

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
CURSO DE CIÊNCIAS SOCIAIS - BACHARELADO
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

Fábio Santos Moraes Duarte

PROJETOS PROFISSIONAIS NOS CORREIOS

Porto Alegre

2017

FÁBIO SANTOS MORAES DUARTE

PROJETOS PROFISSIONAIS NOS CORREIOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Ciências Sociais do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Sociais.

Orientador: Prof. Drº. Sandro Rudit Garcia.

Porto Alegre

2017

DEDICATÓRIA

A todos que ajudaram a construir este trabalho.

RESUMO

Este estudo discute o tema dos sentidos do trabalho em meio ao fenômeno da reestruturação produtiva, enfocando os projetos profissionais dos trabalhadores em tempo de reestruturação produtiva nos Correios. Para tanto, a metodologia utilizada é a observação participante e as técnicas de coletas de dados foram entrevistas estruturadas. Os entrevistados pertenciam às áreas comercial e operacional dos Correios. O debate teórico que serviu de base para o estudo diz respeito à centralidade e metamorfose do trabalho, bem como à reestruturação produtiva que modifica a organização do trabalho. As tipologias são, por isso, uma ferramenta para construção de como se expressam essas mudanças nos projetos de trabalhadores nas áreas comercial e operacional dos Correios. A reestruturação é caracterizada, nesta pesquisa, pelas modificações no ambiente de trabalho dos Correios, com causas que vão desde as oscilações econômicas mundiais até pesquisas que monitoram a concorrência. A tecnologia da informação e comunicação aparece, portanto, como um fator que promove e acelera as modificações nos recursos humanos da empresa. Os setores de trabalho refletem, por isso, as alterações resultantes de investimento dos Correios em função da sua estratégia de desenvolvimento no mercado. As tipologias decorrentes dos projetos demonstraram que as atividades profissionais nos Correios apresentam vantagens e desvantagens que vão desde a estabilidade no emprego até o adoecimento em função da sobrecarga de trabalho. Os projetos futuros dos trabalhadores foram, assim, apreendidos em três tipos: a) a vontade de continuar os estudos como meio de obter melhores colocações profissionais, acompanhando a expansão nos Correios; b) os planos de realização de concurso em suas áreas de formação profissional, fora dos Correios; e c) as pretensões de permanecer na empresa, sem maiores expectativas de mudança de cargo ou função. Verificou-se que apesar do processo de reestruturação produtiva pela qual passa os Correios, a exaltação do trabalho continua a se fazer presente por meio dos os projetos profissionais.

Palavras-chave: Sentidos do trabalho. Reestruturação produtiva. Projetos profissionais. Correios.

ABSTRACT

This study discusses the theme of the senses of work in the midst of the phenomenon of productive restructuring, focusing on the professional projects of the workers in time of productive restructuring in the Post Office. For that, the methodology used is participant observation and the techniques of data collection were structured interviews. The interviewees belonged to the commercial and operational areas of the Post Office. The theoretical debate that served as the basis for the study concerns the centrality and metamorphosis of work, as well as the productive restructuring that modifies the work organization. The typologies are, therefore, a tool to build how these changes are expressed in the projects of workers in the commercial and operational areas of the Post Office. Restructuring is characterized, in this research, by changes in the work environment of the Post Office, with causes that range from global economic oscillations to research that monitor competition. Information and communication technology therefore appears as a factor that promotes and accelerates changes in the company's human resources. The labor sectors therefore reflect the changes resulting from the investment of the Post Office according to its development strategy in the market. The typologies resulting from the projects showed that the professional activities at the post office have advantages and disadvantages ranging from job stability to illness due to work overload. The future projects of the workers were thus apprehended in three types: a) the desire to continue the studies as a means of obtaining better professional placements, following the expansion in the Post; B) the plans to hold a competition in their areas of professional training, outside the Post Office; And c) the pretensions to remain in the company, without greater expectations of change of position or function. It was verified that despite the process of productive restructuring through which the Post Office passes, the exaltation of work continues to be present through professional projects.

Keywords: Sense of work. Productive restructuring. Professional projects. Post offices.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Perfil Profissional dos Entrevistados	35
Quadro 2 - Perfil Sociodemográfico dos Entrevistados	36
Quadro 3 - Tipologia Profissional dos Empregados	54

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 DEBATE TEÓRICO E CONCEITOS DO ESTUDO	11
3 REESTRUTURAÇÃO DOS CORREIOS	18
3.1 MUDANÇAS NOS CORREIOS	18
3.2 DESCRIÇÃO DAS SALAS DE TRABALHO OBSERVADAS E CARACTERIZAÇÃO DOS ESPAÇOS EM RELAÇÃO AO INVESTIMENTO EM INFRAESTRUTURA NOS CORREIOS	29
4 PROJETOS PROFISSIONAIS DOS ENTREVISTADOS	35
4.1 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS E TRAJETÓRIAS DOS ENTREVISTADOS .	36
4.2 PROJETOS DE FUTURO PROFISSIONAL	55
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	63
REFERÊNCIAS	68

1 INTRODUÇÃO

Este estudo trata do sentido atribuído à experiência de trabalho, mediante a apreensão dos projetos profissionais concebidos em meio a situações de reestruturação que marcam empresas e seus trabalhadores no tempo presente.

Na Grécia Antiga, a dignidade das atividades desempenhadas pelos homens já era discutida por filósofos. Esses consideravam atividades humanas apenas aquelas vinculadas à política: as atividades da *pólis*. Arendt (2007, p. 90) aborda a diferença entre as atividades dignas de serem realizadas pelos homens e o trabalho que caberia aos escravos, referindo-se à distinção linguística feita desde a antiguidade, onde aqueles que laboram são “como escravos ou animais domésticos que atendem com o corpo às necessidades da vida”.

De forma geral, essa diferença persiste, no presente, no prestígio das atividades desempenhadas entre as diversas profissões, expressando-se na remuneração, que é uma maneira de observarmos essa valorização. Carmo (1992) faz apontamentos sobre isso em termos das restrições do sistema educacional. As alterações dos currículos escolares reduziram as possibilidades de formação completa dos indivíduos, sendo cada vez mais a escola um processo de preparação para o mercado de trabalho. O sistema educacional funciona como operador dessa distinção entre indivíduos.

O problema a considerar é que a exaltação do trabalho, como meio de acumular riqueza, na nossa sociedade, é ofuscada, de certo modo, pelos diferentes sentidos e projetos nela implicados (CARMO, 1992). Contrariamente ao sentimento de derrota, o trabalho e seu produto “emprestam permanência e durabilidade à futilidade da vida mortal” (ARENDR, 2007, p. 16). Dessa forma, poderia-se atingir o sentimento de gratificação quando, após a atividade de produção, as pessoas sentem que foram capazes de realizar algo. A superação individual que acompanharia esse fenômeno e movimentaria “os aspectos mais contemporâneos atribuídos ao trabalho em nossa sociedade” seriam também característicos do trabalho (CARMO, 1992, p. 16).

No entanto, as relações que pertencem à permanência e durabilidade nem sempre são relacionadas a formulações positivas a respeito do trabalho, podendo ser sinônimo de sofrimento ou fracasso (CARMO, 1992, p. 13). Quando trabalham, as pessoas poderiam atribuir a essa atividade um esforço de

sobrevivência e assim reafirmariam essa atividade como “produtora de um mundo artificial de coisas” (ARENDDT, 2007, p. 15). A ideologia (ou a artificialidade do trabalho) pode gerar o sentimento de insatisfação e nem sempre ideologias relacionadas ao sucesso e à felicidade. Assim, a categoria sociológica trabalho comporta desde sentidos, como o sofrimento, até direitos políticos, que remetem à antiguidade.

O objetivo da análise consiste em verificar o que dá sentido às atividades laborativas, mediante a apreensão dos projetos profissionais de trabalhadores nos Correios, que passaram por amplo e recente processo de reestruturação no país. É preciso identificar que conteúdos estão estruturando os serviços dos Correios para, só então, verificar seus reflexos nos projetos profissionais. Esses conteúdos se fazem presentes no cotidiano dos trabalhadores e na orientação de seus projetos e sentidos da experiência de trabalho.

Os Correios tiveram sua origem no Brasil em 25 de janeiro de 1663. A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) foi criada em 20 de março de 1969 pelo Decreto-Lei nº 509, regida pela legislação federal e por seu estatuto. É pública, de direito privado, vinculada ao Ministério das Comunicações (BRASIL, 2013).

No primeiro mandato de Dilma Rousseff, foi sancionada a Lei 12.490, publicada no Diário Oficial da União no dia 19 de setembro de 2011. Com a edição da lei, que modificou algumas das disposições trazidas na medida provisória 532/2011, tornou-se necessária uma nova revisão do estatuto, materializada com a edição do decreto 8016, de 17 de maio de 2013 (BRASIL, 2013).

A lei 12.490, de 16 de setembro de 2011 permite que a ECT tenha atuação no território nacional e no exterior, bem como que, dentro das atividades compreendidas em seu objeto, constitua subsidiárias e adquira o controle ou participação acionária em sociedades empresariais já estabelecidas. A exploração dos serviços de logística integrada, financeiros e postais eletrônicos também é permitida. Por esta lei, obedecida à regulamentação do Ministério das Comunicações, a ECT pode firmar parcerias comerciais que agreguem valor à sua marca e proporcionem maior eficiência de sua infraestrutura, especialmente em sua rede de atendimento (BRASIL, 2013).

As mudanças na lei permitiram uma nova postura organizacional e tecnológica, contribuindo para que a ECT se tornasse uma “empresa de classe mundial”. Essas mudanças modificaram verticalmente as atividades nos Correios, podendo ser definidas como reestruturação produtiva (BRASIL, 2013).

Como técnica de coleta de dados, este trabalho apoiou-se na combinação entre observação participante, a realização de entrevistas semiestruturadas, e a análise de documentos, como os Relatórios de Gestão e Administrativo (2009 2011 e 2013); o Edital para Concurso (2011) e o Plano de Cargos, Carreiras e Salários – PCCs 2008 (atualizado em 2014).

O duplo pertencimento, trabalhador- pesquisador¹ diz respeito ao “inerente jogo entre exótico e familiar de quem pesquisa sua própria sociedade” (VELHO, 1978, p. 38). Transformar a inserção no campo em escrita etnográfica se refere à possibilidade de se conseguir olhar o problema de pesquisa com relativo afastamento. Fazer parte do campo pesquisado exigiu um esforço de separação entre pesquisador e informante. A tarefa foi melhor elaborada durante a transcrição dos áudios das entrevistas, e posteriormente através da síntese de dados, filtrando impressões pessoais das informações coletadas. Para o registro desses dados, foi utilizado como diário de campo e os trabalhos e pesquisas feitos ao longo do curso de Ciências Sociais.

A técnica de entrevistas foi relevante pelo fornecimento de dados que fizeram a interlocução entre construção do campo pesquisado, teoria e discussão dos resultados. Segundo Velho (1997, p. 27), “é a verbalização, através de um discurso, que pode fornecer as indicações mais precisas sobre projetos individuais”.

Foram contatados doze empregados, destes, onze entrevistas foram agendadas e apenas uma foi desmarcada. As entrevistas começaram em agosto e se encerraram em dezembro de 2014. As unidades observadas foram Centros de Distribuição Domiciliária (CDD) - Zona Norte, Antônio de Carvalho, Santa Cecília, agências comerciais (AC), Centro de Tratamento de Cartas e agência central dos Correios em Porto Alegre. A maior parte dos entrevistados é oriunda do interior do estado. Apenas três residiam na região metropolitana, os demais em Porto Alegre. Todos os participantes da pesquisa trabalhavam na capital.

¹ O pesquisador trabalhou nos Correios entre outubro de 2002 até março de 2017.

Para as entrevistas, foi utilizado um aplicativo gravador de celular. As dez transcrições duraram cerca de dois meses.

Para compor os projetos profissionais, compete delinear a trajetória das atividades desempenhadas pelos entrevistados, tendo como substrato os empregos anteriores e as características do trabalho que desempenham atualmente, incluindo possíveis projetos futuros. Para tanto, serão construídas tipologias, a fim de mapear os projetos profissionais. Tipologias são um instrumento empregado, não como objetivo da pesquisa, mas como um meio para tornar inteligíveis as relações entre os homens no contexto de trabalho (SCHNAPPER, 1998).

O primeiro capítulo dessa pesquisa aborda os sentidos do trabalho e traz a visão de teóricos que discutem a centralidade do trabalho na atualidade. O segundo capítulo faz um “recorte” das mudanças organizacionais e tecnológicas ocorridas nos Correios, que tem por objetivo construir uma relação entre as modificações da empresa e o impacto no ambiente de trabalho dos entrevistados, finalizando com a caracterização do tipo de serviço prestado pela estatal. O terceiro capítulo apresenta os projetos profissionais dos entrevistados, bem como, uma análise dos perfis sociodemográficos, a especificação da função de cada um na empresa e a formação dos trabalhadores (grau de escolaridade). Em seguida, a pesquisa apresenta análise das vantagens e desvantagens, traçando tipologias dos projetos entre os profissionais dos Correios. Apresenta, ainda, os projetos futuros dos trabalhadores entrevistados. Finalmente, apresentam-se as considerações finais a respeito da pesquisa.

2 DEBATE TEÓRICO E CONCEITOS DO ESTUDO

Apresentamos algumas contribuições teóricas sobre a centralidade e os sentidos do trabalho em sociologia. Gorz (1987) distinguiu trabalho de emprego, destacando que a equivalência assumida entre esses termos ao longo do tempo nem sempre existiu. A sociedade do emprego formal teria reduzido o trabalho, “algo que se faz”, ao emprego, “algo que se tem”. O trabalho nas sociedades modernas seria apenas “um meio de ganhar dinheiro” distante de uma atividade de autorrealização.

Existiria, entre trabalho assalariado e atividade autodeterminada, a mesma diferença existente entre valor de troca e valor de uso. Trabalhar com a finalidade de receber um salário é o mesmo que trabalhar para comprar junto à sociedade o tempo fornecido para a produção. A atividade autodeterminada não tem como finalidade a troca de tempo individualmente empregado na produção pelo tempo de outros. Há uma ideia de liberdade presente nessa discussão onde a abolição do trabalho apenas é libertação quando possibilita a construção de formas autônomas de atividade com as quais os indivíduos possam se envolver.

A equivalência entre trabalho e emprego se relaciona com a ideia de realização pessoal? Como entender a dinâmica que se estabelece entre trabalho e emprego: o trabalhador trabalha apenas por dinheiro ou encontra também formas de autorrealização em suas atividades? É possível desvincular essa equivalência quando o movimento pendular trabalho-emprego guarda conteúdos como o estatuto do trabalho?

Schnapper (1998) fez algumas considerações sobre os teóricos que projetaram na sociedade o fim do trabalho sem considerar a dupla dimensão constituinte desta categoria. A sociedade moderna estaria baseada no duplo valor do indivíduo-cidadão e do produtor. Repensar o estatuto do trabalho, de forma correta, implicaria repensá-lo sem negligenciar o elo original entre trabalho produtivo e cidadania, pois o cidadão moderno adquire sua dignidade trabalhando.

Construir um novo estatuto para o trabalho, vetor da organização social, seria rever novos meios de o regular para que conserve ou reencontre sua capacidade integradora da vida coletiva. Principalmente para que não acentue,

diante da diminuição da quantidade de trabalho na sociedade, o risco de aumento da exclusão social.

O trabalho asseguraria a vida material estruturando tempo e espaço. Seria o lugar de expressão e dignidade “de si próprio e de permutas sociais”. Defender o fim do trabalho, a norma organizadora da vida coletiva, seria misturar “constatações às normas” (SCHNAPPER, 1998, p. 18). Apesar da redução secular do trabalho (cujo tempo empregado em uma atividade profissional é responsável pela organização de sentidos atribuídos a outros momentos da vida) seu valor enquanto norma organizadora não teria se enfraquecido. Se o trabalho como norma da sociedade assegura a construção da identidade social daqueles que o possuem, é possível abdicar, ou repensar, este vetor da organização social? E ao mesmo tempo abrir espaço para realizar transições de estatuto tão importantes, como a proposta pelo “desencantamento”? (MÉDA, 1999).

Encontramos em Méda (1999) argumentos no sentido de que seria preciso desencantar o trabalho de suas energias utópicas. Esse seria o paradoxo que estaria estrangendo as sociedades modernas na desconstrução da imposição exercida pelas utopias depositadas nele. Entre as quais está o de estatuto de norma reguladora das sociedades e das relações sociais como um meio de distribuir as riquezas e de alcançar uma abundância hipotética.

Para que este processo de desencantamento pudesse ocorrer seria necessário que as forças sociais, em que uma reforma poderia se apoiar, pudesse estar sintonizado com uma mudança de comportamento das elites, que não aceitariam romper com seu conservadorismo. Méda (1999, p. 310) construiu uma genealogia para esclarecer o processo ao longo do tempo que foi responsável por sucessivos invólucros ideológicos pelos quais o trabalho incorporou em si tal encantamento. Esperando constituir um de terreno fértil para construção de um espaço alternativo que canalizasse as energias utópicas depositadas sobre trabalho, destacou quatro momentos do processo de encantamento: o nascimento, o desenvolvimento e a adaptação ao capitalismo, bem como o prodigioso crescimento de riqueza, de técnica e de produtividade.

Ainda de acordo com Méda (1999, p. 309), para desencantarmos o trabalho é preciso considerar a evolução histórica na qual a utopia que se associa à sociedade do trabalho esgotou a sua força de convicção. Na filosofia alemã, a antropologia do medo, do desejo, da utopia abre caminho para uma

prática transformadora. Para Nietzsche toda ordem é um encantamento. O fato de o homem ser habitado por um medo primordial, portanto pela carência e desejo, permite que o compreendamos enquanto um criador de estabilidade, categorias, ordem, valores e sentido. Para Weber, as transformações que ocorrem entre os homens e as sociedades são atribuídas às motivações subjetivas, ligadas a crenças e a religião. Em Marx, o medo original e constitutivo do homem se transforma em energia criadora dos mundos, interpretações e ideologias.

Na abordagem da autora, sobre a sociedade de serviços, cada um se apresenta em função da capacidade moldada exclusivamente em função da utilidade que possa vir a ter. Os serviços, segundo essas reflexões, constituem a forma mais perfeita que uma sociedade pode assumir (a pura relação de troca sem passagem pelo objeto) ao mesmo tempo em que é a solução para o emprego. Os serviços seriam uma reserva inesgotável de necessidades e, portanto, de empregos. Na sociedade, onde o essencial da atividade assume uma forma do serviço não à forma da transformação de uma matéria, e que a atividade não acompanha necessariamente a noção de esforço, nem a noção de produção, tudo é trabalho (MÉDA, 1999, p. 313). Como poderia ser possível a reversão do encantamento, numa sociedade de serviços, onde o trabalho passa a ser basicamente necessidade? Como seria possível manter existente a distinção que alçou labor ao trabalho, baseado na ideia de produtividade? (ARENDRT, 2009, p.96). Nesse caso, trabalho desencantado não seria sinônimo de trabalho improdutivo, sem sentido?

Em *Os Sentidos do Trabalho*, Antunes (2000) desloca a centralidade do trabalho e entende as mudanças como “metamorfoses”. O sociólogo não compartilha da tese sobre supressão ou eliminação da classe trabalhadora sob o capitalismo avançado, pois a “classe-que-vive-do-trabalho” está radicada nos países intermediários e industrializados. Existiriam, portanto, grupamentos e segmentos que compõem a “classe-que-vive-do-trabalho” onde haveria maior impacto de um processo de desproletarização do trabalho em países industrializados de capitalismo avançado paralelo à subproletarização dos trabalhadores cujas características são heterogeneização, complexificação e fragmentação do trabalho. Sua análise parte da crise na década de 1980 quando

as transformações no mundo estariam relacionadas à crise mais profunda vivida nas relações de produção.

Os processos produtivos, e neoprocessos produtivos, expressariam formas transitórias de produção, salto tecnológico nos processos de automação e mudanças organizacionais. Quanto aos direitos, existiria uma crise que manifestaria-se na desregulamentação dos direitos afetando a materialidade e a subjetividade do trabalho, a forma de ser do trabalho e dos trabalhadores. Ao invés de fim da sociedade do trabalho, o que estaria ocorrendo seriam transformações no operariado industrial tradicional, na “classe-que-vive-do-trabalho”. Estas transformações expressam-se pela desproletarização do trabalho manual, industrial e fabril; heterogeneização, subproletarização e precarização (ANTUNES, 2000).

Em relação às dimensões de desencantamento do trabalho em que medida é possível às pessoas destituir o trabalho de suas energias utópicas com a finalidade de relativizar a necessidade de um emprego para a continuidade de projetos pessoais? Pessoas que não possuem emprego tem suas identidades sob contestação, segundo a ideia de que estatuto do trabalho é um constituidor da identidade social, por “permitir acesso a oportunidades e garantir dignidade” (MÉDA, 1999, p.309; SCHNAPPER, 1998, p. 16).

Esse conjunto de mudanças pode ser definido como reestruturação produtiva, que consiste em um processo que compatibiliza mudanças institucionais e organizacionais nas relações de produção e trabalho. Também ocorrem mudanças no papel do Estado e nas instituições financeiras, visando garantir a lucratividade. Sendo que o uso de tecnologia para esse processo é fundamental. O debate sociológico acerca do trabalho auxilia quanto às indagações que movimentam essa pesquisa e que ganha novos contornos com a discussão sobre a sua centralidade e sentidos - “heterogeneização, complexificação e fragmentação do trabalho” - em meio às transformações das formas produtivas contemporâneas (ANTUNES, 2000; BAUMGARTEN, 2006, p. 237).

Diante da supressão dos postos de trabalho e das alterações provocadas pelo impacto tecnológico, àqueles sentidos mais ligados à realização como “chave para superar infortúnios e parâmetro para medir a acumulação de capital, evidenciando a habilidade de vencer na vida” (CARMO, 1992, p. 12), ajudam a

sustentar questões de pesquisa sobre a construção de projetos profissionais nos Correios. Antunes (2000), discutindo as transformações ocorridas na década de 80 no mundo do trabalho, defende que formas de inserção na estrutura produtiva foram tão intensas que não atingiram apenas a materialidade, mas a subjetividade da “classe-que-vive-do-trabalho”.

Se considerarmos as transformações da estrutura produtiva uma experiência fragmentadora, os projetos seriam a “tentativa consciente de dar um sentido ou coerência a essa experiência” (VELHO, 1997, p. 31). As subjetividades dos trabalhadores, os projetos profissionais, estariam sendo afetados por alguma experiência desse tipo?

A construção da realidade pensada em relação ao projeto profissional dos trabalhadores dos Correios é uma ideia mais relacionada à Schutz (1970, p. 138-139) onde “o projetar fundamenta-se no estoque de conhecimento a mão, com sua estrutura particular, na ocasião do projetar”. Com essa forma de entender o projeto, tenta-se fazer um estudo mais minucioso das ações que fazem parte da rotina e que contam com certa quantidade de conhecimento dos trabalhadores. Neste sentido, o projeto seria uma conduta organizada para atingir finalidades específicas (SCHUTZ, 1970).

Para Velho (1986), a discussão do conceito relaciona-se com individualização em diferentes culturas e se refere à noção de que os indivíduos escolhem ou podem escolher. Esse é o ponto de partida para que se possa pensar em projeto profissional, a noção de escolha individual.

A subjetividade seria o entendimento que ultrapassa a concepção de homem como unidade biológica, referindo-se ao homem como um organismo superior, com um *self* cujas potencialidades podem ser desenvolvidas (VELHO, 1986, p. 14). Ao discutirmos as potencialidades em desenvolvimento da subjetividade dos indivíduos em ambientes urbanos onde a cultura objetiva, exterior ao indivíduo se transforma de uma forma diferente da cultura subjetiva, interna ao indivíduo.

A cultura subjetiva é o ponto da ação dos indivíduos onde é possível se ter contato com o processamento das escolhas que se dão aparentemente em um contexto social uniforme, “o termo ação designará a conduta humana como um processo em curso, que é projetado pelo ator com antecedência, isto é, com base num projeto preconcebido” (SCHUTZ, 1970, p. 138-139). Com um viés

fenomenológico e centrado no indivíduo, a cultura subjetiva nos auxilia a pensarmos as potencialidades do homem a que Velho (1986), discutindo Simmel, se referia. São estas as variáveis, pertencentes ao indivíduo, que compõem as possibilidades de estudarmos os trabalhadores.

A escolha individual é uma categoria decorrente da noção de projeto e que deve ser entendida como “elemento decisivo para compreensão de processos globais de transformação da sociedade (...) preocupa-se também com a produção cultural, ou seja, como os símbolos ou códigos são reinventados ou transformados” (VELHO, 1997, p. 107). O ato consciente de se organizar para obter objetivos definidos interessa-nos à medida que pode ser demonstrado como se desenvolve a motivação de pessoas para ingressarem numa empresa pública.

A escolha individual se manifesta em toda trajetória, terá sempre relação com aspectos diferentes onde as decisões terão como referência o campo de possibilidades e os objetivos do projeto. A realização do projeto de vida, e profissional, é o objetivo das escolhas, “projetar é mais do que apenas fantasiar. O projeto é a fantasia motivada pela intenção posterior, antecipada, de desenvolver o projeto” (SCHUTZ, 1970, p. 138-139). Nesses termos, o projeto profissional orienta-se pelo sentido que se atribui à experiência do trabalho. A cultura objetiva em relação à permanência na rotina de trabalho, conhecida pelos empregados, faria notar seus efeitos através de complexidade e heterogeneidade característica das sociedades industriais.

Podemos apontar dentro dos projetos a importância do conhecimento que em sociedades complexas representa o alargamento do campo de possibilidades em que indivíduos fazem suas escolhas. Essas opções se dão por meio do sistema de relevâncias, diferenças entre interpretações, vivências e manipulação do código e da ordem moral (VELHO, 1997, p. 85). Esse sistema representa mudanças que podem desafiar a capacidade de adaptação e interação da cultura subjetiva dos trabalhadores.

A ação projetada, da fenomenologia, relacionada ao estoque de conhecimento dos indivíduos nas ações ajuda-nos a identificar um projeto (SCHUTZ, 1970, p. 138). O projeto de vida pode ser estudado a partir do contexto em que estão inseridos os empregados. Assim, uma pergunta possível de ser feita é como são elaborados e construídos os projetos em função das

experiências de códigos socioculturais de vivências e de interações interpretadas? As experiências profissionais anteriores, o próprio trabalho nos Correios e algumas circunstâncias do trabalho externo e interno ajudam a delinearlos. Porém, pode haver desvios dentro do estudo destes projetos: “É claro que se podem deduzir as razões de conduta dos indivíduos, interpretar suas ações e especular suas motivações. O problema é saber se o resultado obtido corresponde ao que os indivíduos, em pauta, realmente projetaram” (VELHO, 1997, p. 28).

O projeto pode ser, portanto, entendido como encadeamento de ações empreendidas pelos indivíduos ao longo de suas vidas em busca de seus objetivos e que para esta pesquisa, incluem a trajetória profissional. A escolha individual aparece como um momento dentro da ação onde as decisões terão como referência o campo de possibilidades e os objetivos dos projetos. A realização dos projetos é o objetivo das escolhas. Como escreveu Velho (2003), “o projeto de vida não é um fenômeno puramente interno, subjetivo. Então, é preciso examinar quais são estes aspectos presentes na rotina dos empregados que são capazes de afetar seus projetos, no caso, o ambiente de reestruturação produtiva”. Pode-se procurar aprofundar tais aspectos pelo viés da composição familiar ou das conquistas pessoais como exemplos de caminhos interessantes e que tornam relevantes as decisões tomadas pelos empregados dos Correios. A dificuldade destas escolhas reside nas implicações existentes entre elas. Isso significa que outros aspectos da vida destes trabalhadores podem compor os sistemas de relevância e motivação para a construção de projetos profissionais, expressando diferentes sentidos do trabalho.

3 REESTRUTURAÇÃO DOS CORREIOS

Neste capítulo serão abordados alguns aspectos que auxiliam na caracterização das transformações sofridas pela empresa nos últimos anos e que podem ser entendidos como um processo de reestruturação. Na primeira seção, serão demonstradas algumas das mudanças recentes ocorridas nos Correios do Brasil e no mundo. Em seguida apresenta-se um panorama relacionado aos acionistas e cenários onde os Correios competem. Segue uma descrição sobre investimentos, novas tecnologias e mudanças organizacionais, bem como os efeitos de tais mudanças no emprego, trabalho e no perfil dos recursos humanos. Na segunda seção, caracterizam-se os centros de distribuição e as agências comerciais de acordo com as observações que nortearam a pesquisa.

3.1 MUDANÇAS NOS CORREIOS

O ambiente macroeconômico internacional de 2013 foi marcado pela perspectiva de recuperação da economia estadunidense e a possibilidade de desaceleração da economia chinesa. Essa conjuntura favoreceu a valorização do dólar, o que trouxe impactos adversos diretos na cotação das moedas e na avaliação do prêmio de risco associado às economias emergentes. A economia brasileira continuou sendo afetada pela incerteza do ambiente internacional. As oscilações econômicas interferem não apenas nos resultados da empresa, mas no cotidiano de trabalho. Apesar do cenário macroeconômico adverso, destacam-se dois pontos sobre a economia brasileira. Naquele ano, o desemprego alcançou sua menor taxa média anual da história, 5,4%. Os salários como rendimento médio anual - ficaram em R\$ 1.966,90 em dezembro de 2013, valor 3,2% acima do observado em 2012, R\$ 1.905,68. Mesmo tendo sido um ano de ajustes, em 2013, os Correios reduziram despesas e fez investimentos para competir no mercado em que atua (BRASIL, 2013).

A tendência do mercado postal na era das novas mídias de comunicação e informação fez com que os Correios, em todo o mundo, tivessem perdido tráfego e receitas com o negócio de correspondência. Mesmo assim, o negócio de correspondência em suporte de papel continuava respondendo pela maior fatia

das receitas totais da maioria dos Correios. Entretanto, a tendência foi a diversificação dos negócios para recompor os ganhos e diminuir a vulnerabilidade, tais como: encomenda (sobretudo devido ao boom do *e-commerce*), serviços de entrega expressa e logística (BRASIL, 2013).

De acordo com a Prestação de Contas Ordinária Anual – Relatório de Gestão do Exercício de 2009 dos Correios (BRASIL, 2009, p. 41-44), o monitoramento do mercado e da concorrência realizado pelos Correios é feito através do Sistema de Inteligência de Marketing (SIM), criado em 2003 para disseminar informações do mercado. Dividido em oito seções - rede de atendimento; clientes; produtos e serviços; pesquisas; concorrência; ambiente e planejamento estratégico; comunicação; e controle de desempenho. Destacam-se dois sistemas relacionados ao mercado e à concorrência. O Sistema de Informações da Concorrência (SINC) compõe-se de informações sobre os concorrentes em todos os seguimentos de negócios. No segundo sistema - produtos e serviços - encontram-se estudos de mercado:

- a) análise de segmentos de negócios, para elaboração de relatórios sobre os segmentos de mercado e apresentação dos principais concorrentes em cada um deles;
- b) análise setorial: realiza estudos sobre setores da economia para monitoramento do mercado e da concorrência;
- c) as pesquisas com clientes estratégicos e corporativos são realizadas para monitorar a satisfação do cliente em relação ao mercado e aspectos financeiros, comerciais, operacionais, responsabilidade social, pós-venda e mercadológicas;
- d) o banco de dados da concorrência foi criado para incentivar, nos Correios, a cultura da concorrência, monitoramento dos *players* do mercado, produtos, clientes, volume de negócios e faturamento;
- e) planejamento e marketing: implementaram a utilização de aplicativo que tinha por objetivo a organização das informações estratégicas da área comercial.

Percebe-se que, mais recentemente, os Correios aliou ao formato de atuação no mercado, estratégias que se utilizaram de maior controle por meio de tecnologia.

Os indicadores de desempenho operacional ou institucional (EVA – valor econômico agregado) medem e avaliam a gestão dos negócios, por meio da identificação de criação de valor efetivo para os controladores (BRASIL, 2009, p. 95). Os principais acionistas governamentais da ECT são o tesouro nacional, entidades governamentais, fundos de pensão, ações em tesouraria. Como acionistas não governamentais, temos capital estrangeiro, pessoas físicas, pessoas jurídicas. É essa a composição acionária do capital social da empresa possuindo percentuais de participação e composição acionaria da ECT. Organizam-se por meio de órgãos colegiados em assembleia geral que os reúne (BRASIL, 2009, p. 649). Os acionistas da ECT são representados pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), pois se trata de uma empresa pública com 100% do capital da União (BRASIL, 2013, p. 25). A composição acionária da empresa remete a discussão pública sobre a prestação de seus serviços.

O ano de 2013 representou avanços no provimento de recursos à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Foram investidos mais de R\$ 118 milhões em ampliação e sustentação da infraestrutura. Mais de 72 mil equipamentos de informática foram adquiridos para o atendimento de demandas de expansão, substituição e obsolescência. Modernização e ampliação da infraestrutura que suporta os sistemas de informação, melhoria dos processos de governança corporativa através de *frameworks* (ITIL, COBIT, MPS-BR). Destaca-se a modernização do processo da entrega postal para disponibilizar funcionalidades e serviços baseados no uso de *smartphones* na área operacional, como o SRO-Móvel que permitiu que os carteiros sinalizassem o trâmite de objetos no processo de entrega, além do aprimoramento do controle de fluxos sobre objetos (BRASIL, 2013, p. 15-16).

Na vertente *mobile*, a empresa conseguiu disponibilizar funcionalidades que permitissem aos clientes receberem comunicação SMS sobre o andamento de suas postagens. Os recursos de tecnologia da informação que suportam estas inovações e os demais processos de negócios da ECT estão hospedados em dois *datacenters* (centros corporativos de dados) (BRASIL, 2013, p. 16).

Os Correios realizaram investimentos em *storages* para atender a crescente demanda por informações, segurança, agilidade, confiabilidade e alta disponibilidade dos sistemas de missão crítica. A evolução do crescimento da

área de armazenamento de dados ao longo dos últimos anos no parque de tratamento automatizado de objetos postais Infraestrutura composta por 66 sistemas para triagem e direcionamento de cartas e encomendas, distribuídos em 27 centros de triagem dos Correios. Além disso, iniciou-se a implantação de um amplo programa de modernização e expansão desse parque de tratamento automatizado, quando foi assinado o primeiro contrato para o fornecimento de dez novos equipamentos de triagem automatizada de cartas, no valor de R\$ 26 milhões, para instalação nos centros operacionais (BRASIL, 2013, p. 16-17).

Concluiu-se o processo de contratação da atualização tecnológica de outras 27 máquinas já existentes para a triagem de cartas em seis centros operacionais, no valor de R\$ 29 milhões. O programa previa ações estruturadas para realização do processo de modernização e expansão em três etapas, com conclusão prevista para 2017, quando no total, 41 centros estariam automatizados, com um conjunto de 108 sistemas de triagem, totalizando um investimento estimado em mais de R\$ 700 milhões (BRASIL, 2013, p. 17).

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), localizada em Brasília, no Distrito Federal, é uma entidade pública. Atua no território nacional e no exterior tendo sido constituída pelo decreto-lei 509, de 20 de março de 1969, alterado pela Lei no 12.490/2011, tornando-se empresa pública com personalidade jurídica de direito privado. A empresa Correios vincula-se ao Ministério das Comunicações e é administrada conforme os preceitos da legislação federal e do estatuto social aprovado pelo decreto no 8.016, de 17 de maio de 2013 (BRASIL, 2013).

Considera-se serviço postal recebimento, expedição, transporte e entrega de objetos de correspondência, valores e encomendas. Também o serviço de telegrama, por meio do recebimento, transmissão e entrega de mensagens escritas, conforme Lei no 6.538/78 (BRASIL, 2013).

A estrutura organizacional da ECT é composta pela Assembleia Geral, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva, departamentos e órgãos de mesmo nível. A ECT tem por objeto o planejamento, implantação e exploração do serviço postal e do serviço de telegrama. Também pode explorar serviços postais de logística integrada, financeiros e eletrônicos, atividades correlatas e afins, autorizadas pelo Ministério das Comunicações (BRASIL, 2013).

No organograma da administração central da ECT dispõem-se informações relativas aos processos que incidem no trabalho dos empregados influenciando os resultados diários das atividades desempenhadas. O departamento de suporte ao atendimento e operação tem a função de programar e gerir essas atividades, em face das demandas estabelecidas pelos órgãos que compõem a estrutura da empresa (BRASIL, 2014a).

Segundo a Prestação de Contas Ordinária Anual - Relatório de Gestão do Exercício de 2013 (BRASIL, 2014a), os macroprocessos finalísticos dos Correios são uma parte da estrutura a qual pertencem os entrevistados (como se discute no próximo capítulo). Articulam as definições de editais e os planos de carreira às prioridades da estatal. A cadeia de valores da empresa e seu desdobramento em funções, macroprocessos e processos, foi o resultado do alinhamento entre o projeto de melhoria da gestão e o plano estratégico da empresa Correios. Destacam-se para esta pesquisa as seguintes funções finalísticas:

- a) função finalística de Relacionamento com o cliente compreende a prospecção de oportunidades de negócios, de gestão da captação de objetos e de atendimento, de realização de pré-venda, de venda e de pós-venda e de prestação de assistência técnica. Os processos priorizados são prospecção de oportunidades de negócio, realização de pós-venda e captação de objetos postais, gerenciamento de atendimento e vendas.
- b) a função finalística de Tratamento: compreende o recebimento de objetos postais nas unidades de tratamento, sua triagem, organização para expedição e despacho para transporte;
- c) a função finalística de Distribuição: abrange desde o recebimento e organização de objetos postais até a entrega aos destinatários. Possui como processo priorizado a distribuição de objetos postais;
- d) a função finalística de Negócios: compreende a gestão de marketing e de gestão de portfólio de produtos/serviços. Prioriza os processos de planejamento, desenvolvimento e introdução de produtos.

De acordo com os dados trazidos acima, o investimento de 29 milhões para atualização e implantação tecnológica dos centros operacionais faz parte do programa de modernização e expansão dos centros de tratamento. Embora a tendência do mercado mundial, nesse período, tenha sido de retração do mercado de cartas, em suporte de papel, nos Correios verifica-se que, com a

ampliação dos parques tecnológicos, aumentou a complexidade do funcionamento dos centros através do investimento em ampliação da automatização dos centros (BRASIL, 2013).

Relativamente à tecnologia da informação, os investimentos em monitoramento do mercado demonstram o incremento nos sistemas de controle e informação. Com cerca de 18 milhões investidos em quase 72 mil equipamentos de informática a empresa buscou modernizar e ampliar a infraestrutura dos sistemas de informação. Assim esses sistemas integram e são integrados pelos objetivos estratégicos dos Correios levando ao aumento de uso da tecnologia da informação pelo aumento das informações geradas diante do impulso tecnológico (BRASIL, 2013).

O *e-commerce* analisado em relação à função finalística atendimento, uma vez integrante do plano estratégico dos Correios, permite perceber a flexibilização das atividades. Pois coloca aos agentes de Correios a necessidade de aquisição de novos conhecimentos. A flexibilização das funções se dá pela necessidade constante dos atendentes, principalmente, em conhecer novos produtos e serviços. Essa mudança se expressa nas modificações feitas no plano de carreiras implementado em 2011. O cargo amplo ou “funcionário Bombril” trouxe controvérsias às funções finalísticas da empresa (OLHO VIVO E ECETISTA, 2012).

Os indicadores de desempenho operacional configuram um mecanismo que propicia impulsionamento de novas metas. As metas de desempenho são alteradas na medida em que existe retroalimentação, *storages*, de demandas como agilidade e confiabilidade (BRASIL, 2013).

A progressão na carreira de agentes de Correios sofre alterações nas finalidades específicas de cada atividade. O aumento dos investimentos em TI, por exemplo, gera a necessidade de uma nova descrição das atribuições de funções nos editais. A progressão na carreira depende de avaliações relacionadas às metas e desempenho dos agentes de Correios, cada vez mais composta por um novo formato, onde ficam implícitas competências relacionadas ao uso de sistemas como o SRO – Sistema de Rastreamento de Objetos. Parte disso está demonstrado na divisão do cargo de agente em quatro atividades constantes no Plano de Carreira dos Correios (PCCs - 2008), descritas nas Diretrizes para Desenvolvimento na Carreira e nos subsistemas de

desenvolvimento através da estrutura de classificação de cargos (BRASIL, 2014b, p. 16-17).

A modificação dos controles de qualidade se relaciona com a maior participação dos clientes no consumo de produtos e serviços, sendo mostrado pela ampliação dos sistemas de monitoramento.

Diante das constantes mudanças provocadas pelos sistemas de análise da concorrência, a satisfação do cliente em relação ao mercado, o banco de dados da concorrência, planejamento e marketing, a modernização do projeto de entrega postal expressam a possibilidade de que aspectos ligados à autonomia dos trabalhadores tendam a sofrer alterações.

As mudanças organizacionais e empreendedorais nos Correios, em consonância com o mercado nacional e mundial, promoveu constantes ajustes de tarefas e funções que são repassadas aos trabalhadores. Essas alterações visam a atender o segmento de serviços financeiros, que apresentou crescimento tanto na receita de vendas quanto na receita total. Também a despesa total cresceu (BRASIL, 2013, p. 7).

No ambiente de trabalho, a repercussão desses números significava mais serviços. O que o relatório trazia como perspectiva de evolução nos negócios da empresa para muitos trabalhadores era motivo de preocupação e sofrimento. Aumento da demanda de trabalho e a diminuição do número de funcionários em função dos recorrentes afastamentos por motivo de saúde. Muitos relacionados ao excesso de peso das bolsas transportadas, também problemas de alcoolismo e depressão que se enquadram nas definições trazidas em cartilhas de prevenção, produzidas pelo sindicato. Nelas o alcoolismo é relacionado a “atividades em que a tensão é constante e elevada, como nas situações de trabalho perigoso (distribuição e coleta e áreas de risco e agências de correios), de grande densidade de atividade mental” nas unidades de trabalho (FENTECT, 2011, p. 41).

O absenteísmo estava presente nas denúncias feitas ao sindicato da categoria, como demonstrou o boletim *O Mensageiro* (SINTECTRS, 2010). Havia ocasiões em que o volume dos objetos impedia o transporte nas bolsas, conforme afirmaram alguns entrevistados. Alguns empregados afastavam-se do trabalho por motivo de doença e quando retornavam deparavam-se com os mesmos problemas: peso e falta de efetivo na unidade.

Segundo a Prestação de Contas Ordinária Anual – Relatório de Gestão do Exercício de 2009, o índice de absenteísmo reflete a porcentagem de tempo não trabalhado em decorrência das ausências dos empregados em relação ao volume de atividade esperada ou planejada. A meta global do índice de absenteísmo na ECT em 2009 era 3,60% e o resultado acumulado do período foi 5,37%. Em relação a 2008 observou-se um decréscimo em torno de 0,10% pontos percentuais no índice acumulado no ano, uma vez que o índice apurado no ano de 2008 foi de 5,47% (BRASIL, 2009, p. 30).

A relação entre aumento dos serviços e absenteísmo auxilia-nos a entender os afastamentos. Ao longo dos últimos cinco anos, a ECT apresentou expansão de seus negócios com aumento de 34,5% na receita nominal de vendas e de 34,1% na receita total. Esta evolução representou um adicional médio anual de receita de vendas de cerca de R\$ 984,7 milhões, o que corresponde a 7,7% de crescimento nominal médio por período considerado. O crescimento real médio, quando comparado com a evolução do IPCA-IBGE no mesmo período, foi de aproximadamente 1,6%. O crescimento nominal da receita total da ECT, entre 2009 e 2013, foi de R\$ 4,2 bilhões. Deste incremento, 92,8% são provenientes das vendas de produtos e serviços (BRASIL, 2013, p. 6).

O crescimento da receita da empresa foi, basicamente, impulsionado pelo desempenho do segmento de encomendas/SEDEX, o qual representa 33,6% da receita de vendas e teve crescimento de 11,4%, alcançando um montante de R\$ 5,2 bilhões. O destaque neste segmento foram as vendas para as empresas de comércio eletrônico. O segmento de mensagem, que representou 47% da receita de vendas, apresentou crescimento de 5,5%. O aumento do volume de encomendas e SEDEX repercutiu no aumento de peso dos objetos carregados pelos carteiros (BRASIL, 2013, p. 7).

O segmento de serviços financeiros apresentou um crescimento de 38,5%. A receita de vendas cresceu 5,8 %, passando de R\$ 14,5 bilhões em 2012 para R\$ 15,4 bilhões em 2013. A receita total cresceu 0,7%, passando de R\$ 16,6 para R\$ 16,7. A despesa total cresceu de 2012 para 2013, 5,8%, passando de 15,4 bilhões para R\$ 16,3 bilhões (BRASIL, 2013, p. 7). Os serviços financeiros significaram aumento de trabalho para os atendentes.

O crescimento desses serviços, relacionados à elaboração dos objetivos estratégicos - 2010/2013 - teve por base os valores da identidade corporativa - negócio, missão, visão. Baseado na “obtenção de soluções que aproximassem os clientes dos serviços”, foram estabelecidos alguns objetivos estratégicos para atingir o retorno do patrimônio líquido definido pelo governo, a redução da exclusão postal, o aumento da percepção positiva da imagem da empresa e o aumento da qualidade operacional (BRASIL, 2011a, p. 21). No entanto, no ambiente de trabalho, a repercussão desses objetivos incidia em maior quantidade de trabalho para os encarregados.

Os afastamentos de empregados foram recorrentes. A causa quase sempre se dava por motivos de saúde e era relacionado ao excesso de peso das bolsas transportadas. Nos Correios os assuntos de saúde eram de responsabilidade do departamento de gestão da saúde assistencial e preventiva. A função era realizar a gestão do plano de saúde, das atividades de segurança do trabalho, de ergonomia, qualidade de vida e saúde ocupacional e do absenteísmo. Para os Correios o afastamento por doenças é objeto do programa de gestão do absenteísmo. Um programa que visa monitorar e avaliar o absenteísmo e suas causas, propor ações corretivas e preventivas, buscando sua redução e a promoção da presença produtiva (BRASIL, 2014a).

Estudar o absenteísmo nas unidades, e em situações relacionadas à organização do trabalho, indica que as doenças no trabalho não se tratam de questões novas ou isoladas e que o conhecimento de áreas como a psiquiatria pode ser utilizado como comparativo dos resultados encontrados na pesquisa de campo.

Estudos da área psiquiátrica, “em psicopatologia do trabalho revelaram um conflito central entre a organização do trabalho e o funcionamento psíquico”. Nenhum argumento até hoje foi capaz de contestar este núcleo da clínica do trabalho, que levou a definir a psicopatologia do trabalho como a análise do sofrimento psíquico resultante do confronto dos homens com a organização do trabalho (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 2007, p. 50).

Com relação à estrutura de classificação de cargos e carreiras, importa para esta pesquisa o cargo de nível médio de agente de correios e as quatro atividades na quais se divide (carteiro, operador de triagem e transbordo, atendente comercial e suporte). A ECT aprovou a implantação do Plano de

Cargos, Carreiras e Salários, PCCs-2008, no segundo semestre de 2009, quando remeteu aos órgãos externos, para aprovação, a minuta de atualização do plano. A nova versão do PCCs/08 aumentava, segundo os Correios, as possibilidades de planejamento e evolução na carreira pela mudança de atividade, de cargo e de estágio de desenvolvimento, entre outros mecanismos de crescimento e valorização profissional (BRASIL, 2009, p. 55).

Cargo é um conjunto de atribuições e tarefas semelhantes quanto à natureza, nível de complexidade e responsabilidade. A descrição informa sobre titulação, missão e atribuições dos cargos. Traz, além disso, as atribuições gerais e específicas, que compõem cada uma das diferentes atividades.

Como esses cargos funcionam? De que forma conseguem manter organizado o funcionamento da empresa? Parte do ponto de vista que todo o funcionamento da empresa reside nessa articulação entre descrição dos cargos, segundo PCCs, e a efetividade da norma. Para Weber (1976, p. 15) a efetividade da autoridade legal descansa na aceitação da validade de norma legal, que o direito consiste num sistema integrado de normas abstratas, que quem representa a autoridade ocupa um cargo. São algumas ideias que nos ajudam a entender as especificações das carreiras, cargos dentro dos Correios e os efeitos do planejamento estratégico.

A partir da definição dos cargos tem se sobre os trabalhadores investimento e responsabilidades pelos quais serão cobrados. Em que medida a definição formal da atividade consegue garantir qualidade do serviço ou interferir na carreira dos agentes de Correios?

Os agentes de Correios devem executar as atribuições pertinentes aos serviços das áreas operacional e comercial de acordo com a atividade. As atividades são o desdobramento dos cargos da carreira de nível médio, correspondente à área de atuação na empresa. As atividades dos agentes de Correios correspondem à identificação dos profissionais, natureza ocupacional de acordo com a execução do negócio da empresa, são elas: Distribuição e/ou Coleta: Carteiro; Comercial: Atendente Comercial; Tratamento: Operador de Triagem e Transbordo e Administrativa: Suporte. Com relação ao Cargo de Agente de Correios será preciso descrever duas das Atividades: Carteiro-Atividade I e Atendente Comercial – Atividade II (BRASIL, 2011b).

As atribuições comuns às atividades e a realização das atividades pertinentes ao cargo são: utilização de instrumentos, equipamentos e sistemas para atender os padrões de qualidade, produtividade, segurança e exigências tecnológicas inerentes ao cargo; cumprir as metas estabelecidas no plano de trabalho contribuindo para resultado de sua unidade e do plano de metas da empresa; executar os procedimentos definidos na padronização dos processos produtivos seguindo as normas ECT. A jornada de trabalho semanal é de 44 horas, com atividades de segunda a sábado, podendo ocorrer escala de revezamento aos domingos e feriados e/ou horários noturno, obedecendo a acordos coletivos de trabalho, conforme Edital nº11 publicado em 2011 (BRASIL, 2011b).

Nas atribuições específicas, consta que os carteiros devem executar as atribuições relativas à coleta, recebimento, triagem, conferência, acondicionamento, distribuição, anotações, baixa e devolução de objetos postais, mensagens telegráficas, contratos especiais e outros produtos e serviços previstos pela Empresa (BRASIL, 2011b).

Além disso, está previsto que realizem pesquisas e rastreamentos identificando e prestando contas dos objetos e documentos que estão sob sua responsabilidade, utilizando equipamentos ou meios apropriados para atender as normas, inclusive as de segurança. Precisam ainda, operacionalizar o processo produtivo telemático, relativo à distribuição e relatar à chefia imediata, quando constatar a ocorrência de irregularidades no fluxo postal na atividade, para subsidiar a tomada de decisão (BRASIL, 2011b).

Pode haver a necessidade de participarem, eventual e opcionalmente, de campanhas promocionais e sociais da empresa para divulgar produtos e serviços, sugerindo oportunidades de negócios e prestando informações sobre programas para atender as políticas governamentais e plano estratégico da empresa. Além de executar as atribuições relativas ao atendimento e vendas em unidades. Dentre as particularidades das atividades dos carteiros podem ter de realizar a organização interna para entrega dos seguintes objetos: correspondência, encomendas e malote a pé, de bicicleta ou motocicleta sob condições climáticas variadas (BRASIL, 2011b).

Algumas das atribuições específicas dos atendentes comerciais são executar as etapas do processo de atendimento e vendas de objetos postais,

produtos e serviços da ECT, interagindo e aplicando as técnicas de atendimento e vendas junto à clientela, prestando contas dos objetos, valores e documentos que estão sob sua responsabilidade, utilizando sistemas e equipamentos adequados. Além disso, recebem, registram e encaminham aos canais competentes, reclamações e sugestões formalizadas pelos clientes, executando procedimentos para responder as demandas da clientela. Realizam atribuições e procedimentos operacionais de coleta, recebimento, tratamento e distribuição de objetos postais, produtos, contratos especiais e serviços previstos pela ECT. Precisam relatar à chefia imediata, quando constatarem a ocorrência de irregularidades no fluxo postal na atividade, para subsidiar a tomada de decisão (BRASIL, 2011b). Essas são algumas das atribuições específicas contidas no edital do último concurso realizado pela empresa em 2011.

Dentre as particularidades dos atendentes comerciais consta que devem, em alguns casos, realizar a entrega externa de objetos de correspondência, encomendas e malotes, a pé ou de bicicleta, precedida da organização interna desses objetos, carregando uma bolsa com peso-limite estabelecido em acordo coletivo de trabalho (BRASIL, 2011b).

Tem-se um conjunto de características que descrevem as atividades dos atendentes. São importantes no sentido de organizar o trabalho. O papel do conhecimento técnico nos Correios é o que parece garantir o controle daqueles que desempenham função laborativa. É possível perceber que a descrição das carreiras e funções dos trabalhadores de Correios pode expor a integridade dos ocupantes desses cargos, gerando assim, dificuldade para a continuidade dos projetos profissionais, sendo uma das expressões da discussão sobre alteração qualitativa da revolução tecnológica, conforme discute Antunes (2000).

A seguir, serão apresentadas algumas características dos locais de trabalho pesquisados.

3.2 DESCRIÇÃO DAS SALAS DE TRABALHO OBSERVADAS E CARACTERIZAÇÃO DOS ESPAÇOS EM RELAÇÃO AO INVESTIMENTO EM INFRAESTRUTURA NOS CORREIOS

No prédio sede dos Correios, localizado em Porto Alegre, onde funciona a Agência de Correios Central, os aspectos informacionais das agências de

atendimento, assim como o funcionamento das unidades de trabalho foram observados. Nesse local se pode perceber, a partir dos diferentes tipos de atendimento, as variadas formas de envolvimento dos funcionários com suas atividades. A agência comercial é semelhante aos bancos pelo monitoramento do tempo de atendimento aos clientes. Nesse ambiente percebe-se maior concentração de clientes em relação às unidades de distribuição observadas: Centro de Distribuição Domiciliar (CDD) Zona Norte, CDD Santa Cecília e CDD Antônio de Carvalho. Nas agências comerciais se pode perceber, além da marcação da fila de espera com fita no piso, que são locais com menor quantidade de ruídos em relação aos centros de distribuição. Tudo parece mais organizado no atendimento comercial. O equipamento de trabalho da agência apresenta diferenças em relação às unidades de entrega em relação ao padrão tecnológico. Sendo assim, questiona-se, como os trabalhadores percebem esse padrão de organização? Aqueles que conhecem o atendimento comercial e o operacional, como estas modificações alteram o andamento de suas atividades?

Nos centros de distribuição domiciliária, principalmente no CDD Zona Norte, havia problemas relacionados à falta de informações sobre procedimentos de trabalho. Para tentar resolver isso eram realizadas reuniões com periodicidade semanal que duravam de 30 a 40 minutos. Segundo alguns entrevistados, as mudanças nos procedimentos de entrega sempre foram os principais motivos dos questionamentos em reuniões na sala de trabalho. Eram cobranças relacionadas às mudanças repentinas nas regras de entrega e quanto aos responsáveis por essas alterações. Durante o período de observação, entre os anos de 2009 e 2014, em meio ao processo de reestruturação, pode-se perceber o aspecto vertical destas cobranças, dos carteiros para os supervisores. Algo que problematiza as relações de hierarquia no trabalho, no momento em que existe espaço para discussão dos problemas. Os locais de trabalho não seriam espaços onde os trabalhadores estariam colocados para “obedecer simplesmente”, conforme expressaram dois entrevistados.

Pode-se pensar esses acontecimentos em termos do processo de desalienação do trabalhador (MELMAN, 2002 p. 382). Este conceito vem do estudo das relações entre trabalhadores e empregadores no século XXI, onde as reestruturações e demissões nas corporações geram discussões sobre as formas de conseguir uma maior democracia no ambiente de trabalho. A luta pela

desalienação é a formulação, pelos trabalhadores, das próprias regras sobre o trabalho que em seguida são apresentadas ao empregador para implementação. Ela baseia-se na solidariedade e consenso sobre valores e metas sociais globais.

A configuração espacial das salas obedecia aos padrões da empresa e na maioria das unidades de distribuição havia uniformidade de organização dos equipamentos de trabalho e separação entre os espaços para alimentação e higiene. Foram previstos como itens que interferem na qualidade do trabalho pelo planejamento estratégico da empresa em 2009. Para isso foi criado o indicador corporativo qualidade do ambiente de trabalho, composto pelo índice de favorabilidade do clima organizacional e a assiduidade.

Em todos os locais, foi possível encontrar computadores que eram utilizados para informar dados relativos à quantidade de trabalho contida na bolsa dos carteiros e especificações dos produtos. A posição dos gestores também apresentava regularidade nestes locais sendo sempre centralizada e com facilidade de visualização de todos os empregados. Poderiam perceber qualquer desvio das orientações sobre os processos de trabalho, corrigir falhas nas etapas e prestar auxílio a algum trabalhador que estivesse com dúvidas ou dificuldade. Esse controle parece que está também na elaboração temporal do ato, utilizado para controlar e organizar movimentos feitos em grupo.

A arquitetura e a distribuição do espaço tem como objetivo organizar as etapas de trabalho. O que converge para segurança no ambiente de trabalho, o indicador que tem como objetivo acompanhar a evolução do desempenho de segurança no ambiente de trabalho da ECT. O programa de prevenção de riscos ambientais considera, para isso, a quantidade de unidades, o efetivo total, a quantidade de acidentes típicos, e nos trajetos, com comunicação de acidente de trabalho (BRASIL, 2011a, p. 29). Os “escaninhos” (assim chamados pelos entrevistados), as mesas de trabalho dos carteiros, com altura, largura e profundidade destinadas à redução do adoecimento dos empregados foram projetadas pela empresa e estavam relacionadas ao assunto da ergonomia. Envolvem-se com os temas da saúde e qualidade de vida no trabalho.

Articulado à rotina do CDD, o relatório de gerenciamento de competências e resultados, aplicado aos trabalhadores, descreve as metas a serem atingidas e as competências que cada trabalhador deve possuir.

A existência do gerenciamento de competências em relação ao conceito de subjetividade (VELHO, 1997, p. 14) dos empregados indica que podem existir conflitos de adaptação no transcorrer das atividades.

As situações de trabalho que fugiam da organização dos processos produtivos sempre foram mais numerosas do que as metas e competências formalmente previstas para os empregados. Isso pode ser visto quando em algumas situações de trabalho os empregados precisaram encontrar alternativas para resolver questões das suas atividades. O que pode ser interpretado como a capacidade que possuem de integrar suas habilidades às suas atribuições profissionais. Será importante verificar os efeitos do contato entre o exercício de poder institucional do empregador e as respostas produzidas nos carteiros (como será examinado no próximo capítulo).

Os manuais, que descrevem como deve ser feito o trabalho, são permeados de influências da história, processos técnicos, tendências globais e de tecnologia, comércio e negócios, como expressou sobre seu planejamento a ECT, na Prestação de Contas Ordinária Anual - Relatório de Gestão do Exercício de 2013, sobre seu plano estratégico e no qual buscava tornar os Correios uma empresa de classe mundial que se destacasse por suas práticas e resultados. Procurava, além disso, através da promoção de produtos e serviços, contribuindo para a competitividade do país ao longo de três ciclos estratégicos (2011-2014; 2015-2018; 2019-2020) mantê-la alinhada às mudanças do mercado postal e às diretrizes governamentais (BRASIL, 2014a, p. 43).

Segundo a análise situacional da empresa, na manutenção da infraestrutura operacional foram investidos R\$126.964 mil, correspondendo a 53% do valor reprogramado da Lei Orçamentária Anual (LOA) em aquisição de mobiliários, máquinas e equipamentos – R\$ 54.046 mil e obras de adaptação, ampliação e reforma – R\$ 50.172 mil (BRASIL, 2014a, p. 58).

Dessa forma, um suposto controle das ações dos carteiros parece ser resultado de um jogo pelo comando da subjetividade necessário a fatores de neutralização de inconvenientes. Merece atenção enquanto noção invasiva que pode interferir na liberdade, satisfação pessoal e realização dos trabalhadores. De certa forma, aproxima-se das transformações do capital que afetam a subjetividade (ANTUNES, 2000; VELHO, 1986, p. 79).

Nas unidades foi possível observar algumas situações que produziram no grupo um ambiente de otimismo para suas atividades. Com o passar dos anos, a renovação do efetivo fez com que diminuíssem as confraternizações como cafés de despedida e retorno do período de férias dos carteiros. Mesmo assim estas ocasiões continuaram a ser marcadas por um clima de felicidade entre os trabalhadores. As festas de fim de ano também significavam um momento de reflexão, avaliação e, principalmente, felicidade, que teve na troca de presentes o centro dessas comemorações no trabalho.

O ambiente de trabalho em datas próximas aos desfechos de questões jurídicas que envolveram a categoria compunham-se de dois momentos distintos. O primeiro momento era o de espera pelas decisões dos juízes em relação aos processos de julgamento dos dissídios. Em seguida, esses julgamentos eram comemorados, embora não por todos trabalhadores.

A mobilização e discussão de temas importantes para os agentes de Correios passaram pelos debates feitos em assembleias. As deflagrações de greve antecedidas de diversos chamados e calendários de luta, as movimentações dos dirigentes sobre os assuntos e as caminhadas pelo centro da capital mostraram como as questões dos trabalhadores podem resolver-se em outros espaços além das reuniões na sala ou das datas de dissídios. Mesmo com as constantes e, por vezes, longas greves nos últimos anos, os resultados obtidos dividiam os participantes conforme indicava o Informe número 29, da Federação Nacional dos Trabalhadores em Empresas de Correios, Telégrafos e Similares (FENTECT, 2009).

Se olharmos dessa forma, podemos dizer que as mobilizações da categoria estão mais relacionadas às oportunidades de organização da entidade sindical do que ao contexto de dificuldades vivido pelos trabalhadores. Estudando oportunidades e restrições que favorecem o confronto político, Tarrow (2009, p. 99) definiu o confronto político como algo muito mais relacionado a oportunidades de ação coletiva – e limitado por restrições a ela - do que por fatores sociais e econômicos persistentes experimentados pelas pessoas. Isso torna as mobilizações da categoria mais relacionados a organização da entidade sindical do que ao contexto de dificuldades vivido pelos trabalhadores.

A reestruturação dos Correios se expressa em mudanças relacionadas ao investimento em novas máquinas utilizadas no tratamento das cartas, mas

também na ampliação da informatização das redes. Um processo de modernização impulsionado pelas pesquisas de mercado e monitoramento dos serviços postais pelo mundo. É dentro deste cenário, de mudanças provocadas pela reestruturação, que se procura caracterizar os projetos profissionais. No capítulo seguinte serão apresentadas alguns dos reflexos dessas alterações do trabalho que incidiram sobre o emprego dos agentes de Correios entrevistados e busca-se tratar da relação crescimento dos negócios e permanência no emprego, delineando projetos profissionais distintos.

4 PROJETOS PROFISSIONAIS DOS ENTREVISTADOS

Neste capítulo procura-se desenvolver uma caracterização sociodemográfica dos entrevistados trazendo algumas informações relativas ao perfil, funções que ocupam na empresa bem como a formação que possuem. Ao final, apresentam-se as tipologias de seus projetos profissionais por meio da discussão de vantagens e desvantagens relativas à atividade nos Correios. Os empregados foram escolhidos para entrevista, obedecendo aos critérios de antiguidade, gênero, cargo e função na empresa para que fosse possível desenvolver uma visão mais completa sobre o universo de possíveis em relação ao seu trabalho nos Correios. Entrevistar profissionais de diferentes áreas na empresa representava inicialmente a ampliação das explicações sobre situações de trabalho dos carteiros. A visão dos atendentes acrescentou a pesquisa o que significa os serviços do ponto de vista de outras atividades. O Quadro 1, a seguir, demonstra o perfil profissional dos entrevistados.

Quadro 1 - Perfil Profissional dos Entrevistados

ENTREVISTADO	ANO DE INGRESSO	CARGO	FUNÇÃO	ATIVIDADE
1	2012	Agente de Correios	Não	Carteiro
2	2007	Agente de Correios	Não	Carteiro
3	2007	Agente de Correios	Sim	Carteiro
4	2012	Agente de Correios	Não	Carteiro
5	2010	Agente de Correios	Não	Atendente Comercial
6	2011	Agente de Correios	Não	Carteiro
7	2002	Agente de Correios	Sim	Atendente Comercial
8	2007	Agente de Correios	Sim	Carteiro
9	1997	Agente de Correios	Não	Carteiro
10	1994	Agente de Correios	Não	Carteiro

Fonte: Elaborado pelo autor.

4.1 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS E TRAJETÓRIAS DOS ENTREVISTADOS

Embora relatem queixas relativas à rotatividade de postos, também apontaram o “crescimento dentro das empresas”, “superação pessoal”, “desenvolvimento de habilidades” e “experiência profissional”. Antes de ingressar nos Correios, a maior parte dos empregados pesquisados, estava engajada em alguma atividade remunerada. Dentre elas podemos citar “motoboy”, “atendente de loja”, “babá”, também outras atividades relacionadas a ensino e pesquisa. Em apenas dois casos não estavam empregados, um “estudante” e uma “dona-de-casa”. Contudo, foi possível verificar através das entrevistas que as atividades profissionais anteriores foram decepcionantes, especialmente devido aos aspectos ligados à “remuneração” e ao “desgaste físico”. A troca de emprego integra uma posição exigida pelo capitalismo flexível, em que deve se investir tudo o que puder em sua carreira para garantir sua polivalência no mercado de trabalho, para que não permaneça em uma mesma empresa ou função por muito tempo (SENNETT, 2001, p. 102). O Quadro 2 resume o perfil sociodemográfico dos entrevistados.

Quadro 2 - Perfil Sociodemográfico dos Entrevistados

ENTREVISTADO	IDADE	ORIGEM	ESTADO CIVIL	Nº FILHOS	GÊNERO
1	26	Interior	Solteira	Não	Feminino
2	26	Capital	Solteiro	1	Masculino
3	32	Capital	Divorciado	1	Masculino
4	39	Capital	Casado	1	Masculino
5	33	Interior	União estável	Não	Masculino
6	25	Interior	Solteiro	Não	Masculino
7	30	Interior	União estável	Não	Feminino
8	50	Capital	Casada	2	Feminino
9	54	Capital	Viúvo	3	Masculino
10	26	Capital	União estável	Não	Masculino

Fonte: Elaborado pelo autor.

Nem sempre os postos de trabalho correspondem às expectativas do trabalhador. Cinco entrevistados apontaram a desvalorização das profissões exercidas anteriormente aos Correios, em sua maioria, sem carteira assinada e/ou sem possibilidade de renda estável, como razões para que optassem pelo concurso nos Correios. Kalleberg (2009, p. 21) classificou como precários, os trabalhos que são incertos, imprevisíveis, e no qual os riscos empregatícios são assumidos principalmente pelo trabalhador, e não pelos seus empregadores ou pelo governo.

Essa trajetória de precariedade serviu de norteadora para um próximo emprego, sendo fator decisivo um trabalho que oferecesse melhores condições e garantias de direitos sociais, como plano de saúde e pagamento dos salários em dia.

Atitudes que influenciam nas atividades nos Correios foram aprendizados resultantes de empregos anteriores e/ou valores da criação familiar dos entrevistados. “Tratar bem os clientes”, independentemente da rotatividade pelos diferentes postos, é um valor trazido da esfera familiar.

As más condições do local de trabalho foram motivo para desistência do emprego para uma informante de 50 anos. Ela havia tido dificuldades de adaptar-se ao trabalho realizado em uma pequena sala onde funcionava um escritório de contabilidade. Decepcionava-a o “local”, relatado como “pequeno e sem iluminação” algo que a privava da sensação de liberdade. Desmotivada com a atividade, chegava a “dormir sobre os livros”.

Analisando a procura dos informantes por “melhores salários”, “estabilidade” e pela necessidade de se afastarem do “risco de acidentes” de trabalho e “violência” percebemos que foram motivações para o ingresso no emprego público. Apenas um entrevistado não havia tido experiência profissional antes dos Correios, tendo sido “estudante” até seu ingresso na empresa.

Um informante desempenhou tarefas em escritório antes de ingressar nos Correios, “coisa boba”, segundo ele. Após concluir o ensino médio, mudou de cidade e prestou serviço militar. No Exército, teve seu primeiro emprego. Seu maior ganho foi aquisição de disciplina e não salarial. Recebia um salário considerado baixo, 300 reais. Dinheiro gasto rapidamente em um terço do mês, o que ocasionava uma série de restrições em relação a mais gastos com alimentação, por exemplo.

A escassez e as dificuldades foram tão marcantes que essa fase o informante desejou esquecer e acabou retornando para a sua cidade natal. Trabalhou algum tempo como “motoboy” e neste período sentiu-se desapontado em razão de um acidente de trânsito que teve como consequência o traumatismo craniano. Decidiu afastar-se das arriscadas atividades de motoboy, e dessa fase “difícil de progredir”. A maioria de seus amigos já havia ingressado em faculdades o que apressou sua busca por mudanças. Continuou os estudos até ingressar nos Correios.

Para a maioria dos entrevistados, a escolarização foi o meio escolhido para obter progressão profissional, o que coloca uma discussão sobre o papel da continuidade dos estudos como meio de socialização. A hipótese analisada por Fonseca (1994, p. 144) é a de que no Brasil contemporâneo, onde não há estabilidade salarial, escola de qualidade, emerge uma visão de mundo em que outras formas de socialização seriam tão adequadas quanto à escolarização para preparar jovens e crianças para a vida adulta.

A maioria dos entrevistados se refere aos estudos como forma de realizar progresso na vida profissional, o que em parte dialoga com Fonseca (1994), de que o trabalho é uma forma de socialização no Brasil. Porém os entrevistados reafirmam a necessidade de continuar os estudos, possivelmente um reflexo da falta de qualidade nas escolas a que se refere à autora.

Podemos relatar um dos casos em que o salário e os riscos não foram predominantes dentro da trajetória profissional até o ingresso nos Correios. Uma das atividades profissionais envolvia o uso da violência física, “bater em menores”. Devido à discordância dos métodos de trabalho, o empregado relatou não ter permanecido no emprego. Se por um lado a violência o desagradava, os Correios significaram um trabalho mais em acordo com sua postura ética.

Em dois casos, duas trabalhadoras tiveram as relações de “família” e os “amigos” como fatores que as fizeram se inscrever nos concursos fosse alcançando dinheiro para inscrição, fosse através de um simples convite para prestar a prova. Havia, é verdade, o senso de melhoria diante das vantagens trazidas pelo concurso onde o setor público, em vista das perspectivas salariais, da segurança e estabilidade, e ainda das boas condições de trabalho, é visto com grandes atrativos pelos trabalhadores (MARCONI, 2003; NOGUEIRA 2005 apud ALBRECHT; KRAWULSKI, 2011, p. 215).

Porém, o trabalho, ou a busca dele, quando traz em si a capacidade de agregar familiares e amigos parece demonstrar um número maior de significados que todos, além daqueles envolvidos diretamente, são capazes de compreender. Tacitamente, os empregados foram auxiliados, não foram apenas atraídos pelas vantagens do serviço público. É como se uma rede pudesse se formar em torno daqueles que procuraram o emprego público, composta de amigos, familiares e pelo próprio interessado.

Empregados com experiência em trabalho autônomo relataram as responsabilidades em ser o “dono do próprio empreendimento”. Tinham de arcar com “custos da mão de obra” fazendo o trabalho de funcionários que não puderam ser contratados, o que gerava desgaste físico.

O trabalho precário atingiu aqueles que trabalharam como autônomos antes dos Correios. Como afirma Kalleberg (2009, p. 24) relaciona-se com a insegurança na saúde e com o estresse dos indivíduos além de ter tornado a vida em família mais precária e insegura afetando comunidades e lares.

Dentre as mulheres pesquisadas, os trabalhos realizados antes do ingresso nos Correios referem-se a atividades vinculadas à esfera dos cuidados, trabalho doméstico e “babás”. Esse dado dialoga com as teorias de gênero de Scott (1989), que demonstram a vinculação das mulheres à esfera privada, da casa (desvalorização do trabalho da mulher), enquanto que os homens são associados à esfera pública, portanto, ao trabalho.

Uma informante relata ter interrompido o curso de graduação para se dedicar a chegada da primeira filha. Após o segundo filho, não conseguiu retomar os estudos. Apesar do trabalho doméstico, muitas vezes, não ser uma atividade remunerada, ele pode ser visto como uma forma de trabalho e que traz uma sobrecarga de tarefas às mulheres.

A promessa do emprego com estabilidade, como norteador de uma escolha, fizeram trocar empregos com possibilidade de ascensão e valorização da carreira como o caso de um administrador de redes de lojas, que também trabalhou em “agências de turismo” e em uma multinacional do ramo *fast-food* durante três anos. Percorreu posições de trabalho desde o setor de atendimento chegando a tornar-se “treinador de equipe”. A franquia da multinacional foi comprada quando fora convidado para permanecer e ocupar o posto de gerente, o que exigia disponibilidade de tempo, teria de abandonar a faculdade. Decidiu

abandonar aquele trabalho, salário, prestígio e responsabilidade, optando por valorizar sua escolaridade (FONSECA, 1994), e mais tarde prestar concurso para trabalhar nos Correios.

Conforme discutido anteriormente, encontramos relacionada às profissões anteriores dos entrevistados uma série de características que permite nos classificá-las como trabalhos precários.

Dos dez entrevistados, dois ocupavam função de supervisão. Foram escolhidos para a pesquisa para que se pudesse ter a visão do processo de trabalho daqueles que fossem responsáveis pelo controle das atividades. Um aspecto importante a ser destacado é que a percepção sobre o trabalho apresentada pelos supervisores operacionais falava a respeito do trabalho enquanto carteiros e supervisores. Apresentaram visões sobre a entrega postal relativas ao período em que foram carteiros assim como a comparação relacionada ao período em que atuavam como supervisores.

Conforme as características dos entrevistados que possuem função na empresa podemos classificá-los enquanto ocupantes de postos na gestão. Não são vistos exatamente como chefes, mas como organizadores do trabalho, segundo três entrevistados.

Os supervisores possuíam nível superior completo ou em andamento. Apenas um carteiro não possuía formação superior. Sete tinham o curso superior em andamento ou haviam trancado para concluir mais tarde. Podemos concluir que a escolaridade dos entrevistados se relaciona à contínua formação por meio de cursos de nível superior.

Conforme o exposto anteriormente, ingressar nos Correios ofereceu a possibilidade de ter um emprego com estabilidade, com ganhos salariais, normalmente, acima dos recebidos em empregos anteriores, além disso, permitiu que exercessem uma atividade onde os riscos de acidentes pudessem ser minimizados. Essas características não são exclusivas dos Correios, mas sim, da maior parte dos empregos públicos (COUTINHO; KRAWULSKI; SOARES, 2007).

Além das vantagens - estabilidade e salário, os benefícios oferecidos pela empresa figuram como a principal vantagem. Isso significa que os agentes de Correios recebem, após nomeação e assinatura do contrato de trabalho, vencimentos, vantagens fixas, adicionais, previdência privada e serviços de

assistência médica, hospitalar e odontológica. Benefícios assistenciais garantidos pela empresa como vale refeição e alimentação, vale cultura, auxílio para dependentes com deficiência, reembolso creche e reembolso babá. Para fins desta pesquisa, todos os itens citados serão categorizados como benefícios financeiros, que se relaciona, de maneira geral, a estabilidade do cargo no qual se enquadram os agentes de Correios, que são regidos pela CLT. De acordo com Bresser-Pereira e Spink (1998), após a reforma gerencial do Estado, os servidores das instituições público estatais foram reenquadrados como empregados públicos.

O plano de saúde foi o motivo principal de ingresso para dois informantes, na faixa dos 30, casados com filhos, indicando uma preocupação e necessidade de maiores cuidados com a saúde.

Esses benefícios financeiros são relevantes para os trabalhadores “solteiros”, se pensados em relação àqueles que “possuem família”, tornam se ainda mais atraentes. Agrava esta importância o fato de o mercado de trabalho apresentar forte tendência de desregulamentação, o que diminui a chance de se conseguir um bom emprego na iniciativa privada. Kalleberg (2009, p. 22) apontou algumas razões para o crescimento do trabalho precário nas últimas décadas. Segundo ele, seria o resultado do crescimento da globalização e da expansão do neoliberalismo, também relacionadas às mudanças tecnológicas, como os avanços da tecnologia da informação.

Até aqui foram apresentados análises sobre as experiências profissionais anteriores dos empregados em relação ao gênero e a idade. Objetivaram descrever a partir de experiências dos informantes, gênero e idade uma relação com a importância dos benefícios do emprego estável dentre outras relações como suas construções durante as trajetórias individuais. Além dos benefícios financeiros, a sociabilidade do trabalho dos agentes de Correios aparece como uma importante vantagem. Os fatores positivos do trabalho para os empregados são liberdade e amizade.

Um dos sentidos de liberdade a que se referiram os entrevistados decorria de aspectos negativos do serviço interno. A sensação de estarem sendo observados pela da chefia os fazia ter necessidade de estarem na rua, mais livres e conversando com as pessoas.

Um aspecto da liberdade a ser destacado é a percebida na própria cultura organizacional dos Correios. Esta é uma liberdade relacionada às tarefas internas que pode ser explicada pela possibilidade de abertura de diálogo, ou mesmo de discordância, sobre o trabalho interno de organização e execução das tarefas. Sendo possível que o trabalhador opine e até construa uma parte dos processos que envolvem a rotina dos serviços. Percebe-se que existe uma liberdade relacionada ao reconhecimento da autonomia no local de trabalho (TAMAYO, 2008, p. 313 apud CARVALHO; OLIVEIRA; SILVA, 2013, p. 83-84).

Discordar das ordens de acordo com alguns entrevistados, não significou não realizar as atividades, antes refletiu alguns traços da organização do trabalho onde foi possível interagir e cumprimentar colegas após atritos (inclusive entre hierarquias diferentes) e reclamar sem receio de retaliações.

Liberdade aparece relacionada às diferenças entre o trabalho realizado internamente e o trabalho externo. O trabalho externo, “trabalhar na rua”, coloca os entrevistados em contato direto com os clientes, gerando uma nova relação que produz vantagens relacionadas à sociabilidade. Quando relatado como sensação de se “estar pressionado”, o trabalho interno tornou-se “estressante”, o serviço interno confere sentido à valorização da liberdade que pode ser sentida ao andar nas ruas, conversar com pessoas.

Para uma trabalhadora, por exemplo, cujos serviços em escritório de contabilidade faziam-na “dormir sobre os livros” a atividade nos Correios potencializa a satisfação do trabalho de distribuição. A expressão “amor pelas ruas” definiu, quando comparada à clausura do escritório, a representação de um tipo de benefício constituído em sua maior parte pela sociabilidade dos Correios e menos pela experiência anterior.

Quando comparada ao efeito do tratamento receptivo dos clientes, liberdade representa a sensação de um trabalho que pode ser exercido “à vontade”. O tratamento dos clientes acentuou liberdade sendo simbolizado na frase “ser reconhecido onde quer que se chegue”. Entre hierarquias diferentes a percepção sobre valores se modificam, no entanto, a relação com clientes, apesar de observada em setores diferentes, pode gerar sensação de liberdade (CARVALHO; OLIVEIRA; SILVA, 2013, p. 91).

Nesses casos, a assiduidade dos carteiros nos locais de entrega, o uso do “uniforme nas ruas” e as “reuniões com clientes” para definir assuntos comerciais

(noutros setores da empresa) compuseram o conjunto de características da relação com clientes que fazem da liberdade um benefício da sociabilidade dos serviços. Além das perspectivas salariais, da segurança e estabilidade, e das boas condições de trabalho (ALBRECHT; KRAWULSKI, 2011, p. 215) existe a liberdade e o tratamento do cliente como benefício da sociabilidade nos Correios.

A “descontração” à medida que se aproxima “o final do mês” e a possibilidade de “trabalhar e brincando” com pessoas e clientes, tanto no serviço externo quanto no interno, demonstra uma ideia do que favorece a permanência nos Correios. Quando analisada em relação ao tratamento dos clientes, o serviço externo mantém a tendência da liberdade. Sendo que os homens disseram que a rua aumentava a sensação de “poder” a partir da maior “liberdade” que sentiam e pelo controle do processo de trabalho relacionado ao afastamento da observação das chefias.

Quando relacionada aos supervisores, as metas de trabalho a que são submetidos os supervisores fazem sentir, em relação as suas atribuições, que é um trabalho “mais sério”. O que contrasta com a “descontração” do serviço externo. A relação com os clientes aparece próxima à liberdade, para os trabalhadores da área operacional. No setor de atendimento, embora com maior “pressão” sobre as atribuições, referida por um atendente comercial que havia sido carteiro, “o reconhecimento dos clientes” favorece o trabalho. De modo geral, para os entrevistados, à medida que existe maior “aproximação com clientes” aumenta a satisfação com o trabalho.

A “liberdade” esteve relacionada à melhoria das condições de trabalho e às campanhas sindicais. Entre o contexto do trabalho nos Correios e contexto do brasileiro essa liberdade aparece como necessária principalmente pela percepção de que os avanços existem “em espiral”, mas não acontecem com intensidade suficiente. Os avanços de que falaram se referem às condições de trabalho e salariais nas atividades profissionais exercidas nos Correios.

A liberdade referida é financeira, relacionada às difíceis possibilidades de melhorias salariais. Um dos entrevistados afirmou “quero minha liberdade”. Tratava-se de sua melhoria financeira. Quando observada a liberdade dentro da faixa etária entre 25 e 55 anos, percebeu-se que sua mudança se dá pela perda do caráter ideológico da liberdade. Acima dos 50 anos trata-se de uma liberdade política em que histórias de lutas sindicais e resistências envolvendo campanhas

salariais são acionadas para justificar esse tipo de liberdade. Além de significar uma liberdade condicionada a certos eventos, uma vez que esteve presente apenas nas táticas para alcançá-la.

Mas o que se pode chamar a atenção nesse caso é que liberdade para ser alcançada passa por dois processos. O primeiro surge no atendimento ao cliente, nas ruas. O segundo é uma transformação pelo aspecto financeiro que pode ser alcançado por meio das lutas sindicais. A primeira é relacionada a um estado psicológico, a segunda uma condição material. Apenas a estabilidade é que permite que liberdade, acima de 50 anos, seja um benefício ausente. Na medida em que existe somente dentro de perspectivas financeiras “quero minha liberdade”, por outro lado, é um benefício que apenas pode ser alcançado pelas negociações sindicais.

O papel dos sindicatos ganhou ainda mais relevância para os trabalhadores dentro do serviço público desde a ascensão neoconservadora, pois passa por ele o asseguramento de garantias para os trabalhadores (HABERMAS, 1987, p. 110). Liberdade é uma vantagem mais citada pelos informantes acima dos 25 anos. Relacionada ao trabalho externo, pesa favoravelmente para a rotina de trabalho. O serviço externo é, portanto, dentro do processo produtivo, o momento em que se obtém alguma das vantagens do trabalho.

Percebemos que o que separa duas representações de liberdade são crença em melhoria financeira, acima de 50, e instrumento eficaz de incentivo ao trabalho, quando relacionada à sociabilidade do serviço externo, “sensação de poder” e sensação de “ser menos observado”. No caso dos trabalhadores mais antigos a garantia de melhoria financeira, alcançado por meio do sindicato coloca esse organismo como uma instituição, no sentido definido por Santos (2002, p. 277), ou seja, um instrumento de controle do risco e da imprevisibilidade; é através delas que as sociedades estabilizam as expectativas dos indivíduos e dos grupos sociais. Um instrumento jurídico de garantia de liberdade financeira dos empregados de Correios.

Se observarmos aqueles que trabalharam como autônomos, pode se perceber que prezar a boa relação com o cliente foi uma postura trazida de experiências profissionais anteriores. Os serviços em manutenção de computadores e o bom atendimento foram vistos como forma de “preservar o

sustento” mediante uma “política junto ao cliente”. Tratar bem os clientes foi algo aprendido durante os trabalhos como “autônomo”, antes dos Correios, portanto. Nem sempre a capacidade de atender bem existe por que faz parte do eixo de valores corporativos de uma cultura organizacional (CARVALHO; OLIVEIRA; SILVA, 2013). “Trabalhar sorrindo” pode ser entendido como uma necessidade que se pretendeu ver em todos aqueles que trabalham com atendimento em serviços, como operadores de caixa, oriunda da própria experiência profissional de uma entrevistada. Trata-se neste caso de uma projeção, de um comportamento tido como necessário pelos próprios entrevistados que trabalham em contato com cliente. A postura de alegria durante o expediente de trabalho pode se mostrar como algo não imposto pela cultura organizacional.

A amizade como benefício da sociabilidade para dois informantes acima dos 50 anos foram referidas por expressões como “camaradagem” e “confidencias”. É o resultado da assiduidade dos carteiros nas áreas em que trabalham. Pelo fato de as entregas serem feitas diariamente, surgiram laços de confiança que com o passar do tempo fizeram o carteiro ocupar até mesmo espaços no círculo familiar dos clientes sendo convidados a serem “padrinhos”.

A sociabilidade relaciona-se a ações que estão fora do planejamento e atribuições da atividade. Entre aqueles que são carteiros há mais de quinze anos, a amizade pode ser entendida como a capacidade dos empregados de se multiplicar numa diversidade de atribuições diferentes daquelas descritas nos editais. Consta nos editais que os carteiros devem “distribuir objetos postais”. No entanto nas ruas acabam vivendo situações bem diferentes em decorrência do trabalho.

A frase “tenho de dar uma força” é um exemplo que caracteriza as situações profissionais que assumem a forma de uma relação de amizade movida mais pela solidariedade e menos pelas atribuições de cargo. Pode se fazer referencia a quantidade de termos empregados nas respostas para explicar tais situações. Quando perguntados sobre amizade com clientes respondiam “as pessoas”, “aquele senhor”, “aquela senhora”, “um conhecido”. De alguma forma isso expressa que os entrevistados não fazem distinção entre pessoas e clientes, o que pode determinar a qualidade da relação daí decorrente.

A relação com clientes é também marcada pela satisfação quanto ao bom tratamento recebido dos clientes, mesmo quando não há frequência no

atendimento. Nesse caso, o que opera é a identificação e familiaridade dos clientes junto da marca Correios.

Os “limites” que os carteiros estabelecem para segurança dos serviços inclui o sigilo dos produtos transportados para entrega e a informalidade da conversa com os clientes. Este controle aparece relacionado à satisfação no trabalho, pois impede excessos na relação cliente/empregado tais como “brincadeiras com clientes” (como se referiram alguns entrevistados que não eram mais carteiros) o que poderia fazer com que os carteiros se desviassem daquilo que entendem como uma postura adequada em seu trabalho. A relação com clientes aparece como positiva pelo bom tratamento recebido nas vilas da cidade. Esse comportamento é relacionado à ausência de “rodízios” por permitir, através da maior frequência do serviço, diminuição da polivalência (TONI, 2003, p. 249) dos empregados, a segurança dos clientes em relação ao carteiro que ali trabalha e a garantia da distribuição em dia. Além disso, alguns clientes controlam o “horário de passagem” dos carteiros. Algo que para alguns entrevistados representa amizade.

O atendimento correto dos carteiros fez com que ocorresse a extensão da relação cliente-empregado. A “água gelada” oferecida pelo cliente simboliza satisfação mútua de quando se “passa a conhecer o cliente pelo nome” e o trabalho torna-se uma relação de amizade. A retribuição e o reconhecimento são resultado da permanente reconstrução das relações do trabalho com os clientes onde o sentido do trabalho é fortemente influenciado pela organização do trabalho, pois essa é capaz de alterar os comportamentos dos trabalhadores de forma que paulatinamente passem a ter atitudes positivas para com as funções que executam (MORIN, 2001 apud TOLFO; PICCININI, 2007, p. 42).

Um aspecto interessante foram os elementos que fundamentaram a amizade como valor no âmbito interno da sala de trabalho. Novamente a esfera familiar aparece como ponto de apoio para construção da postura em local de trabalho contestando a padronização das atividades (CARVALHO; OLIVEIRA; SILVA, 2013, p. 94), expressão de rigidez e autoridade na organização do trabalho. O caso que exemplifica é o de uma explicação dada por um entrevistado em que ele tinha em seu pai um modelo de amizade. Seu pai era seu melhor amigo, pois era em quem podia confiar.

Com relação à amizade e a liberdade pode-se falar a respeito da importância de que tenham sido manifestados, direta ou indiretamente, estes benefícios da sociabilidade. Observou-se que elas estão distribuídas nas esferas familiar e profissional dos entrevistados. A relação no serviço interno é marcada pela amizade e pelas demonstrações de preocupação de um colega para o outro. Também as confraternizações expressam o compartilhamento de momentos de felicidade. Por outro lado, importa perceber que liberdade e amizade valem-se dos benefícios do emprego estável.

Relacionados às profissões anteriores, os motivos de ingresso e as vantagens de se trabalhar nos Correios, para três dos informantes que ingressaram tendo como motivo principal a estabilidade, 25 a 35 anos, a relação com os clientes aparece favorecida pela simplicidade dos “moradores das vilas”. Nessas localidades, em períodos de campanha de Natal, onde os Correios atuam entregando brinquedos, “as cartas enviadas pelas crianças ao Papai Noel” surgem como motivação para conversa. A espera das crianças por essas cartas aparece como importante para continuidade das atividades para os carteiros, no lugar de uma formal relação com clientes. O salário aparece como motivo de ingresso principal para apenas um informante. Com idade na faixa dos 20 anos, sem filhos, possui união estável. Em seu conjunto de benefícios estava presente a relação com os clientes nas “vilas” em que trabalhou.

Nesse tópico procurou-se enfatizar as vantagens das atividades profissionais nos Correios, trazida pelo grupo entrevistado em sua relação com os motivos de ingresso. Neste tópico serão caracterizados e analisados os principais fatores que apareceram como desvantagens relacionadas às atividades profissionais dos Correios. Pretende-se demonstrar os desdobramentos, através de análise, das dificuldades relacionadas aos projetos profissionais. São elas rotas, segurança, relação com clientes, relação com colegas, relação com os serviços e remuneração.

O período de contrato, “o início nos Correios”, é considerado uma das etapas mais difíceis de trabalhar nos Correios. Trata-se de que os carteiros, durante este período, vão desconstruindo algumas ideias que tinham a respeito dos serviços na empresa. A diferença entre o que pensavam ser o trabalho para o qual prestaram concursos e o que descobriram ser efetivamente os serviços de distribuição domiciliar e ordenamento. No caso dos supervisores, a dificuldade

inicial é entendida como o “estresse inicial”, quando é preciso assimilar atribuições diferentes em relação ao trabalho exercido.

Para alguns entrevistados os salários consistem na maior dificuldade para dar seguimento à carreira dentro dos Correios. A remuneração é considerada insuficiente em relação à carga de trabalho diária e aos salários iniciais pagos em outras empresas estatais, mas relaciona-se a possibilidade de criação de uma política de valorização que diminua a distância entre os maiores e os menores salários das carreiras de nível médio. O conjunto de benefícios financeiros foi citado como alvo de uma constante defasagem onde os “vales” seriam um item de equilíbrio diante das perdas relacionadas às mudanças do plano de saúde e aos mecanismos de progressão salarial.

A entrada do neoliberalismo na América Latina foi acompanhada de declínio das condições de trabalho pela precarização dos empregos, característica de uma economia de mercado (KALLEBERG, 2009, p. 23). No entanto, a defasagem salarial parece apenas ter podido fazer parte dos Correios como consequência de sua adaptação aos marcos de uma empresa que pertence à lógica gerencial de administração do Estado (BRESSER-PEREIRA; SPINK, 1998). Para três entrevistados que afirmaram ter ingressado tendo como motivo principal a estabilidade, o salário aparece como insuficiente e é motivo de insatisfação. Entre os problemas do salário estão mecanismos de compensação e as estratégias de negociação sindical.

Por fim, “as altas propostas de reajuste do sindicato” aparecem como motivo pelos quais os empregados não estariam conquistando avanços significativos. Este relato deixa o sindicato próximo daquilo que Vargas (1985, p. 176) identificou como uma falta de autonomia no sindicalismo brasileiro para avançar as negociações em favor dos trabalhadores, ainda no primeiro período de implantação do Taylorismo no Brasil.

Para quatro informantes, a estabilidade e o salário da atividade são as principais desvantagens entre os benefícios financeiros. Pois salário, quando relacionado pelos entrevistados, às exigências físicas das tarefas de trabalho aparece como item de maior reivindicação por que são também associadas às dores no corpo decorrentes da atividade.

A relação com os clientes aparece prejudicada pelo conteúdo das reclamações. As cobranças dos clientes sobre atraso na prestação dos serviços

(entrega de encomendas e objetos internacionais) aparecem como injustas do ponto de vista dos trabalhadores entrevistados, pois consideram que não possuem responsabilidade sobre as causas primeiras dos atrasos. Nas rotas localizadas em áreas nobres, as cobranças são relacionadas a não compreensão dos clientes quanto aos atrasos nos prazos de entrega dos serviços dos Correios.

A postura adotada pelos destinatários para fazer cobranças é um fator de desapontamento, pois segundo os entrevistados, os destinatários aguardam os carteiros se afastar do ponto de entrega para só então reclamar. As reclamações escondem outra característica por trás da simples reivindicação dos serviços. A proliferação dos valores de mercado (SANTOS, 2002, p. 56) parece se manifestar na sociedade quando fica em segundo plano a dimensão humana do trabalhador para que possa ficar em evidência o profissional responsável pelo serviço e pronto para operar a correção dos serviços, que agora possuem o padrão gerencial de eficiência, devendo apresentar menos erros durante o processo.

As reclamações aparecem também como injustas, motivando punições (processos administrativos internos) em casos onde os clientes não ofereciam as melhores condições de entrega. A ausência de julgamento favorável, juntamente com a contramão aparente dos servidores públicos (RIBEIRO; MANCEBO, 2013 p. 205), parecem ser os efeitos de uma sociedade que percebe aqueles que trabalham no serviço público como privilegiados. As reclamações são parte do imaginário a respeito do serviço público que o faz parecer ineficiente por alguma conduta daqueles que estão prestando o serviço diretamente ao cliente.

As rotas de entrega para dois informantes apresentaram problemas com relação à “numeração irregular” e com isso surgem algumas dificuldades para realizar a distribuição de correspondências. Geralmente em “vilas” os problemas da numeração das casas requerem procedimentos como pesquisas internas para compor um conjunto de dados que permita fazer com que as cartas e correspondências cheguem a seus destinatários. O critério de entrega estabelecido como correto pela empresa determina que a entrega apenas deva ser realizada se os dados do destinatário estiverem corretos.

A dificuldade de entrega onde há “numerações irregulares” e o “aumento do tempo no serviço interno” geram resistências dos carteiros que entregam

nessas rotas por entenderem que há sobrecarga nos serviços e que ao corrigirem dados dos destinatários estariam violando as normas de entrega deixando de enviá-las de volta para os remetentes. A correção manual da numeração irregular, “pesquisa”, faz aumentar o tempo em atividades internas e externas de trabalho. Dois informantes disseram que a “extensão” das rotas prejudicava, aumentando o tempo de desempenho das atividades, a realização dos serviços fosse pelo aumento de “registrados” (cartas com registro eletrônico) ou pelo percurso longo somente.

A “segurança” para três empregados refere-se a problemas relacionados ao peso da bolsa. Pelo menos três entrevistados afirmaram que os registrados apresentaram um aumento significativo em sua quantidade na carga diária. Os anos na atividade incidem como fator de aumento do desgaste físico, que se expressa em doenças ocupacionais localizadas nos joelhos, geralmente. Sem maior entendimento sobre causas das dificuldades diárias relacionados à sobrecarga de trabalho, a estrutura física, o peso e até o “modo de falar” de uma informante foram citados como possíveis justificativas para problemas. Um empregado também atribui as dificuldades às condições de trabalho, aos afastamentos e adoecimento entre carteiros, à sobrecarga em função do absenteísmo.

Os assaltos aparecem como perigos da atividade. Há casos em que os carteiros não foram vítimas de assalto, mas estiveram em lugares com “toque de recolher” imposto por traficantes, o que acarretava alterações no horário de entrega. Um entrevistado disse ter reagido a um assalto “conforme os procedimentos” explicados pela empresa. Nesse caso a recomendação é sempre de entregar a bolsa e preservar a vida. Numa situação de assalto, próximo à unidade, a pessoa assaltada procurou ajuda dentro do prédio dos Correios. Apesar de tratar se de um bairro com alto índice de roubos a carro a unidade de trabalho nunca havia sido assaltada. Os assaltos até foram considerados “um problema social e não um problema específico dos Correios”, por alguns carteiros. Uma informante foi feita refém durante um assalto em sua rota, enquanto entregava objetos registrados numa empresa. Nesse caso a consequência principal foi o trauma da empregada, já que os assaltantes estavam interessados na empresa e não nos objetos postais carregados pela trabalhadora. Esta foi uma exceção entre os casos de assalto.

Para a maioria dos entrevistados a conclusão é de que, embora possa não haver perigo para os carteiros, o interesse é sempre nos objetos de valor transportados pelos trabalhadores. O que se percebeu nas entrevistas é que o risco se orientou pelo interesse no valor dos objetos carregados pelos carteiros.

As mordidas de cães são motivo de preocupação constante em rotas de entrega onde existe um número alto de animais. Isso exige maior atenção na distribuição pela observação do fluxo de carros.

Também os dias de chuva relacionam-se a problemas de entrega e a organização do trabalho que tem a responsabilidade de alcançar as metas da prestação do serviço.

Para quase a metade dos trabalhadores entrevistados, os principais problemas da atividade são, ao mesmo tempo, a reclamação dos clientes em dias de chuva, relatada como injusta pelos informantes aparece como principal fator de desmotivação. Principalmente pela falta de atenção dos clientes em rotas comerciais. Nessas localidades os clientes “parecem não querer receber as cartas”, segundo uma entrevistada. Nesse caso a tentativa de explicação e os pedidos de desculpa dos carteiros mostraram-se insuficientes para explicar como se modificam as condições de trabalho e como se tornam inadequadas para certos tipos de produtos transportados.

Diante da polissemia da violência contida nos assaltos, deve-se destacar que esteve entre as mulheres entrevistadas a maior convergência de desvantagens apontadas. Isso levanta a necessidade de um olhar diferenciado sobre a construção de paradigmas que orientam estudos relacionados ao trabalho (MINAYO; SOUZA, 1997, p. 514; SCOTT, 1989, p. 3).

A quebra na assiduidade da entrega ocasiona insegurança nas rotas, pois os destinatários preferem os carteiros que já conheçam as pessoas e as dificuldades dos percursos. À falta de assiduidade na entrega de correspondências estão associados os “rodízios” das posições de trabalho para outros dois informantes.

A qualidade do serviço tende a cair se constantemente forem trocados de posição os empregados, arrastando consigo a subjetividade dos trabalhadores e todos os conflitos que mudanças podem acarretar em função da ideologia de excelência e empreendedorismo que pautam tais mudanças (RIBEIRO; MANCEBO, 2013, p. 205). A menos que os trabalhadores tivessem a atitude de

Taylor e pudessem se tornar servos de seu trabalho (TAYLOR, 1995, p. 14).

A relação com clientes no setor de atendimento e na distribuição aparece relacionada ao maior controle de tempo e ao domínio das atividades de prestações de serviço e conhecimento dos produtos. É possível traçar um paralelo entre as características de atendimento dos Correios entre a área comercial e operacional a partir do contato com os clientes. As entrevistas deram conta de que os carteiros percebem o afastamento dos clientes em função do gradeamento dos prédios e residências, “perdeu-se também a proximidade com eles”.

Alguns entrevistados disseram que o serviço interno é estressante. Trata-se de uma atividade onde a proximidade com superiores hierárquicos significa estar pressionado no trabalho. Para uma trabalhadora, o tratamento dos superiores é visto como inadequado e interfere negativamente na continuidade das atividades.

O que os colegas “pensam” desaponta e repercute como não reconhecimento dos méritos sobre o desempenho do trabalho. Segundo informante, que tem uma atividade considerada “fácil” pelos colegas, apenas realiza o “distrito rápido” por conhecer a um longo tempo o percurso no qual atua. A postura dos colegas em relação às dificuldades do serviço é contestada por outra entrevistada. Para ela, as dificuldades dos colegas estão ligadas ao fato de “não quererem trabalhar”. E assim seriam os únicos responsáveis pelo mau andamento dos serviços interno e externos. Carvalho, Oliveira e Silva (2013, p. 89) apontaram as dificuldades de convivência pacífica entre elementos culturais diferentes nas instituições. O elemento em questão, aqui, é a produtividade. Relacionada às metas, competências e resultados pelos Correios, gerou conflitos entre os colegas. A relação com os serviços, para quatro carteiros, tem problemas relacionados aos “distritos abertos”.

A melhoria na prestação dos serviços e da produtividade, no ambiente interno, careceria de “divisão de responsabilidades” entre as hierarquias superiores da empresa.

Uma das dificuldades mais citadas foi o desequilíbrio entre os percursos do distrito. O “redistribuição” dos distritos gerou dificuldades para o andamento dos serviços. Trata-se, por um lado, da tentativa de equilibrar as rotas dos distritos, tempo e distância que os carteiros caminham para entregar. Por outro

lado, é um investimento em tecnologia que os Correios fazem. Se os distritos não estiverem equilibrados, pode acontecer de existir “tempo sobrando”. O que criou entre os carteiros uma necessidade de melhorias das condições de entrega. Este processo foi reivindicado como carente de “maior padronização” nos setores de trabalho. Alguns entrevistados disseram que o desequilíbrio entre os distritos causou, enquanto não havia sido feito o redistritamento, “problemas para a entrega”.

O atendimento comercial da empresa ainda não conta com amparo necessário para os clientes, muitos procedimentos ainda não passaram por uma reformulação. A “falta de padronização” ainda é bastante sentida pelos atendentes. O que acarreta a necessidade de um maior número de explicações sobre preenchimento dos campos de informação, por exemplo, em alguns produtos.

No caso da “falta de cursos de capacitação” para melhor atender a diferentes tipos de clientes, os trabalhadores recorrem à solidariedade entre colegas para manter a qualidade dos serviços. O “jogo de cintura” auxilia os colegas menos preparados para certos atendimentos. A necessidade de orientação sobre os serviços incide entre as áreas comercial e operacional da empresa. As especificidades da prestação dos serviços fechados em contrato junto a clientes corporativos, quando não seguidas às instruções de entrega, tornam insuficientes os esforços empreendidos em partes diferentes da empresa. Estão em questão os valores de harmonia, aqueles que abordam a ênfase num ajustamento harmonioso ao ambiente e à natureza (CARVALHO; OLIVEIRA; SILVA, 2013, p. 82).

Analisando as desvantagens foi possível perceber que, mesmo alguns trabalhadores que ingressaram nos Correios em função do salário, estabilidade e plano de saúde, acabaram por ter de enfrentar problemas junto aos clientes devido à numeração é irregular, cães e assaltos. Na relação entre colegas, a sobrecarga de trabalho e as trocas de posições, “rodízios” (embora compreendido por alguns) são relacionadas ao aumento das doenças em locais de trabalho pela sobrecarga de serviços. Esses foram os fatores relacionados às desvantagens dos serviços nos Correios.

O Quadro 3, a seguir, apresenta a tipologia profissional dos empregados.

Quadro 3 - Tipologia Profissional dos Empregados

ENTREVISTADO	ANTES DOS CORREIOS	MOTIVOS PARA INGRESSO	PERMANÊNCIA VANTAGENS	PERMANÊNCIA DESVANTAGENS	PERSPECTIVAS PROFISSIONAIS
1	Babá, setor de serviços de atendimento e escritório	Benefícios	Benefícios; relação com clientes	Salário; sociabilidade	Concurso
2	Estudante	Estabilidade	Benefícios financeiros; sociabilidade	Salário; sociabilidade	Faculdade
3	Estagiário, desenhista técnico, autônomo	Estabilidade	Sociabilidade	Salário; sociabilidade	Concurso; "Correios-2020"
4	Autônomo	Plano de saúde	Benefícios financeiros; sociabilidade	Sociabilidade	Graduação
5	Serviços de contabilidade, empresário, pesquisas	Estabilidade	Benefícios financeiros; sociabilidade	Salário; sociabilidade	Salário; "Correios-2020"
6	Office-boy, serviços em escritório, área de segurança	Salário	Benefícios; sociabilidade	Sociabilidade	Salário
7	Serviços no setor privado, professor temporário	Benefícios	Benefícios	Sociabilidade	Concursos; "Correios-2020"
8	Babá, serviços em secretaria	Plano de saúde	Benefícios financeiros; sociabilidade	Sociabilidade	Concurso; "Correios-2020"
9	Dona de casa, serviços de escritório	Benefícios	Sociabilidade	Sociabilidade	Concurso
10	Demissão, funcionário público	Estabilidade	Sociabilidade	Benefícios financeiros	Salário

Fonte: Elaborado pelo autor.

4.2 PROJETOS DE FUTURO PROFISSIONAL

Nesta seção, serão apresentados os projetos de futuro profissional dos entrevistados nesta pesquisa. O objetivo da apresentação é demonstrar de que maneira os trabalhadores pretendem dar continuidades aos seus projetos profissionais tendo em vista suas trajetórias em empregos anteriores e as características do trabalho que desempenham nos Correios. Foram identificados três tipos de perspectivas relacionadas ao futuro profissional:

- a) ascensão na carreira ligado ao projeto de expansão dos Correios;
- b) planos de realização de concurso em suas áreas de formação;
- c) aqueles que pretendem permanecer na empresa, sem maiores expectativas de mudança de cargo ou função.

O primeiro tipo de projeto profissional destaca expectativas de ascensão dos trabalhadores com relação ao projeto de expansão dos Correios e aos meios de promoção interna que eles pretendem prestar. Elas encerram oportunidades de valorização profissional e estabelecem como prioridade geral dos empregados sua preocupação com a continuidade de seus empregos, assim como demonstram preocupação com crescimento salarial em seus projetos futuros.

De forma geral, os entrevistados afirmam pretender dar continuidade aos estudos, situando a escolarização como uma prioridade permanente dos trabalhadores de Correios entrevistados. Fonseca (1994, p. 154), analisando nos grupos populares a noção de infância e as formas de socialização, permitiu a essa pesquisa pensar conjuntamente algumas análises que tem relação com a escolaridade dos entrevistados, ainda que os aspectos que mais se reflitam nessa pesquisa sejam próximos aos desdobramentos da escolaridade durante a vida profissional.

Como antes apontado no texto, a internacionalização dos Correios está inserida no projeto “Correios-2020” sob a forma de expansão da empresa. Para os quatro entrevistados que percebem na expansão da empresa boas oportunidades profissionais, as vantagens pretendidas estão relacionadas ao aproveitamento do conhecimento que adquiriram no ramo de negócios no qual atua os Correios.

A internacionalização dos “Correios-2020” aparece como fator de impulso ao aprimoramento de conhecimentos em áreas específicas do comércio internacional para um entrevistado que trabalha com vendas na empresa. As perspectivas profissionais relacionadas aos processos de internacionalização dos Correios representam maior valorização profissional e mobilidade vertical dos empregados. O crescimento profissional parece integrar um tipo de eixo de distribuição de capital (BOURDIEU, 2011, p. 241) cultural e econômico, que teria a capacidade de apontar os rumos profissionais dos entrevistados.

Pois a escolha pelos Correios e pelo tipo de atividade exercida dentro da empresa demonstra, se observada a trajetória profissional, que o perfil dos entrevistados está relacionado a uma origem econômica e cultural, assim como a ascensão profissional se aproxima de procura ou construção de um estilo de vida. Para dois entrevistados, o desejo de crescimento profissional esteve motivado pela mudança de padrão de vida. O que foi descrito como busca de maior conforto para família, mas também, maior liberdade financeira para aproveitar a vida com amigos.

O crescimento profissional analisado fora da perspectiva da distribuição de capitais no campo das escolhas demonstra (sobre o relacionamento com colegas) menor prioridade para benefícios como a estabilidade no cargo e maior relevância ao prosseguimento da carreira. A expansão dos Correios quando relacionada à amizade, um dos benefícios da sociabilidade, nos permite discutir se a oportunidade de conhecer novos países faz da amizade, em local de trabalho, um fator preponderante para se permanecer nos postos.

Nem mesmo a insegurança inicial, presente no aprendizado de novas funções e serviços, é possível de ser cogitada como uma desvantagem significativa quando comparada possibilidade de internacionalização dos Correios. Entre os homens, a amizade pode ser vista como fator que contribuía de forma positiva para o local de trabalho. Ou como relacionamento que por meio da confiança pode colocar num mesmo patamar pais dos entrevistados e colegas de trabalho.

No entanto, as perspectivas profissionais relacionadas à internacionalização, quando deixam em segundo plano as dificuldades iniciais de um cargo e outras vantagens, parece contestar a função de apoio que tem o emprego público na provisão familiar. É possível traçar um paralelo com a

contestação à família tradicional de Skinner. Um modelo em que de família é considerado uma forma antiga de comunidade cujos costumes e hábitos utilizados para perpetuá-la estariam deslocados numa sociedade que não se baseia nos laços de sangue (SKINNER, 1962, p. 141, apud FADIMAN; FAGNER, 1986).

As perspectivas quanto à expansão de empresa para três entrevistados foram depositadas na estrutura de oportunidades que estão colocadas nos objetivos estratégicos que culminarão em “Correios-2020”. A internacionalização da empresa indica, entre os entrevistados abaixo de 45 anos, que os investimentos em tecnologia representam a extensão de um benefício relacionado ao trabalho quando interpretadas em termos dos objetivos estratégicos para aqueles que possuem nível superior, “Correios-2020”.

Alguns trabalhadores perceberam nesse projeto de expansão a possibilidade de trabalharem numa empresa mais moderna. Aqueles que atuam na venda de produtos e serviços expressaram que a possibilidade de abertura de novos postos de trabalho, com maiores investimentos em tecnologias da informação e comunicação, possa também ser acompanhada de critérios justos de escolha para novos postos, em harmonia com a antiguidade dos empregados, por exemplo.

Mesmo assim, as desvantagens relacionadas às dificuldades de padronização dos serviços, deixam em dúvida a efetividade de o projeto futuro da empresa ser o espaço de melhores condições de trabalho. Essa preocupação foi manifestada especialmente pelos homens.

Outra forma de recolocação profissional exposta pelos entrevistados foi a possibilidade de realização de concursos em outras empresas ou setores públicos. Alguns se mostraram atraídos por novas condições de trabalho e melhores salários pagos por outras empresas estatais. Os concursos abertos são alternativa para valorização dos anos de estudo e formação que alcançaram. Uma entrevistada relatou como motivo a sobrecarga de trabalho como razão principal da sua motivação para prestar novos concursos. Possivelmente por que já possuem estabilidade, a opinião dos entrevistados se diferencia dos motivos para ingressar no serviço público analisado por Albrecht e Krawulski (2011, p. 221). Na pesquisa, que considerava a opinião de concurseiros, as principais

razões foram estabilidade no cargo, remuneração, possibilidade de carreira e qualidade do ambiente de trabalho.

As perspectivas profissionais relacionadas a concursos que possibilitam a permanência na empresa, para quatro entrevistados, expressam a continuidade da carreira profissional através de “recrutamentos internos”. Pretendem usufruir da progressão salarial se utilizando dos conhecimentos acumulados em suas áreas de atuação dentro dos Correios.

Percebe-se que a entre os entrevistados a formação é um meio para novos postos de trabalho e melhores salários. Mesmo as perspectivas relacionadas à prestação de concurso para a área de formação sobrepõe à formação o crescimento profissional. A escolaridade das perspectivas, por exemplo, quanto à expansão de empresa para três informantes foi depositada na estrutura de oportunidades estabelecidas nos objetivos estratégicos que culminarão em “Correios-2020”.

No entanto existe uma diferença de preferência quanto à possibilidade de realização de concursos para área de formação por meio de “recrutamentos internos”. Nesse caso, em relação aos concursos abertos, parece, ao mesmo tempo em que abre espaço para novas oportunidades de trabalho dos Correios, colocando em segundo plano as vantagens relacionadas à melhoria salarial em outras estatais, objetivo daqueles que pretendem participar de processos seletivos abertos.

Para três entrevistados que possuem nível superior (cursando ou completo), as oportunidades dentro dos Correios aparecem relacionadas à criação da universidade corporativa. O que conferiu maior facilidade de acesso para aqueles que buscavam qualificação sobre assuntos relacionados à atuação da empresa. Mesmo com a criação da universidade corporativa dois entrevistados disseram que, além de qualificação, a iniciativa dos colegas para buscar outras oportunidades de crescimento na empresa é importante.

Dos quatro que fizeram dos estudos um meio de acesso a melhores empregos um não apresentou continuidade nesse projeto e outro conseguiu mantê-lo, apesar da rotatividade nas instituições superiores da sua rotina de estudos. Duas entrevistadas se mantiveram junto aos estudos enquanto que um entrevistado manteve sua rotina desde que ingressou nos Correios. É importante destacar especialmente a relação das mulheres com a escolaridade. Uma

relação com a escola que pertence a uma questão maior e anterior, se dá pelos limites estabelecidos ao estudo de gênero (SCOTT, 1989, p. 7) pois, à medida que se expande a compreensão sobre gênero é possível que a compreensão da trajetória profissional também mude. Ingressaram nos Correios procurando se afastar dos trabalhos precários pelos quais haviam passado. Uma das entrevistadas, que foi babá antes de entrar nos Correios, pode aproveitar o convívio com sua “patroa” e disse carregar consigo algumas lições que a estimulou “a seguir os estudos”.

Assim, de alguma forma, para todas elas, as profissões anteriores lhes permitiram utilizar o tempo de trabalho para modificar o alcance das suas possibilidades por meio da continuidade dos estudos. Como afirmou Fonseca (1994, p. 150), “há séculos, as crianças brasileiras estão aprendendo a vida não no estabelecimento escolar e sim junto a algum adulto, onde trabalham como assistente ou aprendiz”. Mesmo sem benefícios formais adequados, ser babá pareceu permitir estruturar o futuro. As perspectivas que demonstram a constante disposição para seguir estudando e prestando concursos, comparadas com o período anterior ao ingresso (trabalho doméstico), indica que o acesso a oportunidades de valorização no trabalho mantém a escolaridade como instrumento de socialização.

Os três informantes que ingressaram interessados em ter um emprego estável apresentaram como principais perspectivas a realização de concursos e valorização profissional. Todos estão na faixa etária entre 25 e 35 anos e em atividades diferentes dentro dos Correios. As perspectivas objetivando valorização salarial diferenciam-se em relação à função por estarem relacionadas à disposição de realizar tanto concursos internos quanto externos. Para alguns carteiros, apenas o aumento salarial poderia ser considerado uma forma de valorização. Para aqueles que possuem nível superior, a valorização salarial pode ser atingida por meio das oportunidades relacionadas aos projetos de modernização da ECT, “Correios-2020” ou por meio de concursos.

Existe uma preocupação relacionada aos mais antigos, acima de 45 anos, pois percebem a necessidade de retomar os estudos, correndo o risco de terem suas perspectivas diminuídas. A incidência de doenças, ou agravamento, dessas aparece como fator que desestimula os entrevistados a continuarem em suas atividades. Retorna por isso o desejo de continuar os estudos interrompidos.

Embora preocupados com o prosseguimento das suas atividades profissionais, nenhum deles citou a preocupação com a aposentadoria, ao contrário, todos planejam seguir suas atividades.

Para quatro dos entrevistados que estavam em busca de estabilidade, mas ingressaram nos Correios pressionados pelo trabalho precário, as perspectivas englobam a realização de concursos, novamente, e a valorização da atividade, com a realização de concursos para área de formação. Até 35 anos, os riscos de doenças parecem contestar a certeza de permanência na empresa. Dentro desta faixa etária, a continuidade na ECT apenas é admitida caso haja mudança de atividade ou função por meio de processos seletivos internos. Pode se destacar ainda que para alguns entrevistados existe a possibilidade de prestação de concursos para outras áreas sem a necessidade de aproveitamento da área de formação.

Dois informantes que ingressaram pelo plano de saúde pretendem continuar estudando e realizando concursos. Não pretendem ter mais filhos, porém os assaltos e a sobrecarga de trabalho, para quem não possui função gratificada, parece ser o motivo de concluir a graduação e encontrar alternativas para resolver os problemas encontrados.

Entre os carteiros há aqueles que defendem que a melhoria salarial deve vir de forma coletiva, ou seja, por meio das campanhas salariais. Chamou a atenção que esta possibilidade foi levantada por um dos entrevistados com idade acima dos 45 anos. O que coloca algumas questões sobre como aqueles que têm mais tempo de empresa percebem os Correios. Para os mais velhos, a melhoria apenas viria através de campanhas salariais.

O único que ingressou preferencialmente por salário não se sente prejudicado pela sobrecarga de trabalho. Dispondo do plano de saúde e do reconhecimento dos clientes, cujo atendimento contribui para sua permanência, a sobrecarga de trabalho ou o risco de doenças não o preocupa tanto quanto a falta de política salarial. Apenas esse entrevistado deposita na melhoria salarial seu benefício principal. Com uma boa renda pode realizar-se de outras formas. As profissões anteriores lhe ensinaram que restrições financeiras atingem outras esferas da vida pessoal. Voltar a estudar apareceu a partir do exemplo de outros amigos que seguiram estudando. O que acabou sinalizando, para ele, que

retomar essas atividades poderia trazer a chance de trabalhar em profissões menos arriscadas, por exemplo.

Para esse trabalhador, o salário é o maior objetivo, pois significa que ele poderia proporcionar felicidade a sua família e amigos, além de lhe permitir realizar outros sonhos, como a adoção.

O terceiro tipo identificado, reúne três entrevistados que disseram não pretender realizar concursos internos ou em outras empresas, orientando-se para a permanência na empresa e na situação funcional. São entrevistados, que analisados conforme a antiguidade, disseram que pretendem retomar os estudos, mas para permanecer na empresa diminuir sua exposição à ação de intempéries e preservar-se do desgaste dos anos de trabalho. O contexto do ensino do Brasil foi referido, por um carteiro, como sistema que apresentou evoluções, porém precisa de parâmetros mais qualificados para basear sua qualidade de ensino. Para este entrevistado as perspectivas se referem à melhoria das condições de trabalho dos empregados que atuam na distribuição domiciliária. Além disso, são informantes que não manifestaram ter como planos para o futuro mais filhos.

Um carteiro, 26 anos, afirmou que o mercado de trabalho torna o emprego nos Correios mais valorizado e apenas a isso remete a sensação de segurança para criação da primeira filha. Trata-se de uma análise em função do papel de provisão atribuído aos homens. Nota-se que a preocupação com a provisão permanece entre os homens jovens e só neste caso é que temos admitida a possibilidade de continuidade dos estudos sem concursos. Significando a valorização das perspectivas voltadas para continuidade nos Correios. Este trabalhador integra o grupo daqueles que ingressaram nos Correios atraídos pela continuidade dos estudos. Destaca o fato de ter sido o único que não teve experiência profissional anterior. Declarou ter sido estudante até o ingresso. Com escolaridade de nível médio pode realizar e ser aprovado no concurso, mas diante das desvantagens, ainda que insuficientes para motivar a saída da empresa, parece ser a escolaridade novamente a estratégia de valorização enquanto estiver na empresa. Fazer faculdade é a alternativa futura para este trabalhador.

Entre o grupo se observarmos a função, veremos que estudar sempre foi recurso para acessar benefícios, porém a capacidade de “fazer escolhas”

adequadas, a aquisição de conhecimento junto aos pais, a capacidade de superação para adquirir habilidades foram paralelamente, até o ingresso nos Correios, construindo a ideia de que estudar sempre pode trazer algum tipo de retorno seguro. Uma destas vantagens se relaciona aos processos identificatórios estudados por Coutinho, Krawulski e Soares (2007, p. 32), uma vez que os empregos ajudam a manter outras identidades que os empregados dos Correios têm (família e amigos) através dos relatos podemos compreender os processos de identificação que nos possibilita entender a integração do sujeito.

Estes três entrevistados destacaram que a expansão da empresa e os objetivos estratégicos dos Correios preveem investimento e modernização para que os Correios atinjam reconhecimento mundial para a excelência de seus serviços. E que as recentes alterações em seu estatuto e a nova identidade corporativa abriram oportunidades de atuação no Brasil e no mercado internacional.

Embora a maioria dos pesquisados possa ser definida em função da disposição para prestar concursos, são as possibilidades de expansão da atuação dos Correios que atende de forma mais completa o conjunto de expectativas individuais. Elas estão divididas desde as possibilidades de trabalho dentro da empresa até a continuidade dos estudos. Mas boa parte dos entrevistados, mantém consigo um conjunto de estratégias para o futuro, bem mais otimista do que a trajetória anterior ao ingresso. As perspectivas demonstram que a necessidade dos trabalhadores é por um salto qualitativo nas suas carreiras, mas que se trata de um patamar superior ao enfrentado pelos mesmos antes de ingressar nos Correios.

Nessa última seção do estudo, procurou-se analisar e descrever quais foram as perspectivas profissionais dos entrevistados. No próximo item, serão retomadas algumas partes da pesquisa e será indicado em que área este trabalho parece ter a maior possibilidade de continuidade, como considerações finais da análise.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo estudar os sentidos do trabalho. Para tanto, empreendeu-se um estudo relacionado ao impacto do processo de reestruturação produtiva nos Correios. Por meio de análise qualitativa dos dados, observação participante e transcrição de entrevistas, objetivou-se a construção de tipologias relacionadas aos projetos futuros na empresa de Correios.

Existem diferentes tipos de projetos profissionais em meio à reestruturação. Esse processo não significa a anulação do sentido e das capacidades de reflexão sobre o futuro dos trabalhadores, apesar de todas as dificuldades demonstradas.

Esse estudo conclui que apesar do processo de reestruturação produtiva vivida pelos Correios a exaltação ao trabalho (CARMO, 1992) se mantém presente entre os trabalhadores encontrando formas de fazer sentido em meio a diversidade de projetos profissionais.

Os sentidos do trabalho (ANTUNES, 2000) advindos da pesquisa dos projetos profissionais dos Correios dizem respeito a um processo de heterogeneização do trabalho, em meio ao aumento da complexidade, ou alteração qualitativa da organização da produção. Nessa pesquisa, apesar dos investimentos em incremento tecnológico e das alterações mundiais do serviço postal, os trabalhadores ou “a classe-que-vive-do-trabalho” resiste às profundas transformações pelas quais passam os Correios.

Em muitos casos, a relação do trabalho com a importância financeira foi direta, porém não a primeira causa de se buscar um trabalho. Na maioria das entrevistas, o ingresso no serviço público estava relacionado à sustentação de outros projetos e ao posterior crescimento profissional. A ideia de autorrealização estava, por isso, permeada pela estabilidade financeira do serviço público. O que de certa forma faz o trabalho passar de um meio de ganhar dinheiro (CARMO, 1992) para um meio de sustentar uma diversidade de projetos.

Sociologicamente, se pode afirmar que além de diferentes projetos conviverem numa mesma empresa, pertinente a cada um dos entrevistados, eles guardam em si a capacidade constituírem-se apesar dos limites colocados pelas

normas da empresa, ou por algo que eles mesmos estejam deixando de realizar. Operou-se uma reflexividade sempre permanente nos momentos pesquisados, desde as experiências anteriores (alguns remetiam à família seus aprendizados), embora a capacidade de implementação pessoal, a atividade desses projetos, sempre ficasse limitada, em geral, pelo contexto de algumas dificuldades do trabalho.

Em relação à discussão sobre a subjetividade dos trabalhadores, se pode afirmar que as complexas transformações produzidas pela reestruturação nos Correios produziram modificação naquilo que poderíamos nominar cultura subjetiva (VELHO, 1997). As alterações atingem os trabalhadores, porém conservam sua capacidade de seguir traçando suas trajetórias de vida. Percebem os problemas nos setores de trabalho, identificam que a empresa passa por mudanças, no entanto, isso não os impede de perscrutar novos cenários onde possam estudar, trabalhar ou constituir família. Existe uma alienação do trabalho que se manifesta no estoque de conhecimento relacionado ao campo pessoal. O campo de possibilidades segue sendo espaço dividido entre a vida profissional (crescimento salarial, por exemplo) e a realização pessoal, relacionada às alternativas disponíveis para continuidade dos projetos pessoais. (SCHUTZ, 1970; VELHO, 1997).

A exaltação do trabalho relacionada ao debate sobre a centralidade da categoria trabalho, fez com que fossem utilizados aportes teóricos como sociedade autodeterminada, aproximações entre as categorias trabalho e emprego, desencantamento do trabalho e trabalho como constituidor do duplo valor indivíduo-cidadão. Além de conceitos do mundo do trabalho, como heterogeneização, complexificação e processos produtivos (ANTUNES, 2000; CARMO, 1992; GORZ, 1987; MEDA, 1999; SCHNAPPER, 1998).

Com relação ao debate sobre a reestruturação produtiva, verificou-se que, estando presente nos Correios, esse fenômeno alterou a rotina nos locais de trabalho, por meio da modificação do espaço, incremento tecnológico, aumento da prestação e organização do serviço. Modificações realizadas, em sua maioria, em função do investimento no monitoramento de controle dos principais *players* do mercado postal. Essas mudanças provocaram impacto entre os trabalhadores, adoecimento e readaptações às regras de prestação de serviço postal.

Os dez agentes postais que participaram da pesquisa residiam na região metropolitana, embora desempenhassem suas atividades em Porto Alegre. Possuíam, a maioria, nível superior, formados e ou em andamento. Eram, quase todos, oriundos da iniciativa privada com características de trabalho precário.

Dentre as principais vantagens citadas, podemos elencar a estabilidade no emprego, os benefícios financeiros, a sociabilidade da atividade (amizade e liberdade). Nas desvantagens relacionadas à profissão, estão as doenças ocupacionais relacionadas ao peso transportado nas bolsas, os riscos provenientes de assaltos e cães nas ruas e a reduzida progressão salarial. Os projetos de futuro são três e podem ser descritos pela possibilidade de ascensão por meio do projeto de expansão dos Correios, pela possibilidade de realização de concursos e, por fim, pela permanência na empresa e na situação funcional.

Com relação à distinção existente entre labor e trabalho e a separação linguística que teria sido operada desde a antiguidade até a idade moderna, quando Marx e Smith passaram a ser os principais teóricos do trabalho, pode-se dizer que há um novo deslocamento dessa distinção, segundo os dados da pesquisa. As distorções entre labor e trabalho que distinguiam escravos e cidadãos na antiguidade clássica além de definirem quem, politicamente, tinha direito de atuar no espaço público passaram a ser identificadas com noções de trabalho produtivo e improdutivo (ARENDRT, 2007, p. 96).

A ênfase na continuidade dos estudos como forma de ascensão profissional indica que o processo de reestruturação produtiva pelos quais passou os Correios imprime nos entrevistados a necessidade de acompanhamento dessas mudanças. Por isso, a exaltação (CARMO, 1992) parece estar mais relacionada aos projetos futuros e às perspectivas de mudanças que prospectam tendo como base, a maioria, sua formação.

As perspectivas profissionais dos trabalhadores apontaram para realização de concursos, o que também significou a continuidade dos estudos. Isso traz à tona, novamente, não apenas a relação entre trabalho e escolaridade (o que no caso da pesquisa significa tratar de ascensão profissional), mas o que Fonseca (1994, p.151) tratou como a relação do Estado com o trabalho infantil. E através daquele exemplo mostrou que é possível que o Estado tome medidas para proteger os membros de uma sociedade.

Retomando Gorz (1987), talvez seja preciso desvincular trabalho de renda, pois assim, quem sabe seria possível a criação de sistemas de distribuição numa escala em que renda, educação, saúde e moradia possam ser garantidos sem expor os membros de uma sociedade às crises de degeneração do trabalho. Desta forma talvez se possa continuar os estudos relacionados aos sentidos do trabalho, ou a projetos profissionais.

Por isso, o ato de projetar (SCHUTZ, 1970), que estava relacionado, no início da pesquisa com o “estoque de conhecimento” utilizado para tomar decisões relacionadas ao trabalho, com base nas informações da própria finalidade do negócio postal, mostrou-se relacionado a um conjunto bem maior de fatores. A pesquisa mostrou que os trabalhadores têm, envolvidos em suas decisões, aspectos familiares e de amizade.

A noção de campo de possibilidades (VELHO, 1997, p. 85) definiu se em relação à tomada de decisões dos agentes no trabalho, pois foi possível, por meio da descrição da reestruturação produtiva, relacionar em que meio os trabalhadores tiveram de tomar tais decisões. A reestruturação produtiva, principalmente, por meio de incremento tecnológico, demonstrou o que caracteriza as alterações em ambientes laborativos na empresa. Bem como, passa a fazer parte do direcionamento das escolhas futuras que os agentes têm de fazer todas as vezes que estão diante de uma vantagem ou desvantagem no trabalho.

Podemos considerar que o labor, no seu sentido existente na antiguidade e relacionado ao sustento da própria vida a partir das necessidades, e longe da vida política, segue produzindo efeito nas atividades profissionais no século XXI (ARENDETT, 2007. p. 94). Os agentes de Correios não tem controle sobre os processos de reestruturação produtiva, nem sobre os fatores que fazem o mercado oscilar, tornando o cenário econômico incerto, além desses fatores, as decisões que passam pelos poderes legislativo e executivo (MP532/2011).

As alterações na organização do trabalho só podem ser acompanhadas por meio de esforços movidos por pessoal e corporativamente (BRASIL, 2017). Logo, a diversidade dos projetos se desenrola em meio à exaltação do trabalho (CARMO, 1992) impulsionada pela constante reordenação da estrutura organizacional, o que os leva ao permanente, e nem sempre institucionalizado, processo de atualização. Cria-se, a partir da subjetividade do trabalhador

(ANTUNES, 2000) um sentido, mas que permanece imbricado ao labor, ou à necessidade de sustentar-se diante da vida.

O estudo parece mostrar que o trabalho guarda diferentes sentidos e que os trabalhadores constroem ativamente seus projetos, atribuindo diferentes sentidos ao trabalho (ARENDETT, 2007; SCHUTZ, 1970; VELHO, 1997) que se relacionam com suas trajetórias. Os dados mostram pluralidade de projetos e refletividade dos trabalhadores em meio à reestruturação da empresa.

O papel do mercado em relação a outras instituições ou organizações, como o Estado e a empresa de Correios, parece oportuno para as discussões futuras a essa pesquisa. Esta é uma questão relevante pois, se o incremento tecnológico se desenvolve junto com os mercados, significa que a criação e a qualidade dos empregos também decairá?

Por isso a discussão que permanece depois da pesquisa, não é mais relacionada aos sentidos do trabalho (até por que não sabemos se haverá emprego). Pode ser que a qualidade e a quantidade desses postos possam depender cada vez mais do mercado e menos da necessidade das pessoas que virão a ocupar esses postos.

Assim, a questão que sobressai pode estar relacionada às formas de não perdermos de vista (nesse jogo entre tecnologia, mercado e Estado) que as pessoas devem continuar sendo a prioridade. Desta forma, a continuidade da pesquisa se inclinaria para um novo objetivo: o de estudar formas de reconstrução daquilo que foi o Estado social na Europa, noutros tempos. Embora os sentidos do trabalho se modifiquem, as necessidades humanas não cessam e com elas possivelmente as diferentes formas de trabalho.

REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, Pricila Anny Tomachski; KRAWULSKI, Edite. Concurseiros e a busca por um emprego estável: reflexões sobre os motivos de ingresso no serviço público. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 14, n. 2, p.211-226, dez. 2011.
- ANTUNES, Ricardo. **Os Sentidos do Trabalho: Ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho**. 3. ed. São Paulo: Boitempo, 2000. 261 p.
- ARENDT, Hannah. **A Condição Humana**. 10. ed. São Paulo: Forense-Universitária, 2007. 352 p.
- BAUMGARTEN, Maíra. Tecnologias sociais e Inovação social. In: CATTANI, Antônio David; HOLZMANN, Lorena. **Dicionário de Trabalho e Tecnologia**. 1. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006. v. 358.
- BOURDIEU, Pierre. **Economia das trocas simbólicas**. 5. ed. São Paulo: Perspectiva, 2011.
- BRASIL. Ministério das Comunicações. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. **Prestação de Contas Ordinária Anual**. Relatório de Gestão. Exercício de 2009. Atualizado em: 2009. Disponível em: <https://www.correios.com.br/sobre-correios/a-empresa/publicacoes/processos-de-contas-anuais/pdf/2009/Relatorio_de_Gestao.pdf> Acesso em: 08 jul. 2017.
- _____. Ministério das Comunicações. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. **Prestação de Contas Ordinária Anual**. Relatório de Gestão do Exercício de 2010. Brasília, 2011. Disponível em: <https://www.correios.com.br/sobre-correios/a-empresa/publicacoes/processos-de-contas-anuais/pdf/2010/Relatorio_Gestao.pdf> Acesso em: 07 jul. 2017.
- _____. Ministério das Comunicações. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Editais e arquivos do concurso. **Edital nº 11 – ECT**. Atualizado em: 22 mar. 2011. Disponível em: <http://www.cespe.unb.br/concursos/correiosagente2011/arquivos/EDITAL_11_CORREIOS_2011_NVEL_MDIO____VERSO__FINAL_.PDF> Acesso em: 09 jul. 2017.
- _____. Ministério das Comunicações. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. **Relatório da Administração da ECT – Exercício 2013**. Atualizado em: 2013. Disponível em: <https://www.correios.com.br/sobre-correios/a-empresa/publicacoes/relatorios/relatorios-de-administracao/pdf/Relatorio_Administracao_2013.pdf> Acesso em: 04 jul. 2017.
- _____. Ministério das Comunicações. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. **Prestação de Contas Ordinária Anual**. Relatório de Gestão do Exercício de 2013. Brasília, 2014. Disponível em: <https://www.correios.com.br/sobre-correios/a-empresa/publicacoes/processos-de-contas-anuais/pdf/2013/RelatriodeGestode2013_ECT_120514.pdf> Acesso em: 08 jul. 2017.

_____. Ministério das Comunicações. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. **Plano de Cargos, Carreiras e Salários - PCCS 2008**. Atualizado em: nov. 2014. Disponível em: <<http://www.correios.com.br/sobre-correios/recursos-humanos/plano-de-cargos-carreiras-e-salarios-pccs-2008/arquivos/pccs-2008-att-novembro>> Acesso em: 04 jul. 2017.

_____. Ministério das Comunicações. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. **Universidade Correios**. Atualizado em: 2017. Disponível em: <<http://www.correios.com.br/sobre-correios/educacao-e-cultura/universidade-correios>> Acesso em: 03 jul. 2017.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos; SPINK, Peter (Org.). **Reforma do Estado e Administração Pública Gerencial**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1998.

CARMO, Paulo Sérgio do. **A Ideologia do Trabalho**. 2. ed. São Paulo: Moderna, 1992. 88 p.

CARVALHO, Virgínia Donizete de; OLIVEIRA, Thais Aluxe de; SILVA, Daniele Cristhiane da. Valores organizacionais em instituições públicas brasileiras: percepções dos servidores em diferentes posições hierárquicas e tipos de entidade da administração indireta. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 14, n. 5, p.74-103, 2013.

COUTINHO, Maria Chalfin; KRAWULSKI, Edite; SOARES, Dulce Helena Penna. Identidade e trabalho na contemporaneidade: repensando articulações possíveis. **Psicologia & Sociedade**, Porto Alegre, v. 19, n. 1, p.29-37, 2007.

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Christian. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 2007. 145 p.

FADIMAN, James, FRAGER, Robert. **Teorias da Personalidade**. São Paulo: Harba, 1986.

FENTECT. Federação Nacional dos Trabalhadores em Empresas de Correios, Telégrafos e Similares. Comando Nacional de Negociação e Mobilização 2009/2010. **Informe – 029**. Brasília, 23 set. 2009. Disponível em: <http://www.fentect.org.br/media/informes/informe_029.pdf> Acesso em: 02 jul. 2017.

FENTECT. Federação Nacional dos Trabalhadores em Empresas de Correios, Telégrafos e Similares. Secretaria de Saúde do Trabalhador. Secretaria de Imprensa. **Saúde do Trabalhador**. Atualizado em: abr. 2011. Disponível em: <http://www.sintectjfa.org.br/pdf/fique-atento/Cartilha_FENTECT_WEB.pdf> Acesso em: 08 jul. 2017.

FONSECA, Cláudia. Preparando-se para a vida: reflexões sobre escola e adolescência em grupos populares. **Em Aberto**, Brasília, v. 14, n. 61, p.144-155, 1994.

GORZ, André. **Adeus ao proletariado:** para além do socialismo. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1987. 203 p.

HABERMAS, Jürgen. A Nova Intransparência : A crise do Estado de bem-estar social e o esgotamento das energias utópicas". **Novos Estudos CEBRAP**, [S.l], nº 18, p. 103-114,1987.

KALLEBERG, Arne L. O crescimento do trabalho precário: um desafio global. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 24, n. 69, p. 21-30, fev. 2009.

MEDA, Dominique. **O Trabalho:** Um valor em vias de extinção. Lisboa: Fim de Século Edições, 1999. 328 p.

MELMAN, Seymour. **Depois do Capitalismo.** São Paulo: Futura, 2002. 696 p.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; SOUZA, Edinilsa Ramos de. Violência e saúde como um campo interdisciplinar e de ação coletiva. História, **Ciências, Saúde-Manguinhos**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 3, p. 513-531, 1997.

OLHO VIVO E ECETISTA. **Para Ministério Público cargo amplo é irregular.** Atualizado em: 19 dez. 2012. Disponível em: <<http://olhovivoecetista.blogspot.com.br/2012/12/para-ministerio-publico-cargo-amplo-e.html?m=0>> Acesso em: 09 jul. 2017.

RIBEIRO, Carla Vaz dos Santos; MANCEBO, Deise. O servidor público no mundo do trabalho do Século XXI. **Psicologia: Ciência e Profissão**, [S.l], v. 33, n. 1, p. 192-207, 2013.

SANTOS, B. S. **Para um novo senso comum:** a ciência, o direito e a política na transição paradigmática. Baaaventura de Sousa Santos (org.) 4. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

SCHNAPPER, Dominique. **Contra O Fim Do Trabalho.** Conversa com Philippe Petit. Lisboa: Terramar, 1998. 124 p.Tradução: Pedro Lopes d'Azevedo.

SCHUTZ, Alfred. **Reflections on the problem of relevance.** New Haven: Yale University Press, 1970.

SCOTT, Joan. **Gênero:** Uma categoria útil para análise histórica. Texto original: Gender: a useful category of historical analyses. Gender and the politics of history. New York, Columbia University Press, 1989. Tradução: Christine Rufino Dabat e Maria Betânia Ávila.

SENNETT, Richard. **A Corrosão do Caráter.** 5. ed. Rio de Janeiro: Record, 2001. Tradução de: Marcos Santarrita.

SINTECTRS. Sindicato dos Trabalhadores em Correios e Telégrafos do RS. O Mensageiro Expresso, n. 91. **Basta de Enrolação.** Atualizado em: 15 jul. 2010. Disponível em: <http://www.sintectrs.org.br/downloads/O_Mensageiro_Expresso_

91.pdf> Acesso em: 07 jul. 2017.

TARROW, Sidney. **O poder em movimento**: movimentos sociais e confronto político. Petrópolis: Editora Vozes, 2009.

TAYLOR, Frederick W. **Princípios de Administração Científica**. São Paulo: Atlas, 1995. 103 p.

TOLFO, Suzana da Rosa; PICCININI, Valmíria. Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. **Psicologia & Sociedade**, Porto Alegre, v. 19, n.1, p. 38-46, 2007.

TONI, Míriam de. Visões sobre o trabalho em transformação. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 5, n. 9, p. 246-286, 2003.

VARGAS, Nilton. Gênese e difusão do Taylorismo no Brasil. In: ANPOCS. **Ciências Sociais Hoje**. Anuário de antropologia, política e sociologia. São Paulo: Cortez, 1985. p.155-190.

VELHO, Gilberto. Observando o familiar. In: NUNES, E. de O. **A aventura sociológica**: objetividade, paixão, improviso e método na pesquisa social. Rio de Janeiro: Zahar, 1978. p. 36-47.

VELHO, Gilberto. **Subjetividade e sociedade**: uma experiência de geração. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1986. 112 p.

VELHO, Gilberto. **Individualismo e Cultura**: notas para uma antropologia da sociedade contemporânea. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1997. 148 p.

VELHO, Gilberto. **Projeto e metamorfose**: Antropologia das sociedades complexas. 3. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2003. 137 p.

WEBER, M. **A sociologia da burocracia**. 3 ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.