** que abordam as condições de trabalho; e **comportamentais** configurados nas necessidades humanas e comportamentos individuais no ambiente de trabalho.

Conforme Pedroso (2010, *apud* FERRO, 2012, p.31), estudos de Werther e Davis(1983) revelam que embora os fatores de supervisão, benefícios, pagamento e o projeto de cargos sejam satisfatórios, o trabalho propriamente dito pode ser monótono e refletir verdadeiramente no indivíduo.

Segundo Rodrigues (1994), os autores do modelo acima evidenciado apontam que dependendo do nível intelectual do trabalhador, alguns irão se adaptar melhor em funções simples e rotineiras, enquanto outros exigirão maior autonomia e complexidade. Dessa forma, fazendo com que funções mais complexas, tidas como eficientes, gerem insatisfação e outras mais simples tragam satisfação.

O modelo de Huse e Cummings (1985 *apud* RODRIGUES, 1994, p.90), traz uma abordagem diferente das tradicionais quando estes apresentam dois aspectos para o programa de QVT: “a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho”. Este mesmo autor apresenta o modelo, que se encontra esquematizado em quatro elementos: **a participação do trabalhador**- integrar o trabalhador na análise da solução dos problemas e na participação na tomada de decisões organizacionais; **o projeto do cargo**- reestruturação do cargo para o enriquecimento do mesmo variando as tarefas e grupos de trabalho visando atender as necessidades tecnológicas do trabalhador; **inovação no sistema de recompensa**- reformular o plano de cargos e salários em vista à minimizar as diferenças salariais; **melhoria no ambiente de trabalho**- melhorar as condições de trabalho para a satisfação do trabalhador e indiretamente a produtividade.

Em análise de Rodrigues (1994), os programas de QVT, advindos do modelo acima citado, tornam-se efetivos quando os trabalhadores são motivados pela satisfação de suas necessidades individuais e aperfeiçoamento de sua capacidade laboral, gerando impacto na produtividade.

Na literatura brasileira, a grande contribuição está no modelo de Auditoria Operacional de Recursos Humanos (AORH) apresentado por Fernandes (1996) que, para este autor, o modelo traz como base de linha de pesquisa a “expressão do trabalhador” para o levantamento de aspectos organizacionais, ambientais e comportamentais percebidos pelos próprios participantes.

O modelo de AORH avalia, não de forma intuitiva, mas baseado em procedimentos concretos igualmente utilizados em auditorias de Qualidade Total, visando utilizar, da mesma forma, o ciclo PDCA- planejar-desenvolver-chechar e agir- seguindo o mesmo foco do programa de melhorias contínuas, na gestão de recursos humanos (FERNANDES, 1996).

A AORH, para Fernandes (1996), classifica-se como uma auditoria de conformidade e de gerência. De conformidade porque procura avaliar um conjunto de dispositivos legais e organizacionais, tais como, leis, regulamentos, planos, entre outros; e de gerência porque visa verificar a eficácia do gerenciamento de todos os procedimentos em busca da satisfação dos colaboradores em termos de QVT.

Fernandes (1996) apresenta como instrumento de avaliação em seu modelo de AORH, o Roteiro Básico de Entrevistas estruturado com dez blocos de análise da percepção do Entrevistado, elencados a seguir:

- 1) **Posicionamento pessoal sobre a QVT na empresa** - detectar a percepção do funcionário sobre sua QV global na empresa;
- 2) **Condições de trabalho** – explorar a satisfação com as condições ambientais físicas em que os trabalhadores executam suas funções;
- 3) **Saúde** – explorar a satisfação com as ações da empresa quanto à saúde (preventiva e curativa);
- 4) **Moral** – explorar a efetividade das ações e condições psicossociais empreendidas pela empresa através de seu reflexo no nível de motivação e moral do pessoal;
- 5) **Compensação** – explorar o grau de satisfação das pessoas em relação a práticas e políticas de remuneração;
- 6) **Participação** – explorar o nível de aceitação e engajamento nas ações empreendidas, a fim de gerar as condições para a participação de todos;
- 7) **Comunicação** - explorar o nível de eficácia do processo de comunicação na empresa em todas as direções;

- 8) **Imagem da empresa** – explorar a percepção da imagem da empresa pelas pessoas, e a focalização no cliente;
- 9) **Relação chefe-subordinado** – explorar a satisfação das pessoas com as relações interpessoais hierárquicas;
- 10) **Organização do Trabalho** – explorar qual é a percepção dos funcionários quanto às novas formas de trabalho e sua organização.

Assim entende-se que a Auditoria Operacional de Recursos Humanos, muito mais que avaliar a satisfação dos colaboradores, avalia pontos cruciais do sistema organizacional apontando um diagnóstico de causa e efeito, contribuindo para a previsão da evolução a longo prazo das necessidades das pessoas e para um bom planejamento para a execução do programa de gestão da QVT.

Quando se menciona diagnóstico de previsão a longo prazo, devemos também relacionar as doenças ocupacionais, consideradas fator altamente exaustivo da QVT, e levando-se em consideração que a pesquisa será feita num ambiente com alta exigência de produtividade em questões de tempo, movimentos e prazos, no caso, a Filial SL da Ômega, local onde trabalham os agentes de entrega, torna-se relevante a abordagem do tema: Lesões por Esforço Repetitivo-LER e Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho-DORT.

LER e DORT são, por definição, “um fenômeno relacionado ao trabalho” conforme Kuorinka; Forcier (1995 *apud* MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2012, p. 10). Ambas são danos decorrentes da utilização excessiva, imposta ao sistema musculoesquelético, e da falta de tempo para recuperação, devido a exigências impostas às organizações contemporâneas caracterizadas pelo estabelecimento de metas e produtividade exacerbada, considerando primeiramente suas necessidades, em particular a qualidade dos produtos e serviços e aumento da competitividade, sem levar em conta os trabalhadores e seus limites físicos e psicossociais, com base em informações do Ministério da Saúde (2012).

Tendo em vista o crescimento de doenças do trabalho, os DORT têm aumentado significativamente entre as doenças ocupacionais estando comprovado empiricamente por vários estudos que há ligação direta entre DORT, estresse no trabalho e organização do trabalho, fatos motivadores da grande preocupação dos vários segmentos de profissionais do trabalho, sindicatos, empresas e trabalhadores (Niosh 1998; Smith et al.1982; Carayon 2000 *apud* LIMONGI FRANÇA, 2011).

Dessa forma, doenças ocupacionais são fatores que visivelmente influenciam a QVT a médio e longo prazo, e na fase de envelhecimento elas poderão ser mais prejudiciais ainda à saúde do trabalhador.

3. METODOLOGIA

Este artigo caracterizou-se como um estudo de caso único desenvolvido na Filial SL da Empresa Pública Ômega, método que permite ao pesquisador investigar circunstâncias e condições de uma situação lugar-comum ou do dia-a-dia (YIN, 2005). Além de ser um estudo de caso, esta investigação também se caracterizou como exploratória descritiva que, busca encontrar elementos de uma determinada população descrevendo com precisão os fatos e fenômenos de uma realidade (TRIVIÑOS,2008).

Este estudo apresentou um viés qualitativo em que buscou-se captar a percepção dos Entrevistados sobre o fenômeno de estudo, abordagem que visa compreender um grupo social ou uma organização e que têm sua especificidade como pesquisa de ciências sociais, conforme definido por Goldemberg (1997 *apud* GERHARDT e SILVEIRA, 2009).

A população desta pesquisa foi composta pelos agentes de entrega domiciliar da Ômega na Filial SL, hoje representada por 31 empregados. A partir desta população foi selecionada a amostra de 10 Entrevistados que, escolhidos intencionalmente, apresentam as seguintes características: ter mais de 10 anos na função de agente de entrega e estar exercendo-a na atualidade. Considerada para Gil (2012) como, amostragem por tipicidade ou intencional, ou seja, a seleção de um subgrupo da população considerado representativo para a obtenção de informações, Dentre os Entrevistados foram selecionados três agentes de entrega do sexo feminino, haja vista, também constituírem o quadro de agentes de entrega; agentes de entrega pedestres; agentes de entrega motociclistas e agentes de entrega motoristas de viaturas.

Para este estudo os dados foram classificados como primários e secundários, sendo os dados secundários aqueles provenientes de artigos, teses, dissertações, livros, documentos da instituição investigada, e os dados primários levantados a partir de um roteiro de entrevista semiestruturado previamente elaborado, com a aplicação de um pré-teste, que após tal aplicação foi reformulado e aplicado aos demais Entrevistados. Para Gil (2012) entrevista é uma forma de diálogo, interação social que busca, de um lado, captar dados e, de outro, exibir informações que interessam à investigação.

Para análise dos dados optou-se pela análise de conteúdo, que buscou cruzar os dados primários (entrevistas) com os dados secundários (livros, teses, artigos, documentos), sendo este tipo de análise o mais usual para pesquisas com viés qualitativo. Bardin; Richardson; Triviños (*apud* CERQUEIRA-ADÃO, 2003, p.84) abordam que a análise de conteúdo traduz-se em um conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando compreender melhor um discurso.

Ressalta-se que o desenvolvimento deste estudo teve como limitação, a princípio, o impedimento da divulgação da Razão Social da empresa nesta pesquisa por determinação da administração da diretoria regional da entidade.

O fato de que três respondentes não quiseram ter suas entrevistas gravadas, também apresentou-se como limitador, sendo que os mesmos não se negaram a participar da pesquisa, mas solicitaram preencher eles mesmos os documentos, não se recusando a serem identificados.

Outro elemento limitante foi o tempo dado para a elaboração do artigo, em que percebeu-se a necessidade de um prazo maior para a garantia da qualidade das análises e apresentação dos resultados.

Importante também relatar que os meses de dezembro e janeiro são os piores do ano para tentar-se entrevistar um agente de entrega dada a grande quantidade de encomendas que chegam à Filial SL e necessitam ser distribuídas, dessa forma viu-se que para outros estudos que abordem a Empresa Ômega e que tenham os agentes de entrega como sujeitos da pesquisa, o melhor seria que as entrevistas não fossem marcadas nesse período.

4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Esta pesquisa buscou atingir o propósito de analisar os fatores que influenciam na QVT dos agentes de entrega da filial SL, não através de um modelo teórico de avaliação de QVT específico, mas sim por indicadores, de certa forma, análogos entre alguns modelos, percebidos pelo pesquisador como os mais relevantes para a pesquisa.

A análise parte, em um primeiro momento, pela pesquisa documental onde foram colhidos os dados secundários com acesso ao Site Oficial da Ômega e de órgãos públicos para a obtenção da legislação pertinente, acesso à rede interna da instituição-intranet- para a verificação dos Manuais de normas internas- que regulamentam e padronizam as funções administrativas e a execução do serviço de encomendas, e também encontrar informações

sobre programas de QVT, finalizando a análise documental com leitura em teses, artigos e materiais físicos disponíveis pertinentes ao estudo.

No segundo momento, foram colhidos os dados primários na aplicação de entrevistas aos agentes de entrega da Filial SL em que se procurou verificar as percepções² dos mesmos em relação ao tema.

4.1 Posicionamento sobre a Empresa Pública Ômega

Ao analisar-se a percepção dos Entrevistados sobre o conhecimento que possuem da Empresa Ômega, tem-se, na visão do Entrevistado 2 que, *“uma empresa como essa [...] do tipo de trabalho que ela realiza [...] que fatura bilhões de reais [...] consegue ter uma boa distribuição de encomendas... é uma empresa de grande porte”*.

Consoante o posicionamento do Entrevistado acima, o Entrevistado 1 posiciona-se dizendo que a Ômega *“é uma empresa federal que se faz concurso para entrar”*.

Com relação a esse primeiro item de análise é possível perceber que há uma generalidade, no que tange ao posicionamento sobre a Ômega, há entre todos os Entrevistados um pensamento uniforme. Também, há uma aproximação entre as percepções quando se faz a relação entre boa parte dos relatos dos Entrevistados com o que pensa de Di Pietro (2012), que define que empresas públicas são sociedades empresariais em que o Estado detém o controle acionário e que tem como finalidade prestar serviço público e explorar atividade econômica e a Ômega pode ser vinculada a estas ideias.

Explorando-se um pouco mais este primeiro item de análise e buscando-se verificar a percepção dos Entrevistados sobre as atividades de entrega e tratamento de objetos desenvolvidas pela Ômega, observa-se que o Entrevistado 7 tem a seguinte opinião: *“[...] eu tenho ali, na minha parte, eu faço a separação entrego encomendas pequenas [...]”*.

Entretanto, o Entrevistado 3 desenvolve atividades postais mais diferenciadas, dados os equipamentos que este utiliza para realiza-las, sendo que este faz a entrega de encomendas embaraçosas, pesadas e também de caixa grande porque trabalha motorizado.

Analisando-se as atividades do Entrevistado 7 e do Entrevistado 3, ambos têm um conjunto diferenciado de ações, porém os dois desenvolvem no dia-a-dia ações previstas em lei específica quando esta aborda que as atividades de entregas podem ser descritas como recebimento, transporte e entrega de encomendas, sendo todas estas um dever da União à Ômega.

Os Entrevistados, de maneira geral, percebem que a Ômega é uma empresa pública de grande porte com fins lucrativos, capaz de satisfazer as necessidades sociais no tocante à entrega de encomendas em todo o território nacional, pois é uma realidade que está mais próxima da sua atividade diária.

4.2 A Caracterização dos Empregados Públicos na percepção dos agentes de entrega da Filial SL da Empresa Ômega

A percepção dos Entrevistados no que tange a caracterização dos empregados públicos da Ômega que executam a entrega domiciliar de encomendas na Filial SL, vê-se que para o Entrevistado 4 o entendimento é bem claro sobre as características de cargo público quando este menciona ter conhecimento que sua empresa é pública, motivo este que o levou a fazer concurso público para se tornar um funcionário da Ômega.

² Percepção é a compreensão particular do indivíduo sobre uma situação conforme suas crenças, normas, valores, sentimentos, expectativas, histórias e interações culturais e sociais (ZANELLI, 1998).

Em consonância com o relato acima, o Entrevistado 7 diz que “já estou na Ômega há 16 anos, e eu fiz concurso pra ser agente de entrega, mas não sei se sempre foi assim”.

Para outro grupo de Entrevistados, hoje há o entendimento sobre funcionário público, no entanto, relatam que suas admissões não foram por intermédio de concurso e sim por seleção entre candidatos que se apresentavam para a função, haja vista, a empresa ainda naquele tempo- antes de 1995, não realizar concurso público.

Para Di Pietro (2012), as empresas públicas devem admitir seus empregados mediante concurso público, nesse sentido foi possível verificar que o entendimento dos Entrevistados se enquadra no conceito legal da autora, embora essa percepção, por parte de alguns Entrevistados, em tempos anteriores distanciava-se do referido conceito.

Ao questionar os Entrevistados sobre as relações de trabalho, todos os Entrevistados afirmam em seus relatos entender que são empregados públicos regidos pela CLT, dá-se ênfase ao registro da fala do Entrevistado 6 que, “somos celetistas sim”, conforme a visão da autora Di Pietro (2012) e de Meirelles (2012), os empregados públicos são regulados pela mesma norma dos empregados da iniciativa privada. O mesmo Entrevistado ainda ressalta que, “a gente tem uma certa estabilidade, porque não podem nos dispensar assim, sem mais, nem menos”, demonstrando ter conhecimento mais aprofundado sobre sua categoria.

Pelas várias manifestações, evidenciadas em inúmeros momentos por parte dos agentes de entrega, como por exemplo: “somos funcionários públicos” (E1), “temos que fazer concurso público e ter ensino médio pra isso”(E3), “discutimos todos os anos o acordo coletivo de trabalho”(E4), “descontamos o FGTS e INSS”(E9), constata-se que os mesmos, assim como os demais, têm o conhecimento que, mesmo sendo empregados públicos, têm seus direitos amparados pela CLT, conforme aponta o Manual de Pessoal da Empresa Ômega.

Analisando-se a visão dos respondentes sobre a importância e as atribuições do cargo de agente de entrega, percebeu-se que há unanimidade sobre a percepção da importância do referido cargo, bem como o conhecimento detalhado de suas atribuições. Tal percepção apresenta-se no momento em que afirmam serem eles a base majoritária dos empregados da empresa e que o conhecimento e aprimoramento de suas atividades vêm pelo exercício da função de agente de entrega há bastante tempo, respectivamente.

Importante salientar as manifestações do Entrevistado 7 que, “com certeza, somos a maioria[...], quando tu fala em Ômega, tu não fala em gestor, em chefe, em supervisor, tu fala no agente de entrega”, e do Entrevistado 8 quando traz o seu entendimento de que seria difícil a empresa sustentar-se sem o trabalho e o desempenho dos agentes de entrega, indo ao encontro do que revela Tsukamoto (1992 *apud* FERNANDES, 1996) que, em seu entendimento os funcionários são os responsáveis pela satisfação e qualidade do serviço ou produto finais.

Com conhecimento e firmeza os Entrevistados 9 e 3 declaram que já exerceram as atividades em todos os setores, pois como já foram agentes de entrega pedestres, motociclistas e também de viaturas já fizeram entrega de encomendas especiais, agrupadas, coleta-logística reversa, entre outros.

O posicionamento geral dos Entrevistados é corroborado pela documentação da Ômega (2013) onde estão contidas as informações de que o efetivo de agentes de entrega é 50,15 % dentre todos os demais cargos existentes na instituição e a descrição de todas as tarefas sob responsabilidade dos agentes de entrega, dentre as quais recebimento e tratamento das encomendas no ambiente interno, entrega interna e externa de objetos simples e especiais, embaraçosos e de grande volume.

Em síntese, a percepção dos profissionais responsáveis pelos diversos tipos de entrega feitas na Empresa Ômega é geral e positiva no que se refere às características dos empregados públicos da Ômega e de todos os pressupostos que cercam a profissão de agente de entrega.

4.3 Posicionamento sobre Qualidade de Vida no Trabalho

Considerando que entre os autores há diversas interpretações sobre a conceituação de QVT, da mesma forma apresenta-se para os respondentes quando as falas de alguns diversificam-se das demais. Ao analisar as respostas dos Entrevistados nota-se que grande parte deles entende QVT sob determinados aspectos, ora focando as “condições físicas”, ora focando as “condições psicológicas” na execução das tarefas, observa-se uma certa inclinação para o conceito de QV apresentado por Silva e De Marchi (1997) como condição de bem-estar físico e psicológico.

O posicionamento de Minayo (2000) para QV quando este se refere ao entendimento humano do “grau de satisfação encontrado na vida familiar[...], social” e também em seu ambiente laboral, se confirma nas percepções descritas na sequência.

Na visão do Entrevistado 2, as condições oferecidas devem trazer vontade e prazer em executar sua função e gerar o gosto pelo trabalho que executa, complementado pelo entendimento do Entrevistado 3 que coloca, quando o trabalho pode ser feito sem estresse, “*tu sai daqui e vai pra casa tranquilo, sem problema*”.

Para outro grupo de agentes de entrega, QVT é determinada pelas condições físicas do ambiente de trabalho referindo-se às condições estruturais e gerenciais que possibilitem um melhor desempenho de suas funções, que no entendimento do Entrevistado 9 é a existência de equipamentos adequados de trabalho para que o ambiente seja favorável à execução das tarefas, bem como efetivo suficiente evitando a sobrecarga de trabalho; e na visão do Entrevistado 10 QVT traduz-se em, “*trabalhar com condições básicas, como banheiros, água potável, área climatizada[...]*”. A proposta de Davis & Newstrom (2001 *apud* CAVASSANI, CAVASSANI e BIAZIN, 2006) sugere que, o ambiente de trabalho deva ser desenvolvido para o bom andamento do processo sendo tão bom para as pessoas como para a organização, é análoga ao entendimento deste grupo.

No entanto, para os Entrevistados 5 e 8 observa-se que QVT apresenta-se com enfoques bem pontuais. O primeiro, por exemplo, identifica QVT como preocupação da empresa em buscar o desenvolvimento do indivíduo através de avaliação de desempenho identificando pontos de melhoria, elencando também recebimento de *feedback* e reconhecimento, apontados por Walton, nos escritos de Fernandes(1996), como uma das metas para a humanização da organização. O segundo Entrevistado aponta para, o bom desempenho das funções, indicando que é preciso atender as normas de regulamentação da empresa como, por exemplo, não colocar na bolsa mais do que o permitido e ter atenção para com a saúde individual, em que este Entrevistado 8 comenta o seguinte, “*ter cuidado com o sol, usar protetor, óculos, chapéu, tomar muita água, ter uma boa noite de sono[...]*”, toda essa percepção está muito próxima do que entende Silva e De Marchi (1997) que apontam que, expectativas e planos de vida são “componentes individuais e subjetivos”.

Ao analisar as falas dos Entrevistados, foi possível observar que existe um entendimento dos agentes de entrega da Ômega sobre o que seja QVT. Poucos foram os Entrevistados que não conseguiram esboçar algum tipo de entendimento sobre este tema.

Fazendo-se um apanhado geral das falas facilmente chega-se ao seguinte conceito: QVT consiste em ter condições de trabalhar de uma forma saudável tanto física, quanto mental e também estrutural, onde os empregados devem cumprir regras que beneficiam sua saúde e a empresa deve apresentar *feedbacks* e implantar ações de melhorias que gerem prazer, tranquilidade e satisfação.

4.4 Fatores que influenciam na QVT na percepção dos agentes de entrega da Filial SL da Empresa Ômega

Na percepção dos agentes de entrega da Ômega sobre os diversos fatores que influenciam a QVT observou-se que, em relação à categoria *comunicação na empresa* enfocando programa de QVT e assuntos pontuais do trabalho e/ou relevantes ao interesse do trabalhador, é possível constatar que, não há conhecimento pela maioria dos Entrevistados sobre qualquer tipo de programa de QVT que a empresa oferece e que, diretamente no local de trabalho não acontece explanações sobre o tema, bem como informações sobre outros assuntos mostram-se deficientes e esporádicas.

Conforme Pesquisa Interna de Avaliação da Satisfação (PIAS/2008) aplicada aos empregados da Ômega, o item comunicação, na percepção dos agentes de entrega, ficou duas posições abaixo da média nacional, na quinta posição mais baixa, sendo que a décima primeira colocação, em termos de satisfação, é a posição mais pontuada.

Na visão de Fernandes (1996) a empresa necessita ter uma comunicação eficaz e levar informações sob aspectos relevantes que dizem respeito aos interesses de seus colaboradores, corroborada pelo entendimento de Westley (1979), citado pela autora acima, onde relata que, se a empresa deixa de envolver moralmente o trabalhador em todo o contexto da organização, gerará no trabalhador um estado de anomia conduzindo-o a problemas sociológicos.

Com o crescimento significativo da empresa nos últimos anos, no entendimento do Entrevistado 8, a importância dada às pessoas passou a ser mínima a partir do momento em que não houve mais interesse por parte da empresa em ofertar cursos para o desenvolvimento dos empregados.

O Entrevistado 2 e o Entrevistado 6 têm igual percepção em relação à comunicação que, para eles há, de certa forma, uma preocupação pela informação, no entanto, entendem que a divulgação apresenta-se fraca e que as cidades do interior recebem a comunicação somente via rede corporativa e que, devido ao montante de trabalho e a conectividade à rede ser lenta, as pessoas encontram dificuldades para efetuar pesquisas.

Colaborando com as opiniões já relatadas, o Entrevistado 3, na sua visão a empresa não proporciona um tempo apto para a procura de informações e que estas, deveriam acontecer dentro do horário de trabalho assim como acontece em outras atividades da empresa.

Posição contrária mostra-se no entendimento do Entrevistado 1 que, diz conseguir visualizar ações, que entende serem contribuintes, de uma certa maneira, para a QVT, dando como exemplo o recrutamento interno como forma de crescimento na organização e a realização de eventos esportivos, embora ressaltando que o tema é pouco abordado.

Os motivadores das respostas dos Entrevistados analisados em relação à *comunicação da empresa sobre QVT e outros assuntos* foram, a dificuldade e lentidão no acesso ao sistema de rede corporativa; a escassez de informações sobre o tema tanto na rede- apenas algumas dicas de QV- quanto diretamente aos funcionários; falta de conhecimento dos gestores sobre a existência desses programas e a inexistência de atividades no local de trabalho que visem à melhoria da QVT.

Analisando-se a percepção dos Entrevistados em relação à *categoria condições de trabalho* sob dois enfoques, o interno e o externo, haja vista, os agentes de entrega atuar nesses dois ambientes, verificou-se a unanimidade nas falas dos respondentes quando estes revelam que, dentre os dois ambientes, apontam o ambiente externo como o fator que mais influencia a QVT. Poucos foram os Entrevistados que responderam que, além do ambiente externo, o ambiente interno também afeta em razão de outros fatores, os quais terão sua análise em momento oportuno.

Explorando mais sobre o assunto questionou-se, quais *fatores externos* afetam a QVT dos agentes de entrega da Filial SL da Ômega. Percebeu-se que grande parte do grupo identifica como fatores influenciáveis em suas atividades externas, de alta relevância, em primeiro lugar as condições climáticas e logo em seguida os ataques de cães.

Na linha de fatores ambientais nas condições de trabalho, no entendimento de Fernandes (1996), através da estrutura de seu modelo de Auditoria Operacional de Recursos Humanos-AORH e do modelo de Walton, apresentados por ela, as empresas precisam explorar o nível de satisfação quanto à insalubridade, à segurança e aos riscos que podem afetar a saúde do trabalhador no local específico de trabalho, no caso dos agentes de entrega, também o ambiente externo.

Para maior compreensão da importância desses fatores, ressalta-se alguns posicionamentos análogos à maioria, como o relato do respondente 2 que, em seu entendimento os fatores climáticos dificultam a execução das de suas tarefas e que há uma dependência muito grande do clima, devido à chuva, por exemplo, que o prejudica na conclusão de seu trabalho dentro da carga horária normal diária, gerando preocupação que o acompanha até o ambiente familiar. Este último entendimento do respondente vai ao encontro da categoria “trabalho e espaço total de vida” apresentado por Walton (1973 *apud* FERNANDES, 1996) que, compreende que as exigências do trabalho devem estar em equilíbrio com o convívio familiar.

Em relação a fatores climáticos no ambiente externo, o Entrevistado 1 também apresenta igual visão ao Entrevistado 2, ambos apontam que, a exposição ao sol e à chuva é um dos fatores mais importantes que prejudica seu trabalho externo, evidenciada igualmente nas palavras do Entrevistado 3 quando diz, “*a intempérie, é uma coisa que judia muito a gente*”.

Quanto ao fator ataque de cães, também apontado pelo grande grupo como relevante na QVT, relata-se alguns posicionamentos como, na visão do Entrevistado 4 o enfrentamento diário aos cães que se encontram livres nas vias públicas prejudica significativamente o andamento do trabalho.

O Entrevistado 6 salienta, em seu entendimento que, cães soltos, além dos ataques, podem levar à acidentes, explicando que por ser motorizado corre o risco diário de vitimar-se por esse tipo de acidente e que precisou afastar-se por vários meses em decorrência de um acidente como esse.

Um fator externo também motivador da preocupação com QVT, para alguns Entrevistados, está relacionado a lugares perigosos que, na visão do respondente 4, têm enfrentado dificuldades de acesso à certos lugares, utilizando como exemplos terrenos desnivelados e barrancosos e muitas escadarias nas residências.

O indicador lugares perigosos também se apresentou nas percepções do Entrevistado 8, do Entrevistado 10 e do Entrevistado 3, sendo que este último relata que seu desempenho é prejudicado quando trabalha sobre terrenos muito acidentados.

Analisando-se as falas dos Entrevistados sobre fatores externos prejudiciais à QVT, foi possível observar a evidente preocupação dos trabalhadores com os riscos vivenciados por eles diariamente no ambiente externo de trabalho, cabendo ressaltar que, para Rodrigues (1994), quando as necessidades individuais dos trabalhadores forem atendidas, os mesmos sentir-se-ão motivados, refletindo em sua produtividade e indiretamente na qualidade do serviço público. Ainda relatado pelo mesmo autor acima, Huse & Cummings (1985) entendem que, a responsabilidade social da empresa deve ser uma crescente em busca do bem-estar do trabalhador.

Para ampliar a compreensão da dimensão do trabalho externo dos agentes de entrega da Ômega também foi questionada a percepção dos mesmos em relação a fatores externos que

lhes trazem satisfação, tendo em vista o interesse pela existência de fatores motivacionais que influenciam positivamente na QVT.

Foi possível perceber a unanimidade das respostas do grande grupo de Entrevistados em relação aos fatores satisfatórios da QVT. Há consenso geral de que, as relações interpessoais com os clientes, com os quais interagem direta e diariamente, geram uma imensa satisfação pela tarefa que exercem. Alguns poucos respondentes acrescentaram ainda ao fator unânime que, a satisfação dos clientes também é motivador do desempenho das suas funções.

O posicionamento do Entrevistado 7 sobre fatores de satisfação, justifica-se quando revela que a convivência com seus clientes se torna um ato prazeroso, pois ao chegar em suas moradias recebe um bom tratamento e ainda que desconhece reclamações sobre seu trabalho.

A satisfação para o Entrevistado 3 traduz-se nos benefícios que diz encontrar quando executa sua atividade externa, descreve que em alguns momentos não está bem psicologicamente, mas quando encontra pessoas que demonstram felicidade com sua chegada, relata que os problemas, que sente estarem acumulados, se minimizam ao ver o contentamento de uma criança ou uma pessoa idosa, por exemplo, e torna a trabalhar com satisfação.

Conforme Fernandes (1996) o modelo de Hackman & Oldham (1975) possibilita a percepção do significado intrínseco do trabalho e os reais resultados que ele traz para as pessoas, foi possível perceber com facilidade, nas falas de todos os Entrevistados, quanto ao entendimento sobre o real significado que a função de agente de entrega representa para eles e para os clientes externos.

Seguindo-se a exploração na mesma linha das *condições de trabalho*, foi possível observar nos relatos dos Entrevistados que, sobre os *fatores internos* que interferem na QVT dos agentes de entrega da Ômega as interpretações têm alguma semelhança em alguns aspectos. Para um grande grupo de Entrevistados o entendimento converge em relação à temperatura ambiental, relatado nas falas de alguns respondentes.

Para o Entrevistado 2 e o Entrevistado 3, em suas visões, a situação climática interfere no desempenho de seus trabalhos internos afirmando que no local as temperaturas são muito baixas no inverno e muito quentes no verão, ressaltando que o Entrevistado 3 justifica a situação dizendo serem comuns na cidade temperaturas extremas nessas estações.

Percebeu-se nas falas de outro grupo significativo de respondentes a cobrança de produtividade como fator relevante na QVT, encontrado também na visão do Entrevistado 4 dizendo que, a cobrança em demasia sem haver necessidade prejudica o andamento do trabalho e cria tensão nos relacionamentos.

A pressão por produtividade no entendimento do Entrevistado 6 é fator de preocupação que, para ele, quando essa cobrança lhe obriga acelerar seu ritmo de trabalho tal atitude pode gerar erros trazendo prejuízos ao trabalhador.

Percebeu-se que o grupo, representado pelo Entrevistado 7 e pelo Entrevistado 9, que efetua entrega de encomendas de grande porte, fez referências à falta de equipamentos que facilitem a execução das tarefas e sua mobilidade com vistas a prevenir doenças ocupacionais.

Analisando-se a ênfase das falas dos Entrevistados, foi possível observar que a maioria aponta o fator climático como prejudicial em sua QVT, devido à falta de ambiente climatizado, haja vista, a condição climática do Rio Grande do Sul apresentar temperaturas extremas tanto no inverno, quanto no verão, e que a exigência por produtividade gera desconforto psicológico.

Em todos os modelos de avaliação apresentados, as condições do ambiente de trabalho são tidas, no entendimento de seus autores, como fator altamente influenciável na QVT em vários aspectos e dimensões, pois avaliar a satisfação do trabalhador no ambiente de trabalho é o objetivo fim da criação desses modelos.

Importante ressaltar a percepção da existência de fatores satisfatórios no ambiente interno de trabalho dos agentes de entrega da Filial SL da Ômega, nas falas dos Entrevistados quando questionados sobre, condições de trabalho no ambiente interno que influenciam positivamente a QVT.

Na visão do Entrevistado 2, não tem encontrado muita coisa que o deixaria contente mas aponta que o convívio com os colegas lhe deixa satisfeito no momento, indo, este segundo relato, ao encontro do que pensa o Entrevistado 5 que define bem seu posicionamento, “*a equipe é muito boa e a chefia também, uma das melhores que eu já encontrei*”. Compartilham também a mesma percepção do Entrevistado 5, os Entrevistados 4, 8, 9 e 10, quando o primeiro relata que, o indicador relações interpessoais é tido como um ponto positivo no ambiente interno.

Para Fernandes (1996) a relação chefe-funcionário é importante fonte de satisfação no ambiente laboral e coloca que, para Walton, citado em sua obra, é fator determinante para a “*integração social na organização*”, corroborando com as percepções dos respondentes, os quais apontam que, um relacionamento saudável no ambiente interno de trabalho é positivo para a QVT.

A autonomia, indicador presente nos modelos de Walton (1973), de Westley (1979) e de Nadler & Lawler (1983), citados por Fernandes (1996), entendido por estes como, fator relevante para o desenvolvimento das capacidades, sentimento de pertença à organização e engrandecimento do desempenho, foi identificado, na visão do Entrevistado 7 como, sendo para ele o indicador de satisfação no ambiente interno.

No entanto, a visão do Entrevistado 6, mostra-se contrária às demais, enfatizando não encontrar nenhum fator motivacional no seu ambiente interno de trabalho, acrescentando que, prefere estar na entrega externa, pois para ele o ambiente externo, mesmo que apresentando maiores riscos para a QVT, lhe é mais satisfatório. Este posicionamento singular, no entanto, não reflete a percepção da maioria do grupo.

Analisando-se as falas dos Entrevistados em relação ao fator motivacional no ambiente laboral interno, foi possível perceber pela grande maioria dos Entrevistados da Filial SL da Ômega que, há fatores que lhes trazem satisfação no ambiente interno de trabalho referindo-se à harmonia no relacionamento de colegas e chefias como sendo fator motivacional, compatibilizado com os resultados da PIAS/2008, que aponta a atuação da chefia e equipe de trabalho estar em bom posicionamento, acima da média dos itens de satisfação apresentados.

Em relação à *categoria compensação*, procurou-se questionar os Entrevistados sobre suas percepções em relação à equidade interna, equidade externa e a participação na partilha dos resultados como reflexos em sua QVT.

Tendo em vista as falas dos Entrevistados, sobre *equidades interna e externa*, na percepção da maior parte desse contingente, as mesmas se apresentam como fator negativo de QVT, confirmada no relatado das falas de alguns Entrevistados, como por exemplo, no entendimento do Entrevistado 1 que, o salário interno sofreu defasagem ao longo dos anos e percebeu que, por esse motivo houve o distanciamento dos salários tanto dentro da empresa, quanto comparados a outras empresas públicas de mesmo nível da Ômega.

Ao responderem o questionamento sobre equidades salariais, houve consenso entre os entendimentos dos Entrevistados 3, 7 e 8, no que tange à equidade externa quando esses demonstram estarem insatisfeitos com as desigualdades salariais comparadas a outras empresas federais com mesmo nível de escolaridade, salientando que todos enfatizam que devido ao tipo de atividade que exercem, pela dificuldade e riscos que enfrentam no trabalho deveriam ser melhor remunerados, nesse último ponto também concorda o Entrevistado 10, mesmo relatando que, em relação à equidade salarial, “*realmente não tenho muito conhecimento sobre isso*”.

Observa-se que o Entrevistado 3 e o Entrevistado 8 concordam em relação à equidade interna quando dizem que, entre os salários dos funcionários dentro da empresa não há grande diferença.

Posicionamento diferente do grande grupo sobre equidade interna e externa, apresenta o Entrevistado 9 redigindo no documento que, “*Boa para mim, acho que está dentro da realidade*”.

Sendo assim, a percepção dos empregados da Empresa Ômega sobre equidade salarial externa, quando comparada com outras empresas públicas, apresenta entendimentos equivalentes em quase sua totalidade, revelando-se para esse grupo prejudicial para a QVT. Observa-se que dos 10 Entrevistados, apenas 1 não concorda que a questão salarial seja um elemento que implique na sua QVT.

A equidade salarial interna, no entendimento de alguns poucos, não apresenta grandes disparidades entre os salários dos empregados da empresa.

Constata-se que não há um consenso geral dos agentes de entrega da Ômega sobre ambas as equidades, no entanto, percebe-se que na sua generalidade os aspectos econômicos são bastante significativos na interferência das suas satisfações, da mesma forma se apresentam com tal importância nos modelos de Walton (1973), de Westley (1979), de Nadler & Lawler (1983), de Huse & Cummings (1985), citados por Fernandes (1996), e igualmente no modelo desta mesma autora. Para esses autores é preciso avaliar o nível de satisfação econômica dos colaboradores objetivando direcionar as políticas remuneratórias em vista a minimizar as diferenças salariais.

Ressalta-se que na PIAS/2008, o item abordando remuneração, na percepção da camada total dos profissionais de entrega de encomendas da Ômega, posicionou-se na quarta colocação mais baixa, ficando três posições abaixo da média nacional dos itens da pesquisa aplicada na empresa. Percebe-se, no entanto, a compatibilidade do posicionamento da maioria dos Entrevistados com os resultados apresentados na pesquisa de satisfação.

Explorando-se mais um pouco sobre a *categoria compensação*, buscou-se verificar a percepção dos Entrevistados da Ômega sobre a *política de participação dos lucros e resultados* aplicada na empresa.

Em relação a esse indicador, houve unanimidade no posicionamento dos Entrevistados. A uniformidade do posicionamento pode ser percebida em todas as falas dos respondentes, enfatizando-se alguns relatos, como por exemplo, “*a divisão é desproporcional*”(E5), “*eu acho fictício*”(E3), “*a divisão é muito desigual,[...]não se prega um prego sem o martelo*”(E8).

Para o Entrevistado 6 a diferença dos valores, na divisão dos lucros, do nível operacional em relação a outros cargos superiores, em seu entendimento, “*é absurda*”.

Analisando o questionamento, o Entrevistado 4 expressa seu posicionamento dizendo que, o valor dos lucros deveria ser dividido em partes iguais para todos os funcionários e que não vê justiça quando alguns receberem valores maiores que os outros, visão que se confere no entendimento de Westley (1979 *apud* RODRIGUES,1994) apontando que, a exploração e a concentração de lucros são geradores de injustiça, e para Fernandes (1996) quando menciona que, os trabalhadores de cargos operacionais são os que mais sentem a injustiça por questões de hierarquia.

O fato de os agentes de entrega assumirem este posicionamento pode dever-se à má gestão na política de repartição dos lucros, tanto por parte da administração da empresa quanto das federações sindicalistas, haja vista, os critérios para a distribuição dos valores advirem da negociação entre estes dois entes. Outro fato relevante que pode ter levado os respondentes à unanimidade sobre este tema, pode apresentar-se pela falta de transparência em relação aos resultados econômicos alcançados.

Dentro da *categoria compensação*, procurou-se saber a percepção dos empregados da Ômega em relação aos *benefícios* oferecidos pela mesma.

Observou-se uma unanimidade nas falas dos Respondentes em relação ao tema. Percebe-se a semelhança nos relatos encontrados dos Entrevistados 1, 2, 4, 5, 7 que, na visão destes, o plano de saúde e os vales-alimentação vieram agregar valores e são tidos como excelentes no momento em que se sentem mais tranquilos quando em situação de doença.

Os Entrevistados 1, 7, 9 e 10 ainda acrescentaram ser o auxílio-creche, muito bom, pois traz segurança para a família, enfatizando o Entrevistado 7 que, “*o auxílio-creche é uma mão grandona!*” e que também deveria ser extensivo aos funcionários masculinos.

A alta relevância do plano de saúde em relação aos benefícios existentes foi percebida pela grande maioria do grupo de Entrevistados, conforme relato de algumas falas, como na opinião do Entrevistado 2, dizendo ele que, a assistência do plano de saúde tem sido muito boa por abranger toda a família.

Quando precisou de atendimento médico o Entrevistado 6 foi enfático na sua fala, “*o atendimento foi bárbaro*”. Igualmente enfático foi o Entrevistado 8 quando disse, “*nesse item a empresa é nota 10*”, acrescentando ainda que precisando de atendimento não enfrentou maiores dificuldades.

No entanto, a metade do grupo aponta certa burocracia quando necessita realizar exames de saúde mais detalhados.

Ao analisar-se as falas dos Respondentes, foi possível perceber que todos os benefícios oferecidos pela empresa, com relevância maior ao plano de saúde, atendem as diversas expectativas dos empregados, como por exemplo, físicas, sociais e psicológicas, como confirmado pelo resultado da PIAS/2008 em que, o item benefício ficou em segundo lugar no nível de satisfação, abaixo somente de uma posição, comprovando que a empresa busca atender essas necessidades do trabalhador nesse ponto, também encontrados no Acordo Coletivo de Trabalho (ACT-2013/2014). Conforme Westley, citado por Rodrigues (1994), os valores sociais devem ser foco primordial da empresa objetivando elevar o bem-estar e o envolvimento moral dos indivíduos.

Abordando a percepção dos Entrevistados em relação à *categoria saúde*, questionou-se sobre o posicionamento dos agentes de entrega quanto à *saúde preventiva*.

Houve concordância de todas as percepções dos Entrevistados nesse indicador quando a maior parte do grupo relatou que, dificilmente acontece algum tipo de atividade ou programa voltado para a saúde preventiva no ambiente de trabalho oferecido pela empresa, constatada nas manifestações relatadas, como por exemplo, no entendimento do Entrevistado 3 “*existe carência de programas preventivos*” acrescentando que seria importante ter informações de uma nutricionista sobre educação alimentar, por exemplo.

Procurar parcerias nas escolas de enfermagem, na visão do Entrevistado 5, poderia ser uma alternativa para trazer muitos benefícios físicos e conseqüentemente menos gastos médicos.

No entendimento do Entrevistado 7, caso a empresa tivesse esse tipo de preocupação com saúde laboral, contribuiria muito para a melhoria da produtividade dizendo que seu rendimento melhora quando, voluntariamente, executa alguns exercícios antes do início dos trabalhos.

No entanto, para o Entrevistado 8 embora não exista uma orientação específica sobre o assunto, a empresa oferta protetor solar e equipamentos de proteção individual.

Conforme análise dos relatos dos Entrevistados foi possível perceber que é inexistente na Filial SL um programa de saúde preventiva e que a empresa Ômega apresenta apenas poucas ações, como por exemplo, oferta de equipamentos de proteção individual, encontradas no ACT-2013/14.

Explorando-se mais um pouco sobre a categoria saúde, foi importante abordar as percepções dos agentes de entrega da Ômega sobre as situações laborais em seu dia-a-dia que podem gerar doenças ocupacionais como, LER e DORT, haja vista, suas atividades serem regidas principalmente por normas exigentes de tempos e prazos.

Quando o Entrevistado 1 diz já ter tido tendinite na mão e nos joelhos, em sua opinião, foi decorrente de exercícios repetitivos, que corrobora com a visão de vários Respondentes.

Concordando com os Entrevistados acima sobre exercícios repetitivos, os Entrevistados 2 e 6 acrescentam que a exigência de produtividade colabora para o surgimento de LER.

O peso que precisa ser carregado na bolsa diariamente, é entendido por alguns Respondentes como, fator causador de doenças osteomusculares, principalmente na coluna.

De acordo com as respostas obtidas dos Entrevistados, foi possível observar que, há conhecimento por parte dos agentes de entrega da Ômega sobre o conceito e as causas de doenças ocupacionais, conforme a conceituação de Kuorinka; Forcier (1995 *apud* MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2012, p.10) que refere-se à doença ocupacional como “*um fenômeno*” que tem relação direta com o trabalho. Também se observa que, para a grande maioria dos Respondentes, tanto o ambiente interno, quanto o ambiente externo de trabalho apresentam situações desfavoráveis ao sistema osteomuscular, devido à exigência de produtividade e pela repetitividade acelerada de movimentos na execução das tarefas podendo gerar prejuízos à saúde dos empregados, e à empresa quando na prestação de serviços de qualidade.

Na análise geral da percepção dos agentes de entrega da Filial SL da Ômega quanto aos fatores que influenciam a sua QVT, foi possível observar que, para os Entrevistados, em relação a certas categorias de fatores, as interpretações convergem em sua quase totalidade, para outras categorias, percebeu-se maior diversidade de entendimento em relação ao tema, conforme o entendimento de Quirino e Xavier (1986 *apud* FERNANDES, 1996) que, as preferências e valores individuais são muito diversos para os indivíduos, e para Rodrigues (1994) que, dependendo do nível intelectual do indivíduo, o que traz satisfação para uns pode gerar insatisfação para outros.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa tornou possível a obtenção de informações que levassem ao entendimento das expectativas dos agentes de entrega da Filial SL da Ômega, no que tange à percepção do conceito QVT, de empregados públicos e aos fatores que influenciam a QVT.

Os resultados apontam que esses empregados possuem a compreensão do funcionamento estrutural e administrativo da empresa, bem como o conhecimento da legislação que rege o seu cargo e a normatização das funções que lhes são incumbidas.

Foi possível identificar a percepção dos empregados acerca do conceito de QVT, trazidas por conhecimentos empíricos, como condições de trabalhar de uma forma saudável tanto física, quanto mental e também estrutural, onde os empregados devem cumprir regras que beneficiam sua saúde e a empresa deve apresentar *feedbacks* e implantar ações de melhorias que gerem prazer, tranquilidade e satisfação. Conceituada empiricamente, por a empresa explorar pouco a comunicação face-a-face sobre o tema, sem levar em consideração o pouco tempo disponível dos agentes de entrega para a procura de informações e a dificuldade de acesso.

Na análise geral das categorias investigadas nesta pesquisa, foi possível perceber que os agentes de entrega foram capazes de identificar, claramente, os fatores que influenciam a QVT, apresentando posicionamentos extremos, ora positiva, ora negativamente, para alguns

indicadores, como pode ser observado na categoria compensação, que mostrou-se como fator crítico da insatisfação em termos econômicos, no entanto, em termos assistenciais apresenta-se totalmente satisfatória e positiva, principalmente quanto ao plano de saúde.

Em relação à categoria saúde, devido à assistência médica ser eficiente, a saúde curativa está bem conceituada, no entanto, percebeu-se que a empresa não se preocupa em manter políticas para a saúde preventiva, refletindo no aparecimento de doenças ocupacionais, como LER e DORT.

Nesse contexto conclui-se que, QVT torna-se imprescindível, pois a vida do homem gira em função do trabalho, quer para sua subsistência, quer para sua função, colocação e relação sociais; e por ser uno, o ser humano mantém interface com todos os espaços que envolvem sua vida gerando a possibilidade de reflexos entre esses espaços, reflexos que se mostram mais incisivos entre as relações organização/indivíduo/trabalho.

Para melhoria da QVT da Empresa Pública Ômega sugere-se que, a mesma procure fazer uso de modelos de avaliação de QVT que contemplem diversas situações e fatores-chave para diagnosticar a realidade do ambiente laboral e as necessidades dos trabalhadores, tendo em vista o planejamento e aplicação de programas de QVT.

Quando o trabalhador sente dificuldade em obter informações de seu interesse por vias mais tecnológicas, sugere-se que a empresa explore outros tipos de comunicação para atingir todo o corpo funcional, como por exemplo, breves reuniões, cartilhas ou panfletos, diretos no ambiente e horários de trabalho, principalmente informações sobre QVT.

A valorização do empregado pelo tipo de trabalho que exerce lhe traz satisfação e gosto pelo trabalho, elevando assim a qualidade dos serviços, quando isso não ocorre, propõe-se que a empresa procure rever sua política remuneratória e critérios de partilha dos resultados, para que esses sejam considerados mais justos pelo trabalhador.

Temperaturas extremas no ambiente de trabalho geram desconforto e afeta a produtividade, neste sentido, lembra-se que, no momento que a empresa oferecer um local climatizado para a execução dos trabalhos, proporcionará temperaturas agradáveis e adequadas aos seus trabalhadores, gerando bem-estar e refletindo na produtividade.

Na medida em que a empresa possa proporcionar horários em determinados dias da semana para momentos de descontração e execução de ginástica laboral, procurando preparar melhor o corpo do indivíduo para o trabalho, minimizará, com certeza, os índices de doenças laborais e os gastos com saúde curativa. Bom para o trabalhador, bom para a saúde econômica da empresa,

A longa exposição ao sol no verão gera desconforto e prejudica a pele. Utilizar filtro solar e acessórios para proteção contra os raios solares devem vir aliados à redução da exposição em horários críticos apontados por especialistas como sendo, das 10:00h às 16:00h. Desta forma, uma estratégia adequada para proteger os agentes de entrega externa seria o planejamento de um projeto de horário especial de verão, explorando o horário da manhã para as entregas externas, e o horário da tarde, que oferece maior risco à saúde, para trabalhos internos.

Quando são assegurados aos trabalhadores liberdade, redução de incertezas, relacionamento direto entre vida e trabalho e uma série de fatores que levem à sua autorrealização, estes sim, terão felicidade no trabalho (DE MASI, 2014).

REFERÊNCIAS

- ACORDO COLETIVO DE TRABALHO 2013/14- Acordo entre Federações Sindicais dos trabalhadores da Ômega e Empresa Pública Ômega.
- ALMEIDA, Marco A. Bettine de; GUTIERREZ, Gustavo L.; MARQUES, Renato. **Qualidade de Vida**. Definição, conceitos, interfaces com outras áreas de pesquisa. São Paulo, Escola de Artes, Ciências e Humanidades- EACH/USP, 2012.
- AMORIN, Tânia G.F.N. **Qualidade de Vida no Trabalho**: preocupação também para os servidores públicos? Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM). Editor Diego Maganhotto Coraiola. V.9, N.1, p.35-48, maio/2010, Faculdade Cenecista de Campo Largo, Paraná, Brasil.
- BRASIL, Art. 22, inciso V da **Constituição Federal** de 1988, 31º edição, Saraiva, 2003.
- _____. Art. 173, § 1º, inciso II da **Constituição Federal** de 1988, 31º edição, Saraiva, 2003.
- _____. Decreto Lei 200 de 25 de fevereiro de 1967. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF. 25 de fevereiro de 1967. Disponível em: < www.jusbrasil.com.br/> Acesso em 14/09/2013 às 17:23:00
- CAVASSANI, Amarildo P.; CAVASSANI, Edlene B. ; BIAZIN, Celestina C. . **Qualidade de Vida no Trabalho**: fatores que influenciam as organizações. XIII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 06 a 08 de novembro de 2006.
- CERQUEIRA-ADÃO, S. A. R. **Elementos necessários para a avaliação dos cursos de residência médica no Brasil**. Capinas, SP: UNICAMP, 2003. Tese (doutorado) Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação.
- CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. 31ª edição, São Paulo, SP, Editora Saraiva.
- DE MASI, Domênico. Jornal Zero Hora, Porto Alegre, 16/02/2014.
- DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. São Paulo, Editora Atlas S.A., 2012.
- FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Como medir para melhorar. 2ª edição, Bahia, Casa da Qualidade Editora Ltda., 1996.
- FERRO, Fernanda F. **Instrumentos para Medir a QVT e a ESF**: uma revisão de literatura. Brumadinho, MG, 2012.
- GERHARDT, Tatiana E. SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil (UAB), Universidade Federal de Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, Editora da UFRGS, 2009.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo, Editora Atlas S.A., 6ª edição, 2012.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho-QVT**. Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo, Editora Atlas S.A, 2011.
- _____. **Práticas de Recursos Humanos**. Conceito, Ferramentas e Procedimentos. São Paulo, Editora Atlas S.A., 2007.
- MANUAL DE PESSOAL da Empresa Pública Ômega.
- MEIRELLES, Hely L. **Direito Administrativo Brasileiro**. São Paulo, Malheiros Editores Ltda. 38ª Edição, 2011.
- MINAYO, Maria Cecília. **Qualidade de Vida**: um debate necessário. Ciência & Saúde Coletiva 5(1): p. 7-18. 2000. SCIELO
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Dor Relacionada ao Trabalho**. Lesões por Esforço Repetitivo (LER) e Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT). Secretaria de

Vigilância em Saúde. Protocolo de Complexidade Diferenciada, Saúde do Trabalhador N.10, Brasília, DF, Editora MS, 2012.

RODRIGUES, Marcus V. Carvalho, **Qualidade de Vida no Trabalho**. Evolução e análise no nível gerencial. Rio de Janeiro, Editora Vozes Ltda., 1994.

SILVA, Marco A. Dias da; DE MARCHI, Ricardo. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo, Editora Best Seller, 1997.

TIMOSSI, Luciana da Silva, *et al.* **Adaptação do modelo de Walton para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho**. Revista de Educação Física/UEM, Maringá, V.20, N.3, p. 395-405, 3.trim., 2009.

TRIVIÑOS, Augusto N.S., **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais**. A pesquisa qualitativa em educação. São Paulo, Editora Atlas S.A., 2008.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso**. Planejamento e Métodos. Porto Alegre, Editora Bookman, 2005, 3ª edição, Trad. Daniel Grassi.

VENSON, Aline B. S., *et al.* **O Recurso Mais Importante para as Organizações são mesmo as Pessoas?** Uma análise da produção científica sobre qualidade de vida no trabalho. Revista Administrativa UFSM, Santa Maria, V.6, N.1, p.139-156, jan/mar. 2013.

ZANELLI, J.C. **Ações Estratégicas na Gestão da Universidade Federal de Santa Catarina**: Reações dos participantes. Encontrado no site <www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad1998_organest_17.pdf> Acesso em 22/03/2014 às 15:22:00