



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA – DAEC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC

VINICIUS TAVARES GAUDENCIO

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DO
SUPERMERCADO Q PREÇO EM CAMPINA GRANDE - PB**

CAMPINA GRANDE – PB

2019

VINICIUS TAVARES GAUDENCIO

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DO
SUPERMERCADO Q PREÇO EM CAMPINA GRANDE - PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),
apresentado ao Curso de Administração do
Centro de Ciências Sociais Aplicadas da
Universidade Estadual da Paraíba, como requisito
parcial à obtenção do grau de Bacharel em
Administração.

Área de Concentração: Gestão de Pessoas

Orientadora: Profa. Dr.^a Larissa Ataíde Martins
Lins Bezerra

CAMPINA GRANDE – PB

2019

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

G266a Gaudencio, Vinicius Tavares.

Avaliação da qualidade de vida no trabalho [manuscrito] : o caso do supermercado Q Preço em Campina Grande - PB / Vinicius Tavares Gaudencio. - 2019.

30 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas , 2019.

"Orientação : Profa. Dra. Dr.a Larissa Ataíde Martins Lins Bezerra , Coordenação do Curso de Administração - CCSA."

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Gestão de qualidade.
3. Modelo de Walton. I. Título

21. ed. CDD 306.361

VINICIUS TAVARES GAUDENCIO

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DO
SUPERMERCADO Q PREÇO EM CAMPINA GRANDE - PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),
apresentado ao Curso de Administração do
Centro de Ciências Sociais Aplicadas da
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito parcial à obtenção do grau de
Bacharel em Administração.

Área de Concentração: Qualidade

Aprovado em: 12/06/2019.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Larissa Ataíde Martins Lins Bezerra (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me. Wanessa Karla Gomes Severo (Examinador)
Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)



Prof. Me. Lucinei Cavalcanti (Examinador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus que permitiu que tudo isso acontecesse, durante esses mais de 5 anos da minha vida, dando-me sabedoria, saúde e força para superar os obstáculos.

Aos meus pais, pelo amor, apoio, dedicação e incentivo nas horas difíceis durante todo esse período de curso.

A Senhora Professora Doutora Larissa Ataíde Martins Lins Bezerra, por aceitar o convite de orientação deste trabalho, com muito empenho, pela disponibilidade e suporte no pouco tempo que lhe coube.

Aos amigos que o Curso de Administração da UEPB me deu, em especial, Natália Miranda, Grace Araújo, Idarliane Santana, Marizangela Lima e Paula Simone, que contribuíram ao longo de todo o percurso, por meio do desenvolvimento nas disciplinas, debates e trabalhos em equipe.

Em especial, aos colaboradores do Supermercado Q Preço, pois sem eles esse trabalho acadêmico não seria possível.

Aos professores da banca examinadora, pela aceitação em participarem da avaliação desse trabalho de conclusão de curso, com muito esmero.

Agradeço aos professores, técnicos administrativos, secretários, estagiários e a todos aqueles que contribuem para a qualidade do curso de Bacharelado em Administração da UEPB.

Por fim, a todos que de forma direta ou indireta contribuíram e fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	7
2.1	QUALIDADE DE VIDA	7
2.2	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	8
2.3	MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	9
2.4	FORMAS DE MENSURAÇÃO DA QVT – MODELO DE WALTON.....	11
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	13
4	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	16
4.1	BREVE CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	16
4.2	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS.....	17
4.2.1	Perfil socioeconômico	17
4.2.2	Análise sobre trabalho e benefícios sociais	18
4.2.3	Análise dos oito fatores da QVT	19
4.2.3.1	Análise sobre compensação justa e adequada	20
4.2.3.2	Análise sobre condições de trabalho	20
4.2.3.3	Análise sobre o uso e desenvolvimento de capacidades.....	21
4.2.3.4	Análise sobre oportunidades de crescimento e segurança.....	22
4.2.3.5	Análise sobre integração social na organização	23
4.2.3.6	Análise sobre constitucionalismo	24
4.2.3.7	Análise sobre o trabalho e o espaço total na vida.....	24
4.2.3.8	Análise sobre a relevância social da vida no trabalho	25
4.2.3.9	Análise sobre a nota atribuída à qualidade de vida no trabalho	26
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
	REFERÊNCIAS	28
	APÊNDICES	30

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DO SUPERMERCADO Q PREÇO EM CAMPINA GRANDE – PB

EVALUATION OF QUALITY OF LIFE AT WORK: THE CASE OF THE SUPERMARKET Q PRICE IN CAMPINA GRANDE – PB

GAUDENCIO, Vinicius Tavares*
BEZERRA, Larissa Ataíde Martins Lins**

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho – QVT é sem dúvida, uma preocupação crescente e fundamental, de todas as empresas que buscam ser competitivas e se desenvolver no mercado. Atualmente o capital humano é considerado um dos principais elementos diferenciadores, e atua também como agente responsável pelo sucesso de todo e qualquer negócio. Este estudo teve por objetivo principal analisar a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do Supermercado Q Preço, em Campina Grande - PB. Para tanto, a pesquisa realizada caracterizou-se como estudo de caso, descritivo-exploratória e bibliográfica; o instrumento de coleta de dados foi um questionário baseado nas dimensões propostas pelo modelo de Walton (1973). O questionário foi estruturado e contém 38 questões objetivas. A amostra foi composta por 25 colaboradores da empresa pesquisada, dentre os 31 que trabalham na empresa estudada. Na análise dos resultados pôde-se constatar que no geral a QVT segundo os pesquisados apresenta um nível de satisfação positiva. Constatou-se também, pontos negativos no que diz respeito aos índices relacionados à oportunidade de crescimento e segurança, trabalho e espaço total de vida que precisam ser aprimorados. Diante, do exposto, verificou-se que as ações propostas neste estudo podem elevar o nível de satisfação e melhorar a motivação dos colaboradores na busca da qualidade de vida no trabalho e no compromisso colaborador-empresa.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Gestão. Modelo de Walton.

ABSTRACT

The Quality of Life at Work - QVT is undoubtedly a growing and fundamental concern of all companies that seek to be competitive and develop in the market. Today human capital is considered one of the main differentiating elements, and also acts as agent responsible for the success of every business. This study had as main objective to analyze the Quality of Life in the Work of the employees of the Supermarket Q Price, in Campina Grande - PB. Therefore, the research was characterized as a case study, descriptive-exploratory and bibliographical; the instrument of data collection was a questionnaire based on the dimensions proposed by Walton (1973) model. The questionnaire was structured and contains 38 objective questions. The sample consisted of 25 employees of the company surveyed, among the 31 that work in the company studied. In the analysis of the results, it was possible to observe that, in general, the QWL, according to those surveyed, presents a level of positive satisfaction. There were also negative points regarding the indexes related to the opportunity for growth and safety, work and total living space that need to be improved. In view of the foregoing, it was verified that the actions proposed in this study can raise the level of satisfaction and improve the motivation of the employees in the quest for quality of life at work and in the collaborator-company commitment.

Keywords: Quality of Life at Work. Management. Walton Model.

* Graduando em Administração pela UEPB. E-mail: <viniciustgaudencio@gmail.com>

**Professora Orientadora. Doutora em Planejamento Urbano e Regional pela Universidade Federal do Rio de Janeiro/IPPUR. E-mail: <larissataide@yahoo.com.br>

1 INTRODUÇÃO

Certamente, o tema Qualidade de Vida no Trabalho é um assunto bastante discutido em todas as empresas que buscam se manter no mercado. Atualmente com a globalização e a alta competitividade do mercado, a busca por maior produtividade, e a necessidade pela melhoria contínua na gestão de recursos e principalmente das formas de gerir a força de trabalho que se configuram como questões chaves para o sucesso empresarial.

As empresas estão se preocupando cada vez mais com o tratamento dos seus colaboradores criando alternativas mais práticas e colocando em rigor programas de incentivo para aumentar os níveis de satisfação e saúde no ambiente de trabalho. Chiavenato (2008) relata que a qualidade de vida implica em criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho seja em suas condições físicas, psicológicas e sociais. Isso resulta em um ambiente de trabalho agradável, amigável e melhora substancialmente a qualidade de vida das pessoas na organização.

O contexto de gestão de pessoas é formado por pessoas e organizações e defende a ideia de que as empresas precisam dos seus colaboradores e seus colaboradores precisam da empresa, pois, um está ligado ao outro, as empresas sem os seus colaboradores não conseguiriam operar e produzir seus bens e serviços, atingindo seus objetivos globais e estratégicos, as pessoas, estas passam grande parte de suas vidas trabalhando dentro das organizações e dependem delas para chegar ao sucesso. Portanto existe uma relação mútua entre ambas, na qual há benefícios recíprocos (CHIAVENATO, 2010).

Um programa de QVT existe para criar estratégias com o intuito de promover um ambiente que estimule e dê suporte ao colaborador e à organização, conscientizando sobre como sua saúde está diretamente relacionada à qualidade e produtividade. O conceito de QVT implica em profundo respeito pelas pessoas. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições (CHIAVENATO, 2010).

Este estudo justifica-se pela necessidade de compreender as condições de trabalho dos profissionais que atuam nos supermercados onde geralmente realizam múltiplas funções. Tem como objeto de estudo o supermercado Q Preço que fica localizado em Campina Grande – PB. Surge então a seguinte indagação: qual a percepção dos colaboradores sobre a Qualidade de vida no Trabalho no supermercado Q Preço em Campina Grande – PB?

Portanto, o objetivo geral deste artigo é analisar a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do Supermercado Q Preço a partir das dimensões de Walton (1973). Como objetivos específicos, pretende-se: identificar o nível de satisfação dos colaboradores em relação à sua Qualidade de Vida no Trabalho; identificar os fatores que mais influenciam a Qualidade na percepção dos colaboradores; e, propor ações que objetivem a melhoria das práticas de QVT. Nesse sentido, serão apresentados, além da Introdução, a Fundamentação Teórica, a qual irá conceituar os assuntos referentes ao estudo. Em seguida, será apresentada a Metodologia que foi percorrida para alcançar os objetivos e a Análise dos Resultados obtidos, encerrando com as Considerações Finais e Referências.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 QUALIDADE DE VIDA

A Qualidade de Vida é uma preocupação constante do ser humano, desde o início da sua existência. A melhoria das condições de vida e da saúde física e mental tem sido um tema de crescente importância, já que impacta indireta ou diretamente a produtividade das pessoas, e os resultados obtidos pelas organizações.

Referente ao conceito de Qualidade de Vida, Rocha e Fernandes (2008), abordaram dois aspectos importantes: a subjetividade, que considera a percepção da pessoa sobre o seu estado de saúde e sobre os aspectos não médicos do seu contexto de vida; e a multidimensionalidade, que se refere ao reconhecimento de que o construto é composto por diferentes dimensões.

A sociedade vive um processo de globalização que estabelece um ritmo acelerado de produção tecnológica e altera de maneira profunda as relações desenvolvidas no mundo do trabalho, provocando, por consequência, segundo Rocha e Fernandes (2008, p. 24), “uma queda crescente na qualidade de vida da população trabalhadora”. Daí entra o interesse das empresas com relação ao capital humano, uma preocupação maior com a saúde de seus colaboradores, com o estresse, com o bem-estar no meio em que vivem e a Qualidade de Vida no Trabalho propõe uma interação da preocupação do indivíduo e da empresa em relação a fatores físicos, sociais, psicológicos, organizacionais com resultados tanto para as organizações como para as pessoas.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho consiste em várias ações visando à melhoria contínua dos processos tecnológicos, estratégicos, operacionais e humanos de uma empresa. Na prática, visa oferecer aos colaboradores, melhores condições de trabalho, uma atenção maior e oferecer um ambiente mais condizente e que favoreça o desenvolvimento do profissional durante a realização de suas atividades na empresa. Durante a Revolução Industrial, o que menos importava era a satisfação dos colaboradores, que, muitas vezes, trabalhavam em situações análogas à escravidão e, em locais, que atentavam diretamente contra sua saúde e segurança física e mental.

Só a partir da década de 1920, com a criação da Escola das Relações Humanas, que a qualidade de vida no trabalho passou a ser objeto de estudo e de interesse, o que ao longo dos últimos anos trouxe grandes melhorias aos trabalhadores. Pensar na qualidade de vida no trabalho é, então, um grande avanço para os profissionais dentro e fora das empresas, uma vez que defende estilos de vida mais saudáveis, a maior valorização dos profissionais e oferecer-lhes as condições necessárias para que possam realizar suas demandas e tarefas dentro de um ambiente favorável para isso.

A Qualidade de Vida (QVT) envolve tanto o aspecto físico e ambiental, como os aspectos psicológicos do local de trabalho. Chiavenato (2008), corrobora quando diz que a qualidade de vida implica em criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho seja em suas condições físicas, psicológicas e sociais. Isso resulta em um ambiente de trabalho agradável, amigável e melhora substancialmente a qualidade de vida das pessoas na organização.

Para Chiavenato (2010, p. 487),

O conceito de QVT implica em profundo respeito pelas pessoas. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições.

De acordo com o autor Qualidade de vida no trabalho, tem a ver com um conjunto de ações implementadas no ambiente organizacional, que têm como objetivo empregar melhorias ao dia a dia dos colaboradores, aumentando, assim, sua produtividade e bem estar, gerando um clima de satisfação geral por parte de cada funcionário dentro da organização.

Já Nadler e Lawler (1983 *apud* STEFANO et al., 2006), contemplam a QVT a partir da participação dos colaboradores nas decisões, reestruturação do trabalho através do enriquecimento da tarefa, inovação no sistema de recompensas e melhorias no ambiente de trabalho. Ainda, segundo Nadler e Lawler (1983 *apud* RODRIGUES, 1994), provavelmente,

o fator determinante de sucesso e de viabilidade dos esforços de QVT está relacionado com a estrutura dos processos participativos criados na organização. Para os autores, as dimensões do cargo são determinantes da QVT por oferecerem recompensas intrínsecas que produzem satisfação no cargo e autonomia as pessoas para o trabalho.

2.3 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

A implantação da Qualidade de Vida no Trabalho só ocorre no momento em que haja uma consciência por parte da gerência e do setor de Recursos Humanos da empresa (RH) quanto à importância do bem estar de seus colaboradores. Através do RH será possível criar ações preventivas e programas de QVT com intuito de solucionar problemas cotidianos como desgastes físicos e emocionais.

Segundo Campos (1992), um dos mais importantes conceitos dos programas de qualidade de vida está na premissa de que, somente se melhora o que se pode medir, e, portanto, é preciso medir para melhorar. Assim, é necessário avaliar de forma sistemática a satisfação dos colaboradores, pois, através desse processo será possível detectar a percepção dos trabalhadores sobre os fatores interventores na qualidade de vida no trabalho da organização.

Para demonstrar os fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho foram desenvolvidos modelos de indicadores de qualidade de vida no trabalho. Diversos estudiosos ao longo dos anos, entre eles Nadler e Lawler, Walton, Hackman e Oldhan, criaram uma espécie de indicadores mostrando os fatores que influenciam na qualidade de vida dos trabalhadores. (CHIAVENATO, 2010, p. 488).

Abaixo são apresentados os modelos de Nadler e Lawler, Walton e Hackman e Oldhan. Estes são os modelos mais referenciados e utilizados, pois são instrumentos validados e reconhecidos internacionalmente.

O modelo de QVT de Nadler e Lawer conforme Chiavenato (2004), considera que a Qualidade de Vida no Trabalho está fundamentada em quatro aspectos: participação dos colaboradores nas decisões; reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho; inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional; e melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas, psicológicas e horário de trabalho. A participação na solução de problemas tem como objetivo formar grupo de trabalho que vai envolver os colaboradores de vários níveis da organização na tarefa de compreender, avaliar e resolver problemas organizacionais.

Na reestruturação das tarefas ocorre a adequação das mesmas às necessidades das pessoas e à estrutura social na qual o trabalho está inserido. O objetivo da criação de um sistema de recompensas é promover um clima organizacional diferenciado, pois, a recompensa é um fator determinante na motivação, esforço e desempenho das pessoas. As melhorias no ambiente de trabalho devem acontecer tanto no ambiente físico como nas condições de trabalho das pessoas, as quais produzem resultados limitados em si mesmos, mas que agregados a mudanças podem elevar a Qualidade de Vida no Trabalho percebida.

Para Walton (1973), Modelo de QVT deve ter como objetivo gerar uma organização mais humanizada, onde o trabalho gere um grau de responsabilidade e de autonomia no que se refere a cargo, recebimento de recursos “feedback” do desempenho, tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo. O modelo é formulado por oito categorias que enfatizam as influências na QVT, sendo eles: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso das capacidades, oportunidades, integração social, constitucionalismo, trabalho e vida, relevância social.

Estas são as oito categorias que integram o Modelo de Walton, estes critérios segundo Robbins (2008), podem ser vistos como características da vivência do indivíduo no trabalho ou características do ambiente do trabalho.

O Modelo de QVT de Hackman e Oldhan (1975, *apud* CHIAVENATO, 2010), as dimensões do cargo são fundamentais na Qualidade de vida no trabalho, estes aspectos produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam diretamente a qualidade de vida no trabalho. As dimensões do cargo são: Variedades: o cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competência da pessoa; Identidade da tarefa: o trabalho deve ser realizado do início até o fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável; Significado da tarefa: a pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz consequências o impacto sobre o trabalho das outras; Autonomia: a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia e independência para desempenhá-las; Retroação do próprio trabalho: a tarefa de proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto avaliar seu desempenho; Retroação extrínseca: deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa e Inter-relacionamento: a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou clientes internos e externos.

Tais fatores são refletidos dentro da organização de maneira em que as pessoas passam a desenvolver suas atribuições de forma diferenciada, a fim de contribuir com a QVT e ainda assegurar-se de um trabalho satisfatório e bem elaborado.

2.4 FORMAS DE MENSURAÇÃO DA QVT – MODELO DE WALTON

O modelo proposto por Richard Walton em 1973 faz uma relação do ambiente de trabalho e da vida fora das organizações. É um dos modelos mais conhecidos e estudados, quando se trata de QVT. Para ele, Qualidade de Vida tem sido usada frequentemente para descrever determinados valores ambientais e humanos, adaptados pelas sociedades devido ao avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico. Ele descreve oito critérios e seus indicadores:

- **Remuneração:** Trata-se da remuneração que possibilite que o trabalhador viva em condições dignas e esteja apto a sanar suas necessidades pessoais, socioculturais e econômicas da sociedade a qual faz parte. Equidade interna: Remuneração igualitária entre os colaboradores de uma mesma organização. Equidade externa: Remuneração comparável à de outros profissionais no mercado de trabalho.
- **Condições de trabalho:** Jornada de trabalho: Número de horas trabalhadas, previstas ou não pela legislação, e sua relação com as tarefas desempenhadas. Carga de trabalho: Quantidade de trabalho executados em um turno de trabalho. Ambiente físico: Local de trabalho e suas condições de bem-estar (conforto) e organização para o desempenho do trabalho. Material e equipamentos: Quantidade e qualidade de material disponível para a execução do trabalho. Ambiente saudável: Local de trabalho e suas condições de segurança e de saúde em relação aos riscos e injúria ou de doenças. Estresse: Quantidade percebida de estresse que o profissional é submetido na sua jornada de trabalho.
- **Uso e desenvolvimento de capacidades:** visa mensurar a QVT por meio das oportunidades que o empregado tem de aplicar, seu saber e suas aptidões profissionais: Autonomia: Medida permitida, ao indivíduo, de liberdade substancial, independência e descrição na propaganda e execução de seu trabalho. Significado de tarefa: Relevância da tarefa desempenhada na vida e no trabalho de outras pessoas, dentro ou fora da instituição. Identidade da tarefa: Medida da tarefa na sua integridade e na avaliação do resultado. Variedade da habilidade: Possibilidade de utilização de uma larga escala de capacidades e de habilidades do indivíduo. Retro

informação: Informação ao indivíduo acerca da avaliação do seu trabalho como um todo, e de suas ações.

- **Oportunidade de crescimento e segurança:** esta categoria busca medir a QVT em relação às oportunidades oferecidas para os empregados em função de desenvolvimento e crescimento pessoal visando também segurança do emprego: A possibilidade de carreira: Viabilidade de oportunizar avanços na instituição e na carreira, reconhecidos por colegas, membros da família, comunidade. Crescimento pessoal: Processo de educação continuada para o desenvolvimento das potencialidades das pessoas e aplicação das mesmas. Segurança de emprego: Grau de segurança dos empregados quanto à manutenção dos seus empregados.
- **Integração social na organização:** visa medir o grau de integração existente na organização: Igualdade de oportunidades: Grau de ausência de estratificação na organização do trabalho, em termos de símbolos de “status” e ou estruturas hierárquicas íngremes; e de discriminação quanto à raça, sexo, credo, origens, estilo de vida ou aparência. Relacionamento: Grau de relacionamento marcado por auxílio recíproco, apoio sócio emocional, abertura interpessoal e respeito às oportunidades. Senso comunitário: Grau de senso de comunidade existente na instituição.
- **Constitucionalismo:** tem a finalidade de medir o grau de direito dos trabalhadores na instituição: Direitos trabalhistas: Observância ao cumprimento dos direitos do trabalhador, inclusive ao acesso à apelação. Privacidade pessoal: Grau de privacidade que o empregado possui dentro da organização. Liberdade de expressão: Forma como o empregado pode expressar seus pontos de vista aos supervisores, sem medo de represálias. Norma e rotinas: maneira como normas e rotinas influenciam o desenvolvimento do trabalho.
- **Trabalho e espaço total da vida:** mensura o equilíbrio entre a vida pessoal do empregado e a vida do trabalho: Papel balanceado no trabalho: Equilíbrio entre jornada de trabalho, exigências de carreira, viagens e convívio familiar. Horário de entrada e saída do trabalho: Equilíbrio entre horários de entrada e saída do trabalho e convívio familiar.
- **Relevância social da vida no trabalho:** categoria que visa mensurar a QVT através da visão dos empregados em relação à responsabilidade social da instituição: Imagem da Instituição: Visão do empregado em relação à sua instituição de trabalho: importância para a comunidade, orgulho e satisfação pessoais de fazer parte da instituição. Responsabilidade social da instituição: Percepção do empregado

quanto à responsabilidade social da instituição para a comunidade, refletida na preocupação de resolver problemas da comunidade e também de lhe causar danos. Responsabilidade social pelos serviços: Percepção do empregado quanto à responsabilidade da instituição com a qualidade dos serviços postos à disposição da comunidade. Responsabilidade social dos empregados: Percepção do empregado quanto à sua valorização e participação na instituição, a partir da política de Recursos Humanos.

Para Mônaco e Guimarães (2000, p. 75), “o Modelo de Walton é o mais amplo, contemplando processos de diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho, levando em consideração os fatores intra e extra empresa”.

Segundo Walton, se estes aspectos não forem bem gerenciados, os níveis de satisfação dos colaboradores em geral tendem a cair, o que repercute no desempenho geral da empresa, por isso o foco nos programas de Qualidade de Vida no Trabalho, que tem como objetivo dar origem a uma organização mais humanizada, para que o trabalho possa ser desempenhado com responsabilidade e autonomia, com tarefas adequadas ao seu cargo e a valorização de seu trabalho juntamente com desenvolvimento pessoal.

O autor ainda enfatiza que o modelo pode ser adaptado de acordo com o ambiente dos trabalhadores. A percepção de cada indivíduo em relação às dimensões do modelo pode variar levando em consideração a experiência prévia de cada um, como por exemplo: cultura, educação, classe social, personalidade, localização geográfica (DEUS, 2006). É importante levar em consideração as diferenças de percepção individual, adaptar o modelo para identificar as lacunas da população e agir de forma a atender tanto os objetivos da organização quanto as necessidades dos colaboradores.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi considerada bibliográfica que de acordo com Lakatos e Marconi (2002, *apud* TEIXEIRA; ZAMBERLAN; RASIA, 2009), pois abrange todo o referencial teórico já tornado público em relação ao tema de estudo, em publicações avulsas, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico.

Recorreu-se também neste estudo a pesquisa de campo, onde foram observados os fatos e fenômenos exatamente como ocorrem na realidade, coletando os dados referentes aos mesmos através da aplicação do questionário para os colaboradores do Supermercado.

Conforme Gil (2002, *apud* TEIXEIRA; ZAMBERLAN; RASIA, 2009, p. 118), “apresenta maior flexibilidade, podendo ocorrer mesmo que seus objetivos sejam reformulados ao longo da pesquisa. É desenvolvida no próprio local em que ocorrem os fenômenos, utilizando-se técnicas de observação direta”.

Em relação ao levantamento dos dados buscou-se averiguar com os colaboradores do supermercado quanto à percepção deles em relação à QVT. Para Gil (2002, *apud* TEIXEIRA; ZAMBERLAN; RASIA, 2009, p. 118), a pesquisa de levantamento “procede-se basicamente, à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas sobre o problema estudado”. Posteriormente, mediante análise quantitativa, obtêm-se às conclusões correspondentes aos dados coletados.

A presente pesquisa também se caracterizou como estudo de caso, uma vez que foi realizada com colaboradores do Supermercado no seu ambiente de trabalho. Conforme Yin (2001 *apud* TEIXEIRA; ZAMBERLAN; RASIA, 2009, p. 119), estudo de caso “é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre fenômenos e o contexto não estão claramente definidos”.

Quanto ao tipo da pesquisa a investigação é exploratória e descritiva. De acordo com Gil (2007) esse tipo de pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A grande maioria dessas pesquisas envolve: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que estimulem a compreensão. Figueiredo (2007, p. 93) corrobora dizendo que “a pesquisa descritiva permite o estabelecimento de relações entre as variáveis obtidas por meio da utilizando técnicas padronizadas de coletas de dados sendo uma delas o questionário”.

Na abordagem da pesquisa os dados foram tratados de forma quantitativa e qualitativa, que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-los e analisá-los. E a abordagem qualitativa é interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados, pois o pesquisador considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito analisado que não pode ser traduzido em números (VILELAS, 2009, p.105).

Faz-se necessário ressaltar que o instrumento de coleta de dados baseou-se no modelo de Walton (1973), para analisar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores do Supermercado Q Preço. A escolha justifica-se “pelo fato de ele ser considerado na literatura corrente como o mais amplo, contemplando processos de diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho levando em conta fatores intra e extra organização” (MÔNACO; GUIMARÃES,

2000, p. 75). O questionário dispunha de questões objetivas. Após a coleta de informações através do questionário aplicado aos colaboradores, foram feitos quadros para melhor expor e analisar os resultados obtidos com a pesquisa.

Quadro 1 – Critérios e indicadores de qualidade de vida no trabalho.

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1. Compensação justa e adequada	Renda adequada ao trabalho Equidade interna Equidade externa
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Significado da tarefa Identidade da tarefa Variedade de habilidade Retroinformação
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Segurança no emprego
5. Integração social na organização	Igualdade de oportunidades Relacionamento Senso Comunitário
6. Constitucionalismo	Respeito às leis e direitos trabalhistas Privacidade pessoal Liberdade de expressão Normas e rotinas
7. O trabalho e o espaço total da vida	Papel balanceado do trabalho
8. Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa Responsabilidade social da instituição Responsabilidade social pelos empregados Responsabilidade pelos produtos e serviços

Fonte: Mônico e Guimarães (2000).

Diante do exposto, foram utilizados os oito critérios e indicadores estabelecidos pelo modelo de Walton na elaboração do questionário, que contém 32 perguntas fechadas distribuídas da seguinte forma:

Quadro 2 – Estrutura do questionário aplicado.

QUESTÕES	CRITÉRIOS DO MODELO DE WALTON
5 a 7	Compensação justa e adequada
8 a 12	Condições de trabalho
13 a 17	Uso e desenvolvimento de capacidades
18 a 21	Integração social na organização
25 a 27	Constitucionalismo
28 a 32	O trabalho e o espaço total na vida
33 a 36	Relevância social do trabalho na vida

Fonte: Mônico e Guimarães, (2000).

Entretanto, como o modelo estabelecido por Walton não apresenta uma categoria específica sobre o trabalho, decidiu-se incluir este aspecto no questionário. Assim, aplicou-se

esse instrumento aos colaboradores do Supermercado Q Preço, para que a pesquisa ficasse mais completa em informações sobre qualidade de vida no trabalho.

Quadro 3 – Estrutura do questionário aplicado.

QUESTÕES	COMPLEMENTOS DA PESQUISA
Perfil – 1 a 6	Identificação do colaborador
1 a 3	Questões sobre trabalho
4	Questão sobre benefícios sociais
37 e 38	Avaliação QVT e nível de comprometimento pessoal

Fonte: Dados primários (2019).

Inicialmente, os funcionários foram informados sobre a importância de participar da pesquisa, como também sobre os objetivos de estudo. A aplicação dos questionários aconteceu no dia 15 e 16 de Maio de 2019.

O universo pesquisado é constituído por 31 funcionários, que estão distribuídos nas seguintes funções: gerência, operadores de caixa, embaladores, repositores, açougueiros e serviços gerais. Logo, foi trabalhada uma amostra com 25 colaboradores, que representam cerca de 80% desse ambiente.

Os dados foram analisados de maneira estatística descritiva simples, por se tratar de uma abordagem quantitativa, foram utilizados gráficos de pizzas e barras, e o programa utilizado foi o *Microsoft Excel*.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Esta etapa apresenta a análise dos dados coletados na pesquisa de campo e interpretação dos resultados. Inicialmente será descrito o supermercado Q Preço, seguido pela tabulação dos dados.

4.1 BREVE CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O Supermercado Q Preço iniciou suas atividades no ano de 1988, no famoso Mercado Central de Campina Grande.

O projeto foi idealizado por uma tradicional família campinense que enxergou uma grande oportunidade, não somente para o sustento da família, como também para investir no seu próprio negócio e empreender em sua cidade natal, influenciando diretamente na economia local, com a geração de emprego e apoio financeiro para algumas famílias, assim como, trazendo benefícios para a população.

Não obstante, no ano de 1994, os empresários não hesitaram em aplicar todo capital que possuíam na compra do ponto onde ainda hoje é localizado o Supermercado Q Preço, no bairro do Catolé.

Atualmente, o Supermercado conta com um quadro funcional de 30 colaboradores e possui crescimento médio de 12% ao ano, concorrendo e se destacando entre as demais organizações do mesmo ramo. Dentro de um raio de 2 km. Mesmo diante da concorrência, a empresa não se intimida e está sempre em busca de evolução. Possui diversos diferenciais e pontos fortes que conquistam os clientes, tais como: amplo espaço interno, ambiente higienizado e organizado, colaboradores qualificados e comprometidos, remetendo o conforto e bem estar dos consumidores.

4.2 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Nesse item serão apresentados os resultados obtidos através da pesquisa realizada com os 25 colaboradores do Supermercado Q Preço. Em princípio, serão apresentados os resultados referentes ao perfil socioeconômico dos participantes e, em seguida os resultados obtidos através da pesquisa sobre QVT.

4.2.1 Perfil socioeconômico

Identificou-se o perfil dos colaboradores através dos seguintes aspectos socioeconômicos: gênero, faixa etária, nível de escolaridade, tempo de empresa e estado civil. Os mesmos foram representados através dos Gráficos numerados de 1 a 6.

Gráfico 1 – Faixa etária.

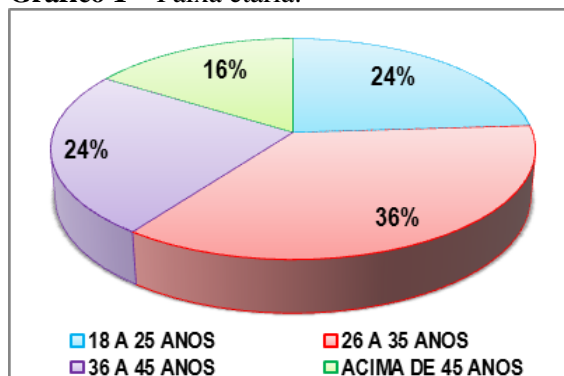
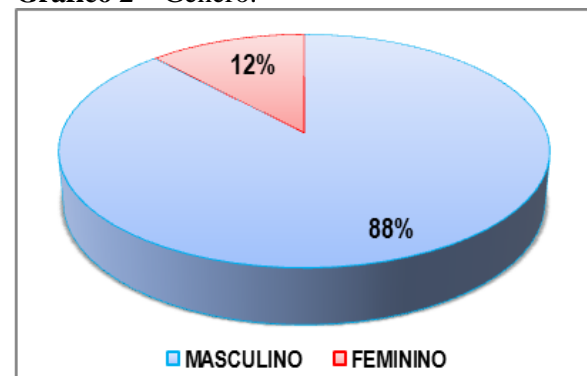
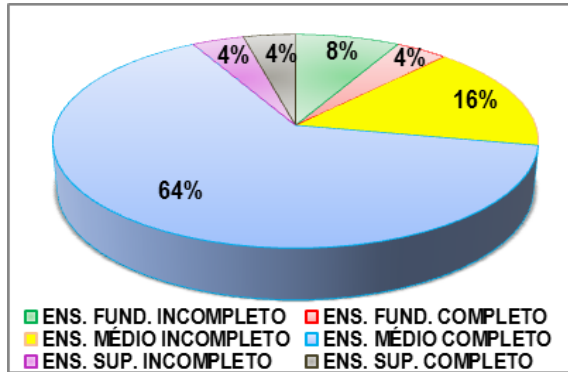
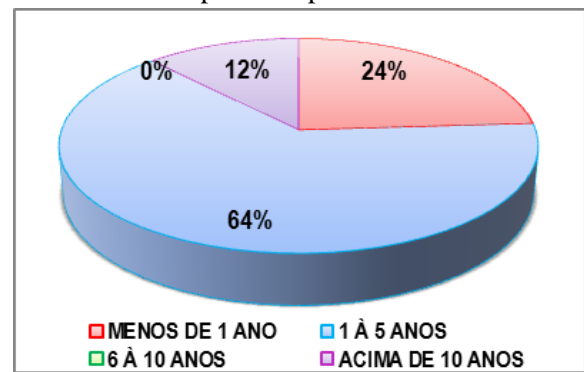


Gráfico 2 – Gênero.



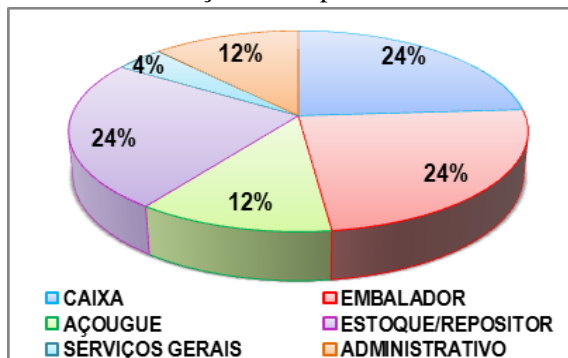
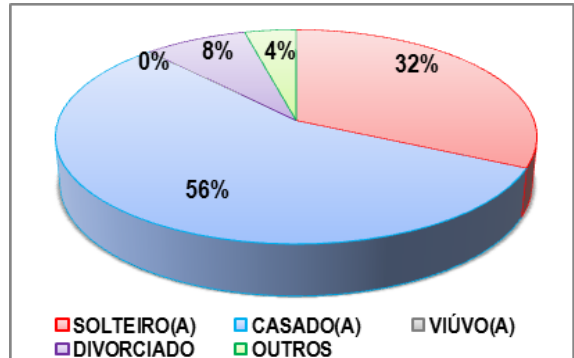
Fonte: Dados da pesquisa, 15 a 16 de maio de 2019.

Observando-se o Gráfico 1, os colaboradores possuem sua maioria de 26 a 35 anos de idade e são do gênero masculino, como aponta o Gráfico 2.

Gráfico 3 – Nível de escolaridade.**Gráfico 4 – Tempo de empresa.**

Fonte: Dados da pesquisa, 15 a 16 de maio de 2019.

De acordo com o Gráfico 3, a maioria, 64% possui nível médio completo; e no Gráfico 4, a maioria, 64% encontra-se trabalhando na empresa de 1 a 5 anos.

Gráfico 5 – Função na empresa.**Gráfico 6 – Estado civil.**

Fonte: Dados da pesquisa, 15 a 16 de maio de 2019.

No Gráfico 5, verifica-se que 24% trabalham nos caixas, 24% são embaladores, 24% atuam como repositor ou estoquista, 12% na função de açougueiro, 12% no setor administrativo e 4% em serviços gerais. Quanto ao Gráfico 6, com relação ao estado civil, percebe-se que a maioria, 56% é composta por pessoas casadas.

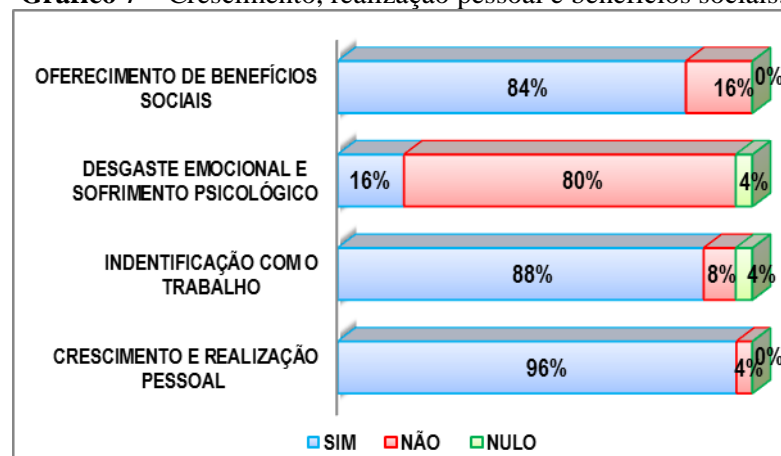
4.2.2 Análise sobre trabalho e benefícios sociais

No que diz respeito ao trabalho como uma forma de crescimento e realização pessoal e profissional, verifica-se através do Gráfico 7, que dos 25 colaboradores, a maioria deles 96% afirma que o trabalho é um meio de crescimento e de realização pessoal e profissional. Pode-se destacar Lunardi Filho (1998, p. 22), relata que “o trabalho tem um papel fundamental na vida de todo ser humano, permitindo a construção da identidade e de sua integração na vida em sociedade, caracterizando-se por ser a atividade profissional que tem como agente e sujeito de sua ação”.

Em relação à identificação do funcionário com seu trabalho, a pesquisa revela que a maioria deles (88%) identifica-se com o trabalho que realizam. Outro ponto destacado neste estudo é o desgaste emocional e sofrimento psicológico, pois se percebe que 80% dos colaboradores sentem que seu trabalho não está associado ao desgaste emocional e sofrimento psicológico. Por outro lado, 16% sente mal-estar gerado pelo trabalho. Marziale (1995, *apud* SILVEIRA, 2003), apontam que atuais relações de trabalho (jornadas extensas, gestos repetitivos e intensos, competitividade e monotonia), o crescimento desordenado das cidades e a degradação do ambiente como fatores que reduzem drasticamente o nível de qualidade de vida.

Ainda, de acordo com o Gráfico 7, no tocante ao oferecimento de benefícios sociais, tais como: plano de saúde e odontológico, bolsa de estudos, auxílio creche e convênios, nota-se que dos 25 colaboradores, 85% consideram que o oferecimento desses benefícios contribuem para a Qualidade de Vida no Trabalho.

Gráfico 7 – Crescimento, realização pessoal e benefícios sociais.



Fonte: Dados da pesquisa, 15 a 16 de maio de 2019.

Nesse caso, pode-se destacar Búrigo (1997, p. 30), quando coloca que a Qualidade de Vida no Trabalho “buscou humanizar as relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade e, principalmente, com a satisfação do trabalhador no seu ambiente laboral, associado ao bem-estar, à saúde e à segurança do trabalhador”.

4.2.3 Análise dos Oito Fatores da QVT

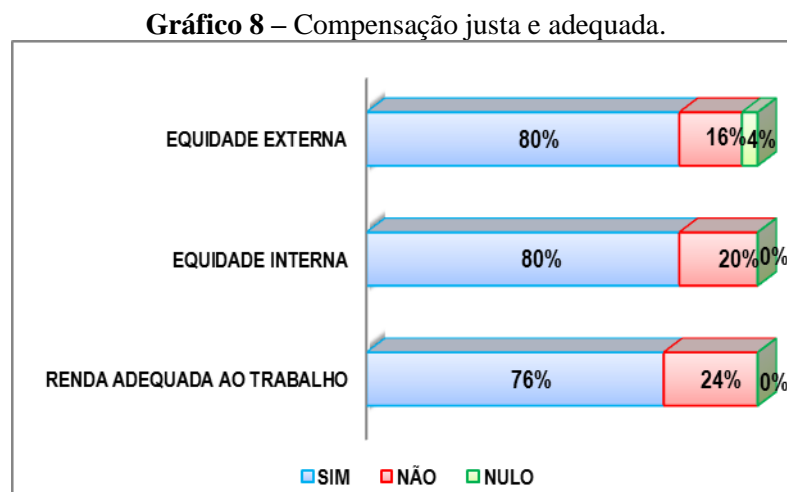
A seguir, serão apresentados os resultados obtidos através dos oito critérios e indicadores estabelecidos pelo modelo de Walton (1973).

4.2.3.1 Análise sobre compensação justa e adequada

O Gráfico 8 nos leva a perceber que o salário recebido é compatível com o mercado de trabalho, mas 24% dos colaboradores não estão satisfeitos nesse aspecto.

Verifica-se também que 80% dos colaboradores consideram ter equidade interna salarial; entretanto, 20% discordaram que recebem de forma igual aos demais colaboradores da mesma área de trabalho nesse supermercado.

Em relação ao salário ser equivalente ao dos profissionais que desenvolvem as mesmas tarefas em outras empresas, a pesquisa revela que 80% dos pesquisados consideraram possuir equidade externa salarial; por outro lado, 16% acreditaram que seu salário não é equivalente ao dos profissionais de mesma área em outras empresas e 4% não respondeu a questão.



Fonte: Dados da pesquisa, 15 a 16 de maio de 2019.

Walton (1973) coloca que a remuneração é necessária para atender às necessidades pessoais, sociais e econômicas do trabalhador. Neste sentido, a remuneração influencia na qualidade de vida no trabalho e tem como parâmetro o salário pela tarefa realizada.

4.2.3.2 Análise sobre condições de trabalho

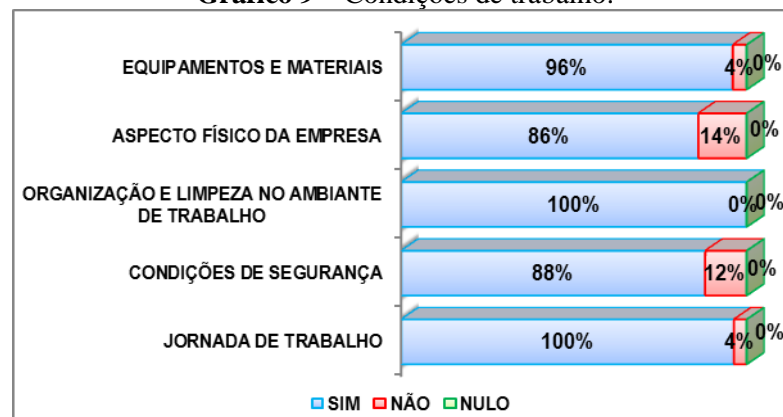
O estudo de Gráfico 9, referente à carga horária ser adequada à execução das atividades e tarefas de trabalho, constata-se que a maioria, 88% dos colaboradores está satisfeita, pois disse “sim”, quando ao ambiente de trabalho possuir as condições necessárias para garantir sua integridade física.

No que diz respeito à empresa oferecer um local de trabalho limpo e organizado, por unanimidade (100%) informaram que o ambiente de trabalho está limpo e organizado.

Outro aspecto que foi considerado relevante é que, a maioria, 86% dos funcionários não sente dificuldade física para realizar seu trabalho.

Identificou-se também, que a maioria, 96% dos colaboradores afirmou que a empresa disponibiliza de equipamentos e materiais para executarem suas tarefas.

Gráfico 9 – Condições de trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa, 15 a 16 de maio de 2019.

Nesse sentido, Walton (1973), aponta que as condições do ambiente laboral no que se refere ao espaço físico seguro e saudável, a uma jornada de trabalho compatível com as atividades do trabalhador, aos materiais necessários para execução das tarefas, são fatores fundamentais para uma Qualidade de Vida no Trabalho.

Com relação a esta categoria, os pesquisados indicam um nível satisfatório, ou seja, demonstram que a empresa estudada atende aos critérios estabelecidos no modelo retrocitado, para a Qualidade de Vida no Trabalho.

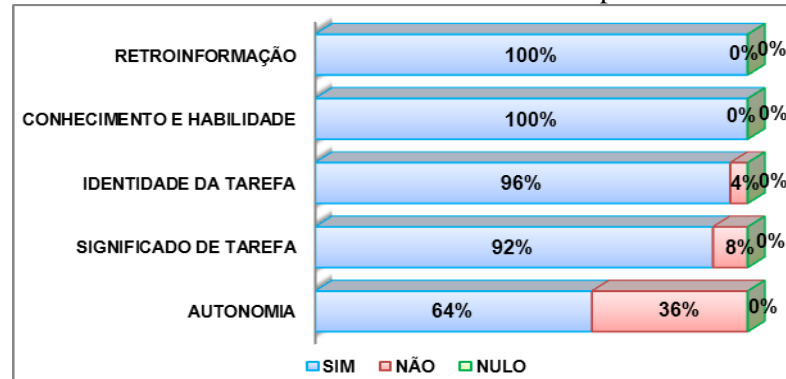
4.2.3.3 Análise sobre o uso e desenvolvimento de capacidades

Conforme o Gráfico 10, constatou-se que 64% consideram ter a autonomia para decidir sobre assuntos importantes ligados diretamente ao seu trabalho; enquanto 36% discordaram dessa opinião.

No tocante à satisfação com seus resultados obtidos no trabalho, constatou-se que 92% estão satisfeitos. Além desses dados, ressalta-se que 96% dos colaboradores consideram que suas tarefas estão de acordo com sua função; todos os funcionários demonstraram satisfação

com as informações fornecidas pela empresa e consideram utilizar seus conhecimentos e habilidades para executar suas tarefas.

Gráfico 10 – Uso e desenvolvimento de capacidades



Fonte: Dados da pesquisa, 15 a 16 de maio de 2019.

Walton (1973) aponta que a autonomia dos colaboradores no desempenho de suas atividades permite que haja um processo de interação entre o funcionário e o seu trabalho. Quanto ao cumprimento de tarefas que não fazem parte da função de cada um provoca a insatisfação no ambiente laboral, o não compromisso com a empresa.

Diante das respostas dos pesquisados, verifica-se que a empresa estudada delega em parte autonomia aos seus colaboradores e que sempre a identidade da tarefa é cumprida.

Verifica-se também, que os colaboradores consideram que utilizam grande parte de seus conhecimentos. Neste caso, deve-se levar em consideração que a maioria deles possui escolaridade até o nível médio completo.

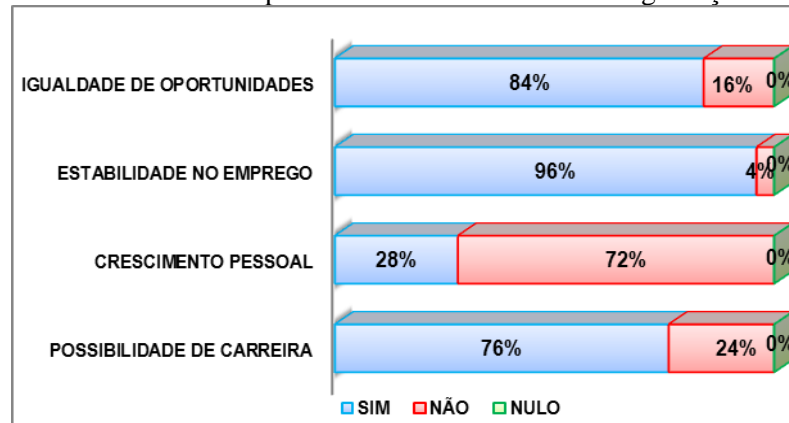
4.2.3.4 Análise sobre oportunidades de crescimento e segurança

Referente a oportunidades de crescimento profissional, o Gráfico 11 mostra que 76% dos colaboradores consideram que a empresa oferece oportunidades de carreira, no entanto, 24% discordam dessa opinião.

Em relação ao investimento em capacitação dos colaboradores, 72% revelaram que empresa não investe em treinamento.

No quesito segurança, 96% dos colaboradores sentiram-se seguros ao trabalhar no Supermercado.

Quanto às oportunidades de crescimento ser iguais para todos os colaboradores, a pesquisa revelou que 84% consideraram existir condições de igualdade.

Gráfico 11 – Oportunidade de crescimento e segurança

Fonte: Dados da pesquisa, 15 a 16 de maio de 2019.

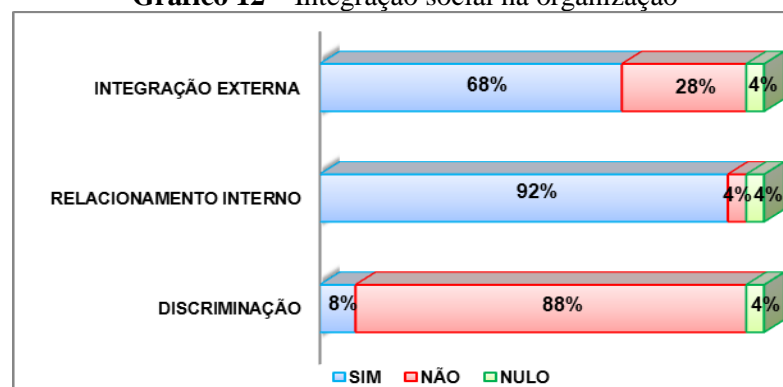
Assim, ressalta-se neste estudo que as oportunidades de crescimento e de segurança no trabalho dos colaboradores promoverão um desempenho favorável da empresa. Portanto, a empresa estudada apresenta um bom nível de satisfação entre seus colaboradores; no entanto, é necessário que a empresa invista em cursos de capacitação.

4.2.3.5 Análise sobre integração social na organização

No Gráfico 12, referente à integração social na organização, 84% dos colaboradores não sente nenhuma discriminação no ambiente de trabalho.

Quanto ao relacionamento interno 92% dos colaboradores demonstraram existir respeito e companheirismo entre os colegas de trabalho. No entanto, 4% não se identificaram com o grau de respeito e coleguismo no ambiente de trabalho e 4% não responderam.

Outro aspecto identificado: 68% dos entrevistados indicaram que a empresa proporciona a devida integração entre os colaboradores, porém 28% discordaram dessa opinião e 4% não responderam.

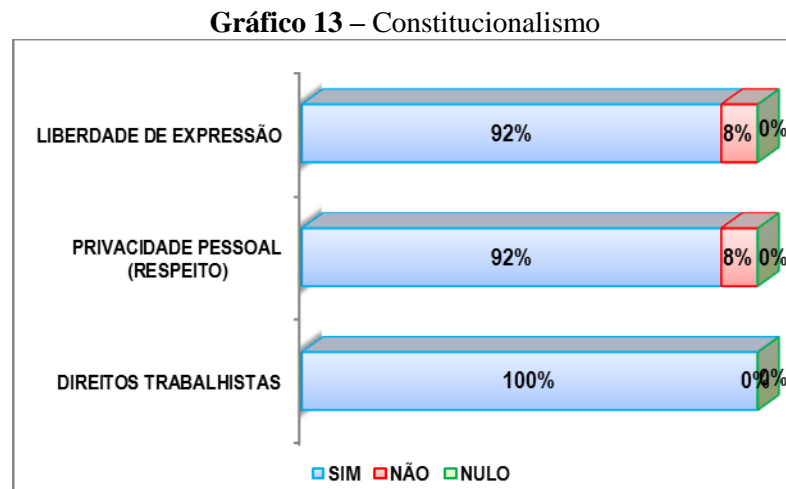
Gráfico 12 – Integração social na organização

Fonte: Dados da pesquisa, 15 a 16 de maio de 2019.

Enfim, a integração social na empresa dificulta a discriminação quanto à raça, gênero, crença e ao nível de conhecimento, bem como o respeito às diferenças, permitindo que o colaborador desenvolva suas atividades dentro de um clima organizacional satisfatório. O respeito entre os colaboradores promoverá um relacionamento interpessoal, com pensamento coletivo, sempre em direção ao bem comum.

4.2.3.6 Análise sobre constitucionalismo

No Gráfico 13, vê-se que todos os colaboradores consideram que a empresa cumpre as normas e regras previstas na legislação trabalhista. Com relação ao respeito à privacidade e liberdade do funcionário no trabalho, nota-se que 92% dos colaboradores consideraram que a empresa respeita sua privacidade e liberdade. Quanto à oportunidade do colaborador expor suas ideias e implementar sugestões para melhoria da empresa ou do ambiente de trabalho, percebe-se que 92% dos colaboradores consideraram ser estimulados à participação.



Fonte: Dados da pesquisa, 15 a 16 de maio de 2019.

Nesse sentido, verificou-se o cumprimento da empresa em relação aos direitos dos empregados de forma global, bem como o respeito à privacidade e liberdade de expressão dos mesmos. Nesta categoria, verifica-se também que o elevado nível de satisfação entre os colaboradores desse supermercado, favorece a Qualidade de Vida no Trabalho dos mesmos.

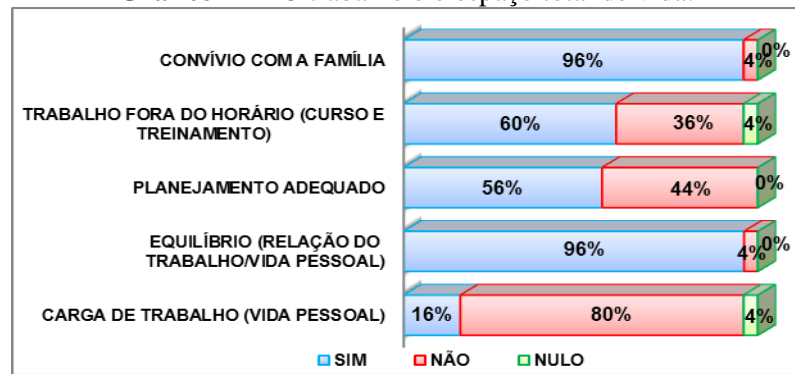
4.2.3.7 Análise sobre o trabalho e o espaço total na vida

De acordo com o Gráfico 14, 80% sente que sua vida pessoal não é atrapalhada com a carga de trabalho atual; 16% acredita que seu trabalho tem interferência no modo de vida; e

4% não responderam. É importante mencionar que 96% dos colaboradores consideraram ter o devido equilíbrio na relação trabalho e vida pessoal.

Outros aspectos identificados foram: 56% consideraram que a empresa planeja adequadamente a participação de seus colaboradores em cursos e treinamentos; 60% informaram que realizaram os cursos e treinamentos fora do horário de trabalho; e 96% consideraram ter tempo para o convívio familiar.

Gráfico 14 – O trabalho e o espaço total de vida.



Fonte: Dados da pesquisa, 15 a 16 de maio de 2019.

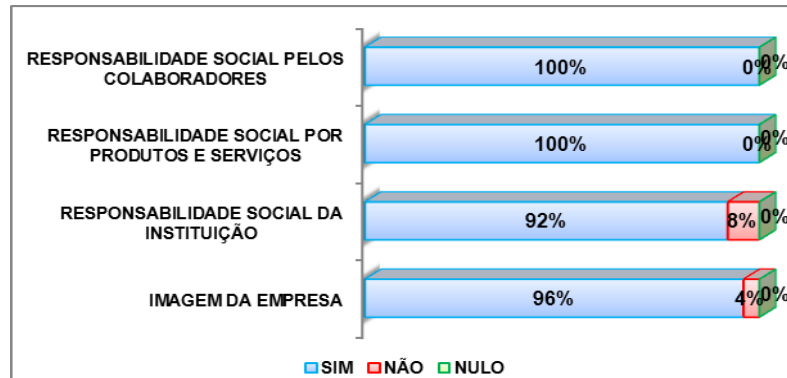
Esta categoria pode demonstrar que se os colaboradores estão em equilíbrio com o seu trabalho dentro da empresa e a dinâmica da vida familiar. Entende-se, então, que a melhoria das condições de trabalho aumenta a produtividade e pode melhorar o ambiente familiar.

Assim, a pesquisa revela um bom nível de satisfação entre os pesquisados, contribuindo neste caso, para a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores do Supermercado Q Preço.

4.2.3.8 Análise sobre a relevância social da vida no trabalho

No Gráfico 15, vê-se que 96% dos colaboradores sentem-se reconhecidos e valorizados pela comunidade que a empresa está inserida. Além disso, 92% mencionaram que a empresa possui noção de responsabilidade social e apoia iniciativas comunitárias. O mais importante é que todos os entrevistados indicaram que a empresa se preocupa com a qualidade dos seus produtos e serviços oferecidos aos clientes. Além disso, 100% dos funcionários concordaram em serem valorizados pelo seu trabalho na instituição objeto de estudo.

Gráfico 15 – Relevância social do trabalho na vida.



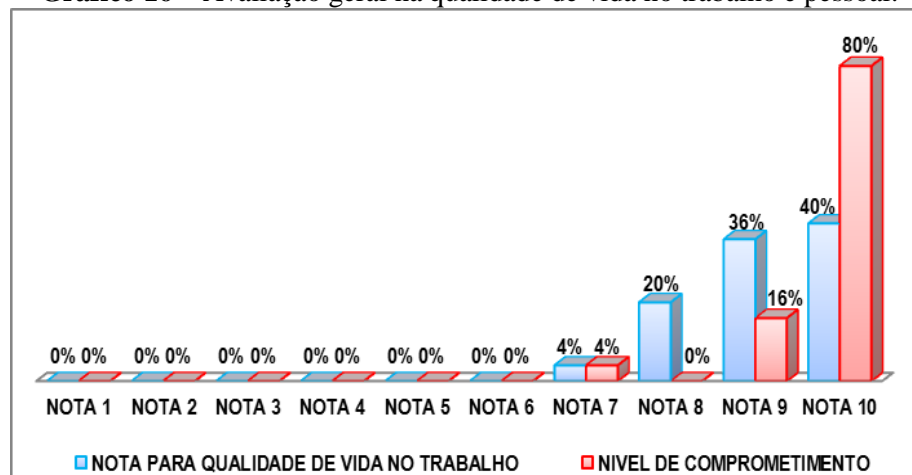
Fonte: Dados da pesquisa, 15 a 16 de Maio de 2019.

Portanto, a percepção dos colaboradores em relação à responsabilidade social da empresa na comunidade, à prestação de serviços e de produtos com qualidade, o respeito aos colaboradores frente ao cumprimento de seus direitos e a valorização resulta em uma QVT satisfatória. Enfim, verifica-se neste estudo, que os colaboradores apresentaram ótimo nível de satisfação, refletindo positivamente na qualidade dos serviços prestados. Além disso, culmina em uma boa imagem da empresa com relação à comunidade a que presta serviço.

4.2.3.9 Análise sobre a nota atribuída à qualidade de vida no trabalho

No Gráfico 16, ficou evidente que em relação à nota atribuída pelos colaboradores a sua QVT no Supermercado Q Preço, pode-se interpretar que: dos 25 pesquisados, 100% sentem um alto grau de satisfação quanto à sua Qualidade de Vida no Trabalho, pois todos os colaboradores avaliaram com nota igual ou superior a 7, de uma escala crescente de 1 a 10. No tocante ao nível de engajamento do colaborador com a empresa, dos 25 todos responderam que eram comprometidos com as atividades que executam na mesma.

Gráfico 16 – Avaliação geral na qualidade de vida no trabalho e pessoal.



Fonte: Dados da pesquisa, 15 a 16 de maio de 2019.

Enfim, de acordo com as afirmativas anteriores pode-se verificar que o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores dessa empresa é satisfatório.

Nesse sentido, os funcionários com alto nível de satisfação, apresentam atitudes positivas em relação a ele.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi observada a prevalência expressiva de insatisfação nos seguintes itens: autonomia no trabalho, incentivo à capacitação com treinamentos e cursos e integração externa entre os colaboradores. A partir desses dados, sugere-se à empresa objeto de estudo, correlacionar programas de qualidade de vida à estratégia organizacional.

A contribuição deste estudo para a organização é percebida pelo levantamento dos gestores através do mapeamento de satisfação em diversos pontos que devem ser considerados para que se atinja um aumento na Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores. Como salienta Potta (2014), é necessário que sejam expostas as limitações do estudo, considerando que se tratar de um estudo de caso, voltado a analisar a QVT de uma empresa em específico, com que a amostra limitada, em razão do número de respondentes ser pequeno.

Ressalta-se que houve um curto espaço de tempo para aplicação do questionário. Também, que parte dos questionários foi respondida dentro do espaço físico da loja, com tempo estimado para entrega, porque o colaborador faltou no dia do recebimento do questionário, portanto pode ocorrer resistência dos pesquisados em colaborar com sua real opinião.

Finalmente, no que diz respeito ao objetivo geral, foi possível analisar a interpretação dos pesquisados em relação à Qualidade de Vida no Trabalho, como também, a necessidade da empresa estudada rever e implantar ações de melhorias.

No caso específico dessa empresa, sugere-se que as ações devam refletir nos seguintes aspectos: o desenvolvimento de atitudes que contribuam com o processo de interrelação dos colaboradores; atribuição de autonomia ao funcionário na tomada de decisão na função individual; e por fim, a empresa deve investir também em cursos e treinamentos internos para melhor capacitar seus colaboradores gerando desenvolvimento pessoal e profissional.

O estudo apresentou limitações como a não utilização de outros modelos e ferramentas de qualidade de vida. Além disso, não foi realizada entrevista com outras empresas do mesmo segmento de atuação.

Diante do exposto, ficou notória a necessidade da empresa buscar meios para proporcionar bem-estar ao trabalhador, pois no mundo atual onde a principal atividade das pessoas é o trabalho, esse deve ser realizado com satisfação e não levá-las ao sofrimento e às doenças.

Enfim, sugere-se que estudos futuros possam comparar os níveis de qualidade de vida no trabalho entre supermercados distintos com a finalidade de descobrir as “melhores práticas”. Sendo assim, as organizações que priorizam as pessoas e possibilitam um bem-estar organizacional poderão obter perante a sociedade um desenvolvimento autossustentável.

REFERÊNCIAS

BÚRIGO, C.C.D. **Qualidade de vida no trabalho: dilemas e perspectivas**. Florianópolis: Insular, 1997.

CAMPOS, V.F. **TQC – Controle da qualidade total**. 2. ed. São Paulo: Bloch, 1992.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

_____. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DEUS, D.P. **Qualidade de vida no trabalho: análise de um modelo mediacional**. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação Stricto Senso em Psicologia. Universidade Católica de Goiás, 2006.

FIGUEIREDO, N.M.A. **Métodos e metodologia na pesquisa científica**. 2. ed. São Caetano do Sul, SP: Yendis Editora, 2007.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LUNARDI FILHO, W.D. **O mito da subalternidade do trabalho de enfermagem à medicina**. Florianópolis, Tese (Doutorado) – Pós-Graduação em Medicina, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1998.

MONACO, F.F.; GUIMARÃES, V.N. **Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da gerência de administração dos correios**. RAC, v.4, n.3,set/dez., p.67-88, 2000.

POTTA, G.T.R. **Qualidade de vida no trabalho como gestão estratégica**. Editorial 12 Dom Bosco, 2014. Disponível em: <<https://www.domboscoead.com.br/posgraduacao>> Acesso em: 12 abr. 2019.

ROBBINS, S.P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Afiliada, 2008.

ROCHA, V.M.; FERNANDES, M.H. **Qualidade de vida de professores do ensino fundamental: uma perspectiva para a promoção da saúde do trabalhador**. *J. bras. psiquiatr.* [online]. 2008, vol.57, n.1, pp.23-27. ISSN 0047-2085. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0047-20852008000100005>>. Acesso em: 20 abr. 2019.

RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise gerencial**. 7. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SILVEIRA, M.C. **A qualidade de vida dos profissionais de enfermagem que atuam no centro cirúrgico**. 114f. Dissertação (Mestrado) – Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

STEFANO, S. R.; GATTAI, M.C.P.; ROSSINI, V.; LIMONGI-FRANÇA, A.C. Satisfação da qualidade de vida no trabalho com relação aos fatores biopsicossociais e organizacionais: um estudo comparativo entre docentes das universidades pública e privada. **Revista Gerenciais**, v. 5, p. 35-44, 2006.

TEIXEIRA, E.B.; ZAMBERLAN, L.; RASIA, P.C. **Pesquisa em Administração**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2009. – (Coleção educação à distância. Série livro-texto).

VILELAS, J. **Investigação: o processo de construção do conhecimento**. Lisboa: Edições Sílabo, 2009

WALTON, R. **Quality of workine**. Sloan Mangement Review. 15: 11-21, 1973.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário Aplicado aos Colaboradores do Supermercado Q Preço.

Pesquisa Acadêmica

Prezado Colaborador

Solicito a vossa gentileza de responder ao questionário de pesquisa para concluir um estudo que busca analisar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores do Supermercado Q Preço. Esclarecemos que os questionários não serão identificados, logo se sinta tranquilo para responder às questões de forma verdadeira.

Leia com atenção cada questão e escolha a opção de resposta conforme sua opinião.

Agradeço a sua colaboração nesta pesquisa.

1 Faixa etária

- 1.1 () 18 à 25 anos
- 1.2 () 26 à 35 anos
- 1.3 () 36 à 45 anos
- 1.4 () Acima de 45 anos

2 Gênero

- 2.1 () Masculino
- 2.2 () Feminino

3 Escolaridade

- 3.1 () Ensino fundamental incompleto
- 3.2 () Ensino fundamental completo
- 3.3 () Ensino médio incompleto
- 3.4 () Ensino médio completo
- 3.5 () Ensino superior incompleto
- 3.6 () Ensino superior completo

4 Tempo de empresa

- 4.1 () Menos de 1 ano
- 4.2 () 1 à 5 anos
- 4.3 () 6 à 10 anos
- 4.4 () Acima de 10 ano

5 Setor que Trabalha

- 5.1 () Caixa
- 5.2 () Embalador
- 5.3 () Açougue
- 5.3 () Estoque/ Repositor
- 5.4 () Serviços Gerais
- 5.5 () Administrativo

6 Estado Civil

- 6.1 () Solteiro(a)
- 6.2 () Casado(a)
- 6.3 () Viúvo(a)
- 6.4 () Separado
- 6.5 () Divorciado
- 6.6 () Outros _____

APÊNDICE B – Atribua nota à Qualidade de Vida no Trabalho numa escala de 01 a 10.

Marque com um “x” nas alternativas a seguir que melhor representa sua resposta.

1. Você considera o trabalho como uma forma de crescimento e realização pessoal e profissional?
2. Você se identifica com seu trabalho?
3. O seu trabalho está associado a desgaste emocional e sofrimento psicológico?
4. O oferecimento de benefícios sociais tais como: plano de saúde e odontológico, bolsa de estudos, cursos, auxílio creche e convênios; é um indicativo de Qualidade de Vida no Trabalho?
5. O Salário que você recebe é justo e adequado às tarefas de trabalho que realiza no Supermercado Q Preço?
6. O Salário é equivalente ao dos seus colegas de trabalho que fazem as mesmas atividades na empresa?
7. O seu salário é equivalente aos dos profissionais que desenvolvem as mesmas tarefas em outras empresas?
8. A Carga horária é adequada para a execução das suas atividades e tarefas de trabalho?
9. As condições de segurança e prevenção de acidentes garantem sua integridade física no ambiente de trabalho?
10. A empresa oferece um local de trabalho limpo e organizado aos seus colaboradores?
11. Você sente alguma dificuldade relacionada ao aspecto físico para realizar seu trabalho?
12. A empresa disponibiliza os equipamentos e materiais necessários para execução de suas atividades?
13. Você tem autonomia para decidir sobre assuntos importantes que afetam sua atividade no trabalho?
14. Você está satisfeito com os resultados obtidos no seu trabalho?
15. As tarefas que você realiza estão de acordo com sua função?
16. Você utiliza seus conhecimentos e habilidades para desempenhar seu trabalho?
17. A empresa oferece as informações necessárias para executar seu trabalho adequadamente?
18. O Supermercado Q Preço oferece oportunidade de crescimento profissional?
19. A empresa investe na sua capacitação com treinamentos e cursos?
20. Você sente-se seguro e estável trabalhando nesta empresa?
21. As oportunidades de crescimento são iguais para todos os colaboradores?
22. Na empresa seus colegas são discriminados pela aparência, estilo de vida, sexo, raça ou religião que possuem?
23. O relacionamento entre os colaboradores é baseado no respeito mútuo e companheirismo?
24. A empresa proporciona integração entre os colaboradores fora do local de trabalho?
25. O Supermercado Q Preço cumpre as normas e regras previstas na Legislação Trabalhista?
26. No ambiente de trabalho há respeito a sua privacidade e liberdade?
27. Você tem oportunidade de expor suas ideias e implementar sugestões para melhoria da empresa ou do ambiente de trabalho?
28. Sua carga de trabalho interfere e/ ou atrapalha sua vida pessoal?

29. Há equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional, considerando sua carga de trabalho?
30. Sua participação em cursos e treinamentos pela empresa, são planejados e previamente agendados?
31. Seus cursos e treinamentos são realizados fora do horário de trabalho?
32. Seu horário de trabalho no Supermercado Q Preço permite que você disponha tempo para conviver com sua família?
33. Os colaboradores do Supermercado Q Preço são reconhecidos e valorizados na comunidade pelo trabalho que realizam?
34. A empresa possui noção de responsabilidade social, ou seja, apoia iniciativas comunitárias?
35. A empresa preocupa-se constantemente com os produtos e/ ou serviços prestados aos clientes?
36. Em relação ao seu trabalho, você sente-se valorizado pela empresa a ponto de perceber que sua função é importante para o Supermercado Q Preço?
37. Dê uma nota de 01 a 10 sobre como você considera a qualidade de vida no trabalho na empresa:
() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () 8 () 9 () 10.

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO!