



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB  
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**

**LÍVIA RAQUEL DA CRUZ**

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DOS  
COLABORADORES, DO SHOPPING LINDACI MEDEIROS, EM  
CAMPINA GRANDE – PB.**

**CAMPINA GRANDE – PB  
2016**

**LÍVIA RAQUEL DA CRUZ**

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES, DO SHOPPING LINDACI MEDEIROS, EM CAMPINA GRANDE – PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharela em Administração.

Área de Concentração: Qualidade

Orientadora: Profa. MSc Maria Dilma Guedes

**CAMPINA GRANDE – PB**

**2016**

É expressamente proibida 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 da dissertação.

C955a Cruz, Livia Raquel da  
Análise da qualidade de vida no trabalho na percepção dos  
colaboradores do Shopping Lindaci Medeiros, em Campina  
Grande - PB [manuscrito] / Livia Raquel da Cruz. - 2015.  
33 p. : il. color.

Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em  
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de  
Ciências Sociais Aplicadas, 2015.  
"Orientação: Profa. Ma. Maria Dilma Guedes, Administração  
e Economia".

1. Trabalho. 2. Qualidade de vida. 3. Qualidade de vida no  
trabalho. 4. QVT. I. Título.

21. ed. CDD 306.361

LÍVIA RAQUEL DA CRUZ



**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES, DO SHOPPING LINDACI MEDEIROS, EM CAMPINA GRANDE – PB.**

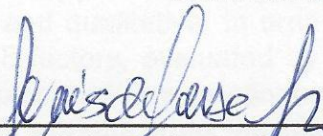
Trabalho de Conclusão de Curso – TCC apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharela em Administração.

Aprovado em: 17/05/2016

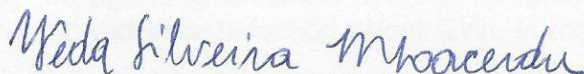
**BANCA EXAMINADORA**



Prof.<sup>a</sup> MSc Maria Dilma Guedes (UEPB)  
Orientadora



Prof. MSc Luís de Sousa Lima (UEPB)  
Examinador



Prof.<sup>a</sup> Dra. Yêda Silveira Martins Lacerda (UEPB)  
Examinadora

**CAMPINA GRANDE – PB**

# ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES, DO SHOPPING LINDACI MEDEIROS, EM CAMPINA GRANDE – PB.

CRUZ, Livia Raquel da<sup>1</sup>  
GUEDES, Maria Dilma<sup>2</sup>

## RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho está diretamente relacionada ao bem estar do indivíduo, abrangendo diversos aspectos na vida do trabalhador. Percebe-se que atualmente o comércio e a exigência para se manter no mercado estão em mutação, com isso se faz necessário o uso de inovações para suprir essas necessidades. Assim, recai aos colaboradores a responsabilidade de estarem aptos a resolver esse problema, o que pode comprometer a QVT. Face ao exposto, este artigo teve por objetivo analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na percepção dos colaboradores do Shopping Lindaci Medeiros, em Campina Grande – PB. Na metodologia foram utilizadas pesquisas descritiva, bibliográfica e de campo; e, ainda os métodos quantitativo e qualitativo. Para elaboração do instrumento, utilizou-se o modelo de Walton, composto por 8 fatores, avaliados através de 40 questões fechadas. Para mensurá-las adotou-se a escala Likert adaptada para três categorias: concordância, neutralidade e discordância. A pesquisa foi aplicada a 30 colaboradores que compõem o universo da organização objeto de estudo. Nos resultados verificou-se que um percentual mais elevado, mas que não atingiu maioria discordou; seguindo de concordância; enquanto que uma minoria manteve-se na neutralidade. Logo, percebe-se que os colaboradores demonstraram-se insatisfeitos com a QVT na organização objeto de estudo.

**Palavras-Chave:** Trabalho. Qualidade de Vida. Qualidade de Vida no Trabalho.

## ABSTRACT

It is known that the quality of working life is directly related to the welfare of the individual, affecting many different aspects in workers' lives. It is a fact that the commerce and requirement to stay in business change, so it is necessary the use of innovations to find what they need. Falls to the employees the responsibility to solve this problem, what can work against the QWL. Based on it, this article aims to analyses on Quality of working life (QWL) of employees' perception at the Shopping Lindaci Medeiros, in Campina Grande – PB. In the methodology was applied a descriptive, bibliographic and field survey and also the methods quantitative and qualitative. In order to elaborate the way, it was used the Walton's model that has 8 factors, evaluated by 40 closed questions. To measure was applied Likert's scale adapted for three categories agreeing, disagreeing, and neutral, this survey was applied to 30 workers from the shopping mall, the total of organization's sample. It was made according to Walton's model that has 8 factors. The results were noticed that the highest percentage, but it doesn't compose the marjority chose disagreeing, followed by the agreeing while the minority remained itself neutral. So it is noticed that the workers showed dissatisfaction about QWL in the organization object of this study.

**Keywords:** Work, Quality of life, Quality of working life.

---

<sup>1</sup>Graduanda em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: <liracruz23@gmail.com> 2

<sup>2</sup> Professora Orientadora. Mestre em Administração pela UFPB. E-mail: <dilma.guedes@gmail.com>

## 1 INTRODUÇÃO

As características do cenário econômico brasileiro decorrente de muitas transformações e ainda com o crescente nível de competitividade sugerem uma colocação diferenciada diante desse mercado com criatividade e inovação. Desse modo os administradores e seus colaboradores precisam estar aptos para lidar com esta situação com equilíbrio das emoções, vida pessoal e trabalho.

Para Malvezzi (2004), o trabalho é um agente de transformação da realidade que viabiliza a sobrevivência e a realização do ser humano. Para o autor, trabalho não é apenas uma transformação da matéria, mas é também um agente de mudanças da vida psíquica, econômica, social, cultural e política. Muito embora o desenvolvimento tecnológico tenha mudado radicalmente o papel do ser humano, sua presença é fundamental para qualquer processo de produção, pois são eles que colocam em funcionamento e fiscalizam sua trajetória. “A forma de dependência das pessoas foi alterada nas atividades, porém continua sendo tão fundamental quanto no início da era industrial. Além disso, o trabalho, nas condições do presente momento histórico, produz novos problemas” (MALVEZZI, 2004, p. 15).

Percebe-se que as condições de trabalho não só causam doenças profissionais específicas, mas podem, também, determinar o estado de saúde geral do trabalhador, comprometendo assim sua qualidade de vida e produtividade.

Muitos estudos discorrem sobre o tema a partir da escola das relações humanas (1927-1932) e a qualidade de vida no trabalho com Louis Davis (1970), modelos de QVT de Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), e Nadler e Lawer (1983).

Observa-se que na cidade de Campina Grande a existência de alguns centros comerciais que reúnem várias empresas de segmentos diversos. Nesses lugares o cliente pode ter acesso a diversos serviços e produtos, o que em si torna-se um diferencial, ao mesmo tempo em que é uma aposta atraente para o empresário. Em contrapartida, nota-se que a concorrência é cada vez mais acirrada, com isso a exigência sobre os colaboradores em esforço físico, psicológico, disponibilidade de tempo, além de capacitação torna-se maior, ao passo que, como consequência o funcionário fica desmotivado, exausto e com pouca produtividade.

Neste contexto, questiona-se: como analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na percepção dos colaboradores do Shopping Lindaci Medeiros, em Campina Grande – PB? Assim, este artigo tem como objetivo analisar a QVT na percepção dos colaboradores do shopping Lindaci Medeiros. Daí a necessidade de analisar a QVT em relação a esse ambiente visto que foi o pioneiro na cidade de Campina Grande; diante do exposto evidencia-se a necessidade e justifica a relevância deste estudo afim de contribuir com a vida dos trabalhadores e a sociedade.

O presente trabalho tem por estrutura: Resumo, Abstract, Introdução, Fundamentação Teórica, Metodologia, Análise e Discussão dos Resultados, Considerações Finais e Referências.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 TRABALHO E A SOCIEDADE**

O trabalho desde o início dos tempos faz parte da sociedade, nesse período o trabalho servia como manutenção e reprodução da vida. A partir do século XVII, impulsionado pelo mercantilismo, o trabalho ganhou a conotação positiva. Com o surgimento da burguesia houve uma disseminação de críticas à vida ociosa. Segundo Cortez (2004) a origem da palavra vem de um instrumento romano de tortura – *tripalium*.

Nota-se que a revolução industrial é um grande ponto de referência na história do trabalho. Nesse contexto as pessoas tinham o trabalho como forma de sobrevivência apenas, atualmente a sociedade também observa a sensação de utilidade dada ao indivíduo e a capacidade de gerar capital.

Só o verdadeiro trabalho produtivo pode gerar riqueza, o próprio capital é, em última instância, resultado da remuneração do trabalho já conquistado, que em vez de consumida é reinvestida novamente para aumentar a quantidade ou a eficiência da produção e a maximização dos lucros desejados por a organização (LACOMBE, 2005, p. 37).

O trabalho está atrelado à vida do ser humano, e os colaboradores cada vez estão conscientes da importância e a necessidade de se ter QVT, em contrapartida as organizações almejam a produtividade, eficiência e aumento de lucros.

## 2.2 QUALIDADE DE VIDA E SUA ORIGEM

Qualidade de vida foi um termo utilizado pela primeira vez na década de 70, pelo professor Louis Davis (Ucla, Los Angeles) enquanto desenvolvia um trabalho sobre desenho de cargos em contribuição à escola socio-técnica (SANT'ANNA e MORAES, 1998). Nesse contexto, nos EUA surgia o movimento a favor da QVT como consequência de reivindicações de trabalhadores iniciadas na década de 50 e 60, como também um meio frente a competitividade internacional, e ainda devido ao sucesso de modelos de qualidade de vida, cooperação mútua e gerenciamento de conflitos do modelo japonês.

A QVT recebeu grandes contribuições em relação ao seu estudo ao longo do século. Dentre os pesquisadores que trouxeram contribuições nesse campo de estudo destacam-se Elton Mayo que segundo Ferreira Reis e Pereira (1999) e Rodrigues (1999) são de suma importância para o estudo da QVT, pois através da experiência de Hawthorne procurou analisar o impacto do ambiente de trabalho na produtividade e, ainda quais motivações levavam os trabalhadores a fadiga, assim como Abraham H. Maslow que estudou e concebeu a hierarquia das necessidades, composta por cinco necessidades essenciais: fisiológicas, segurança, amor, estima e auto-realização, baseados na Escola das Relações Humanas.

A abordagem comportamental – também denominada behaviorista (em função do behaviorismo na psicologia) – marca a mais forte ênfase nas ciências do comportamento na teoria administrativa e a busca de soluções democráticas pela sociologia – e mais especificamente pela sociologia organizacional – a abordagem comportamental recebe forte influência das 18 ciências comportamentais – e, mais especificamente da psicologia comportamental (MCGREGOR, 1999, p.12).

Outros autores, no entanto, aprofundaram seus estudos acerca de QVT, introduzindo conceitos, e contribuições que serão apresentados no tópico a seguir.

## 2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Nesse sentido, no estudo da QVT é fundamental adotar uma visão biopsicossocial, conceito originário da medicina psicossomática. Destaca-se, portanto que:



No estudo da qualidade de vida é indispensável adotar uma visão biopsicossocial. Este conceito originou-se na medicina psicossomática, com Lipowski, nos anos 1970, com o resgate da visão integrada, holística do ser humano em oposição à abordagem cartesiana, que divide o ser humano em partes. O ser humano não se divide, toda manifestação é complexa e interligada. Cada pessoa é um complexo biopsicossocial composto por interfaces biológicas, psicológicas e sociais que reagem simultaneamente aos estímulos recebidos. (...) A visão da QVT revela a preocupação com o indivíduo como um todo, adotando uma visão moderna e ampla do conceito de saúde (LIMONGI-FRANÇA; ZAIMA, 2002, p. 406).

Desse modo a visão da QVT demonstra uma preocupação com o indivíduo em sua totalidade numa visão moderna seguindo o modelo estabelecido pela Organização Mundial da Saúde em 1980.

Segundo Limongi-França (2004), existe uma íntima correlação entre melhoria da qualidade de vida das pessoas e estilo de vida dentro e fora da organização e que essa melhoria causará impacto na excelência e na produtividade dos indivíduos em seu trabalho. Limongi-França (1996), avalia que qualidade de vida no trabalho – QVT representa as iniciativas de uma organização em busca da inserção de melhorias e mudanças administrativas, na estrutura e na tecnologia existentes no ambiente de trabalho.

De acordo com Limongi-França (2006), é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação e melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, ou seja, o conceito de QVT está ligado a várias ciências e que, portanto envolve o ser humano dentro das organizações em várias faces, não somente a saúde o que antes se denominava apenas ausência de doença, mas bem-estar psicológico, físico-mental, social relacionado ao seu ambiente de trabalho, ergonomia, conforto, proteção e as necessidades que o indivíduo possui para exercer o seu trabalho.

Walton (1973, apud RODRIGUES, 2009) concebeu categorias conceituais para a qualidade de vida no trabalho, que se dividem em oito fatores, são eles:

- **Compensação justa e adequada:** justa se é pago se comparado com outro trabalho. Não há nenhum consenso em padrões objetivos para julgar a compensação adequada, então as organizações que tiverem ganhos maiores podem dividir seus lucros com seus funcionários.
- **Condições de segurança e saúde no trabalho:** essa categoria envolve várias questões como trabalhar a quantidade de horas razoáveis, pagamento de horas extras e insalubridade, condições físicas do trabalho

que minimizem possíveis riscos de doenças relacionadas ao trabalho e de acidentes.

- **Utilização e desenvolvimento de capacidades:** para que isso ocorra é necessário cinco variáveis: autonomia, quando o trabalho permite o auto controle das atividades; habilidades múltiplas, quando o trabalho permite o uso de habilidades pelo indivíduo e as desenvolva; informação e perspectiva, está diretamente ligado a obtenção de informações acerca do trabalho de seu processo e, conseqüentemente do resultado das ações julgando a sua importância; tarefas completas e planejamento.
- **Oportunidade de crescimento e segurança:** os aspectos principais quanto às oportunidades de crescimento são o desenvolvimento de atividades atuais e educacionais, também aplicação futura desses conhecimentos em atividades futuras; oportunidade de progresso, ou seja, de ascensão, e ainda segurança que implica numa boa remuneração associada ao trabalho exercido.
- **Integração social na organização:** o trabalho e a carreira são perseguidos tipicamente dentro da estrutura de organizações sociais, a natureza de relacionamentos pessoais transforma-se numa outra dimensão importante da qualidade da vida no trabalho. Levando em consideração o ambiente de trabalho, os requisitos necessários são: ausência de preconceito, isto é aceitação do profissional, igualitarismo, nenhum tipo divisão que possa favorecer um em detrimento de outro, mobilidade, ter a condição de mover de função, grupos preliminares de apoio, grupos estes que são caracterizados pela ajuda recíproca, sustentação sócio emocional ao mesmo tempo em que permite a individualidade de cada componente da organização.
- **Constitucionalismo:** este fator relaciona-se com os deveres e direitos que um integrante da organização tem quando uma decisão afeta este quanto aos seus interesses, assim como o status na organização e de como ele pode se proteger. Nesse sentido os elementos a seguir, são muito importantes: privacidade, no que se refere a sua vida pessoal fora do seu ambiente de trabalho ou de sua família; liberdade de expressão, quando este pode opinar mesmo que confronte as ideias da liderança sem que com isso venha sofrer represálias; equidade, direito a receber quaisquer

compensações e segurança no emprego de forma igualitária a todos; processo justo, que indica uso da lei em caso de problemas no emprego.

- **Trabalho e o espaço total de vida:** o trabalho pode trazer efeitos positivos ou negativos a vida familiar de cada indivíduo, se prolongados esses períodos podem causar sérias consequências as relações familiares, contudo se o trabalho em atividade e curso não excedem ao tempo de lazer e com a família, então ele se mostra de maneira equilibrada.
- **Relevância social da vida no trabalho:** o trabalhador pode ser afetado em relação a autoestima, bem como, ir de encontro com seus valores quando a empresa que trabalha não tem responsabilidade social, o que compromete o próprio trabalho e carreira.

Para Hackman e Oldham (1975, apud RODRIGUEZ, 2009, conceberam o (Job Diagnostic Survey) em relação às dimensões básicas das tarefas eles defendem que estas são predecessoras a satisfação do indivíduo e sua performance, colaborando positivamente para seu desempenho na empresa, baseados nos três critérios abaixo, eles acreditam que o indivíduo poderá se sentir muito mais motivado e prolongar a satisfação interna. As três condições que são sinais presentes no indivíduo para perceber a qualidade de vida são:

- Significação percebida do trabalho: grau em que o trabalho tem significado, o que implica em valorização do que se faz;
- Resposta percebida: grau em que o indivíduo percebe-se responsável pelo resultado do trabalho;
- Conhecimento do resultado do trabalho: grau que o indivíduo percebe e compreende com que eficiência esta desempenhando o seu trabalho (idem, p. 125)

Esses critérios associados às cinco dimensões a seguir, colaboram efetivamente para um aumento significativo da qualidade de vida no trabalho:

- **Variedade de habilidade:** o grau que o trabalho o uso de várias habilidades ou talentos do funcionário para realizar uma tarefa;
- **Identidade das tarefas:** o grau de realização do trabalho de maneira geral;
- **Significado da tarefa:** o grau de influência que o trabalho pode ter na vida de outras pessoas seja no ambiente externo ou interno da organização;
- **Autonomia:** o grau de liberdade que o funcionário pode ter para programar suas atividades e determinar quais procedimentos deve ou não ser adotados;
- **Feedback:** o retorno claro direto e indireto que o indivíduo tem acerca da eficiência do seu trabalho (CHIAVENATO, 2010, p. 489).

Nessa perspectiva, Nadler e Lawler (1983 apud RODRIGUES, 2009, p. 75), apontam critérios que devem ser explorados em programas de qualidade de vida. São elas:

- **Participação na resolução de problemas:** a resolução de problemas organizacionais deve envolver todas as pessoas que trabalham nos vários níveis hierárquicos da organização.
- **Reestruturação do trabalho:** a reestruturação da natureza básica do trabalho que os colaboradores realizam e os sistemas de trabalho aos quais estes estão inseridos se fazem necessários para tornar o trabalho condizente com os limites individuais e com as estruturas sociais do cenário trabalhista.
- **Inovação do sistema de recompensas:** as recompensas são um fator inerente a motivação, o empenho, conseqüentemente, o desempenho no trabalho.
- **Melhoria no ambiente de trabalho:** deve-se enfatizar e proporcionar um ambiente de trabalho melhor, tanto no trabalho físico e na mensuração de indicadores presentes no trabalho.

Ainda, de acordo com Nadler e Lawler (1983 apud RODRIGUES, 2009) , alguns fatores, também determinam o sucesso nos projetos de qualidade de vida. São eles:

- **Percepção da necessidade:** todas as partes envolvidas devem perceber a existência de problemas e a oportunidade de resolvê-los.
- **Enfocar um problema saliente na organização:** o foco principal do programa deve ser a resolução do problema que afeta a organização.
- **Estruturação para a identificação e resolução de problemas:** deve ser desenvolvida uma estratégia para se identificar todos os problemas que surgem na organização e traçar corretamente estratégias para sua resolução.
- **Recompensar resultados positivos:** ideias promissoras, projetos bem sucedidos e trabalhos bem realizados devem ser recompensados para motivar as pessoas a continuar participando de tais atividades.
- **Motivar pessoas ligadas a atividades de longo prazo:** algumas tarefas na empresa são divididas em diversas etapas e envolvem um grande investimento de tempo, esforço e dinheiro, para resultados que não surgem de imediato.
- **Envolver a organização como um todo:** as atividades de qualidade de vida no trabalho não devem se limitar a grupos específicos, mas sim, a toda a organização.

Percebe-se que são fatores de grande relevância para identificar o nível de satisfação dos envolvidos nos processos organizacionais, no que tange a Qualidade de Vida no Trabalho.

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Para efetivação deste estudo foi realizada uma pesquisa sobre QVT com os colaboradores das lojas do Shopping Lindaci Medeiros. A pesquisa caracterizou-se quanto aos fins, como: **descritiva** que segundo Gonsalves (2005), destina-se registrar as peculiaridades de um objeto de pesquisa e de acordo com Gil (2008), as pesquisas descritivas possuem como objetivo a descrição das características de uma população, fenômeno ou de uma experiência; bem como caráter **exploratória**, pois, “permite ao pesquisador reunir elementos capazes de subsidiar a escolha do objeto e a definição do tema, além das justificativas teóricas do mesmo” (TACHIZAWA; MENDES, 2006, p. 61).

Quanto aos meios, trata-se de uma **pesquisa de campo**, que de acordo com Gonsalves (2005), é aquela na qual o pesquisador vai onde ocorre ou ocorreu o fenômeno para coletar as informações diretamente com a população pesquisada. Assim, a pesquisa foi aplicada pela própria pesquisadora, no local de trabalho dos pesquisados: o instrumento de coleta de dados foi um questionário estruturado; que é o meio de “[...] meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche. Contêm um conjunto de questões, todas logicamente relacionadas com um problema central” (CERVO; BERVIAN, 2002, p. 48). O questionário foi composto por 45 questões, sendo cinco relacionadas ao perfil e quarenta à QVT, todas fechadas. O universo da pesquisa foi composto por 30 colaboradores. A pesquisa foi realizada no mês de fevereiro de 2016, pela autora deste trabalho. A pesquisa também é **bibliográfica**, que “é um estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral” (VERGARA 2011, p. 48).

Foi utilizada a escala Likert, com cinco posições adaptada para três categorias, concordância, neutralidade e discordância, na qual o respondente deveria marcar seu nível de satisfação quanto aos fatores apresentados, os quais estavam distribuídos em oito dimensões segundo o modelo de Walton (1973).

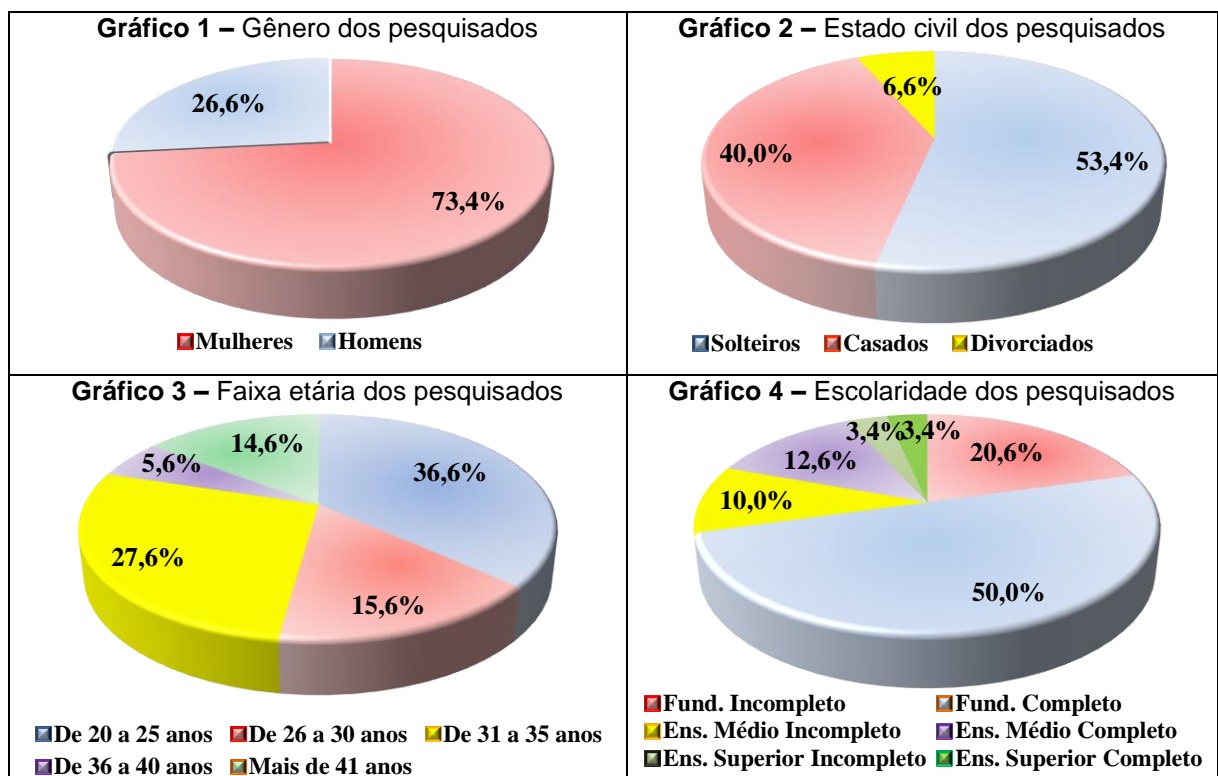
Portanto, a natureza das perguntas é quantitativa, que é caracterizada “pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples [...], às mais complexas” (RICHARDSON, 1999, p. 70); bem como qualitativa que é pois, “Preocupa-se com a interpretação do fenômeno considerando o significado que os outros dão as práticas” [...] (GONSALVES, 2005, p. 68).

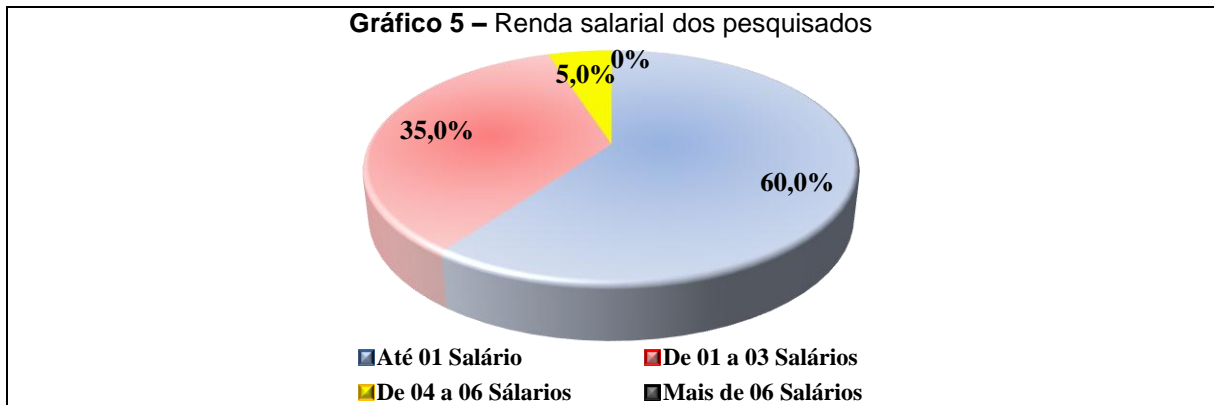
Após a coleta de dados, os resultados foram tabulados e quantificados e posteriormente foram apresentados através de gráficos, corroborados com autores como: Limongi-França e Zaima (2002); Limongi-França (1996; 2004); Lacombe (2005); e Rodrigues (2009).

## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Para identificar o perfil dos pesquisados, foram utilizados as variáveis: gênero, estado civil, faixa etária, escolaridade e renda salarial; conforme resultados apresentados nos Gráficos 1 a 5.





Primeiramente, procurou-se montar o perfil dos trabalhadores dispostos quanto ao gênero dos respondentes, percebeu-se que as mulheres compõe a maioria 73,4%; e homens, por sua vez, 26,6% (ver Gráfico 1).

Quanto ao estado civil a maioria dos respondentes 53,4% é de solteiros; 40,0% são casados; e 6,6% divorciados (ver Gráfico 2).

Os respondentes com a idade de 20 a 25 somam 36,7%; os que têm entre 26 e 30 anos, são 15,6%; 27,7% são àqueles que tem entre 31 e 35 anos; 5,7% tem entre 36 e 40 anos; e mais de 41 anos somam, 14,6%. Entretanto, agrupando a faixa etária de 20 a 30 anos, obtêm-se 52,3%, portanto, a maioria dos respondentes é relativamente jovem (ver Gráfico 3).

Quanto à escolaridade 20,6% tem o ensino fundamental completo; 13,3% o ensino fundamental incompleto; 50,0% tem ensino médio completo. Portanto, a metade dos respondentes; 10,0% tem ensino médio incompleto; enquanto, que respectivamente 3,4%, tem superior completo e incompleto (ver Gráfico 4).

Quanto a renda, 60,0% detém até 01 salário mínimo, isto é a maioria; 35,0% detém renda de 01 a 03 salários; e 5,0% detém renda de 04 a 06 salários e nenhum dos respondentes possui renda maior de 06 salários (ver Gráfico 5).

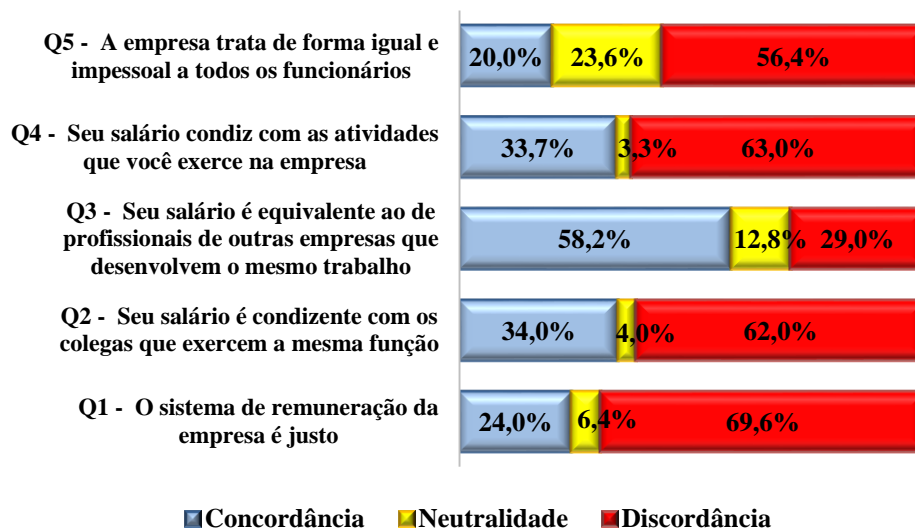
#### 4.2 QVT NA PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

No presente trabalho adotou-se o modelo de Walton que é composto por oito fatores que levam em conta várias situações relacionadas ao trabalho, com vistas a QVT. A seguir será analisado cada fator do modelo proposto individualmente.

#### 4.2.1 Compensação justa e adequada

Segundo Walton (1973 apud RODRIGUES, 2009), a compensação que se obtém por meio do trabalho é um aspecto fundamental ao se analisar a QVT, tendo em vista que a questão salarial representa um fator de suma importância quando se trata de qualquer atividade profissional. Deste modo, compensação justa e adequada é aquela que pode atender as necessidades do trabalhador no nível cultural, social e econômico dentro do meio que estão inseridos tendo equilíbrio e equidade interna e externa.

**Gráfico 6** - Percepção dos colaboradores quanto à remuneração



Fonte: pesquisa direta, fev./2016

Na Q1 - O sistema de remuneração é justo; a maioria dos respondentes assinalou com 69,6% a alternativa discordância; em seguida 24,0% de concordância; 6,4% alternativa de neutralidade. Os dados acima descritos demonstram uma insatisfação na questão salarial, o que pode causar desempenho desfavorável do funcionário, conseqüentemente, é um ponto negativo que pode comprometer a QVT.

Na Q2 - Seu salário é condizente com os seus colegas que exercem a mesma função; a maioria dos respondentes assinalou 62,0% a discordância; logo após, 34,0% de concordância; e neutros são apenas 4,0%. Diante dos dados dispostos acima, vê-se que há diferenciação na remuneração e falta igualdade salarial, o que se caracteriza por injustiça, prejudicando àqueles que recebem menos.



Na Q3 - Seu salário é equivalente ao de profissionais de outras empresas que desenvolvem o mesmo trabalho; a maioria dos respondentes assinalou concordância com 58,2%; seguidos de 29,0% de discordância; em apenas 12,8% de neutralidade. A maioria dos respondentes da pesquisa afirmou que o salário deles é conforme o que é pago por outras empresas, contudo isso não significa que o salário pela empresa, atenda todas as necessidades do trabalhador.

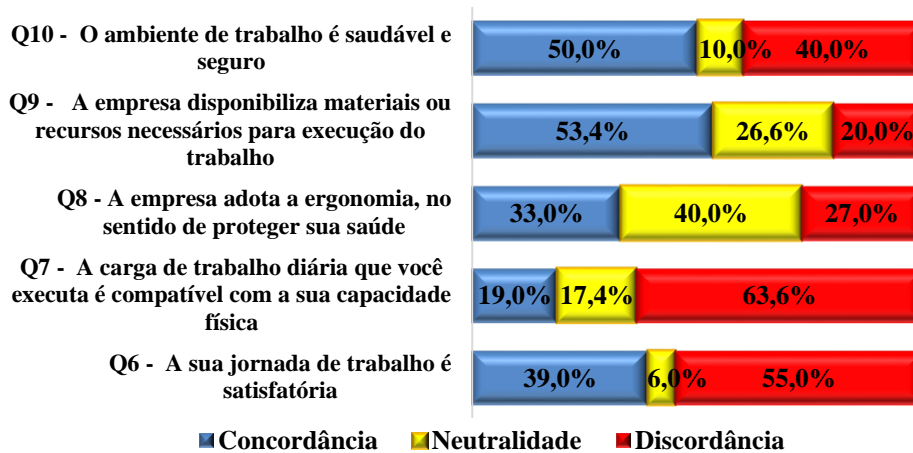
Na Q4 - O seu salário condiz com as atividades que você exerce na empresa; observou-se que 63,0%, assinalou a discordância, isto é a maioria de respondentes; seguidos por 33,7% de concordância; e 3,3% assinalou a neutralidade. A grande maioria se mostra insatisfeita com o salário, pode-se inferir que de acordo com as habilidades e funções exercidas por estes, o salário não se mostra adequado o que corrobora com o que foi descrito nas questões 1 e 2.

Na Q5 - A empresa trata de forma igual e impessoal a todos os funcionários; a maioria dos respondentes assinalou em 56,4% a discordância; 23,6% destes são neutros; e 20,0% escolheram a concordância. Os respondentes discordaram que de maneira geral, o tratamento seja o mesmo, e o segundo dado eles se mantêm de maneira impessoal, isso reflete um desconforto no ambiente de trabalho.

De maneira geral os respondentes mostraram-se insatisfeitos, considerando que a maioria 56,0% discordou com a remuneração recebida, considera o valor da remuneração injusta e a forma como é disposta entre os colaboradores; embora, o salário de mercado seja equivalente com o recebido, mas se mostra insuficiente na visão dos respondentes. Logo há insatisfação. Conforme Rodrigues (2009), o trabalhador passou a ser motivo de preocupação e questionamento por causa da motivação econômica, a melhoria do ambiente de trabalho e a monotonia com a especialização das funções, fatores que afetam diretamente no cotidiano do trabalhador.

#### **4.2.2 Condições de segurança e saúde no trabalho**

Neste fator observou-se o ambiente proporcionado pela organização, carga horária e preocupação com o bem estar do trabalhador.

**Gráfico 7-** Percepção dos colaboradores quanto às condições de segurança e saúde no trabalho

Fonte: pesquisa direta, fev./2016.

Na Q6 - A sua jornada de trabalho é satisfatória; a maioria dos respondentes assinalou com 55,0% de discordância; seguido de 39,0% de concordância; e apenas 6,0% de neutralidade. Percebe-se que os respondentes não se mostraram satisfeitos com a jornada de trabalho, fator que afeta o desempenho.

Na Q7 - A carga de trabalho diária que você executa é compatível com a sua capacidade física, a maioria dos respondentes assinalou 63,6% de discordância; logo após de 19,0% de concordância; e depois 17,4% de neutralidade. Esses dados apontam que quando há um descompasso entre capacidade física e carga de trabalho, isso sugere que os respondentes trabalham mais horas e a carga de trabalho é alta, fator preocupante podendo ser acesso de doenças.

Na Q8 - A empresa adota a ergonomia, no sentido de proteger sua saúde; um percentual mais elevado, mas que não compõe a maioria assinalou 40,0% neutralidade; seguidos de 33,0% de concordância; e 27,0% de discordância.

Na Q9 - A empresa disponibiliza materiais ou recursos necessários para execução do trabalho; a maioria dos respondentes assinalou com 53,4%, concordância; seguidos por 20,0% de neutralidade; e 26,6% de discordância. Os respondentes mostraram-se satisfeitos quanto ao fornecimento dos recursos, ponto positivo quanto à busca de QVT.

Na Q10 - O ambiente de trabalho é saudável e seguro; metade dos respondentes, 50,0% escolheu a concordância; 40,0% a discordância e 10,0% mantiveram-se na neutralidade. Os respondentes mostram-se satisfeitos quanto ao ambiente de trabalho, pois é oferecido um ambiente saudável.

Agrupando-se os resultados percebeu-se que houve 41,1% de discordância; 38,9% de concordância; e 20,0% de neutralidade, os resultados, portanto, desfavoráveis a QVT. As condições de trabalho influenciam na qualidade de vida como ratifica Limongi- França e Zaima (2002), a verdadeira administração pressupõe que para ter sucesso, os gestores precisam garantir que seus empregados possuam boa condição de vida no trabalho. Conseqüentemente, segundo os mesmos autores Limongi-França e Zaima (2002), condições de vida no trabalho através da gestão de QVT, significam boas práticas laborais, remuneração e benefícios justos, tarefas desafiadoras e um estilo de gestão que garanta a necessidade de participação e desenvolvimento das pessoas.

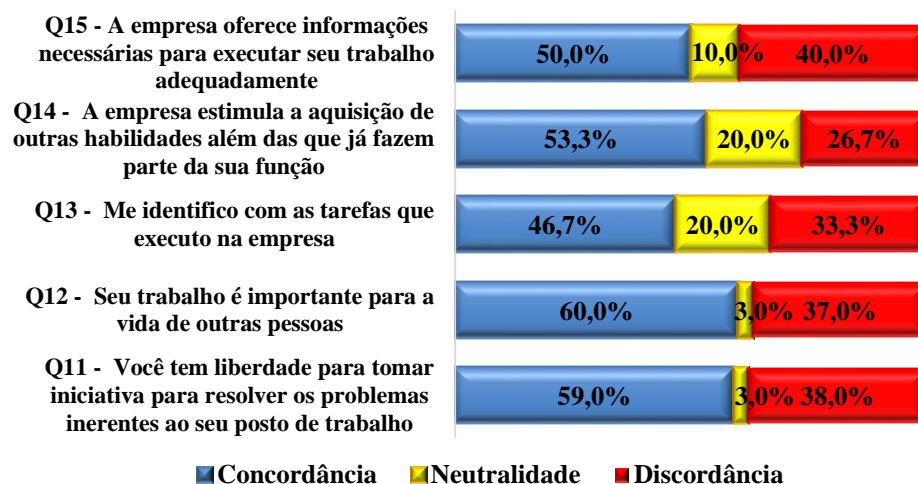
#### 4.2.3 Utilização e desenvolvimento de capacidades

O colaborador precisa aplicar seus conhecimentos para desenvolver suas aptidões. O que corroboram com os novos métodos de administração que:

preocupam-se essencialmente com a administração do capital humano, representado pelos profissionais do conhecimento, que não podem simplesmente receber ordens e metas para serem atingidas num prazo determinado (LACOMBE 2005, p. 21).

O trabalhador moderno busca motivação e conhecimento para desempenhar as ações laborais, e não apenas receber ordens sem sentido inteligível, portanto, a administração precisa acompanhar essa mudança.

**Gráfico 8** - Percepção dos colaboradores quanto utilização e desenvolvimento de capacidades



Fonte: pesquisa direta, fev./2016

Na Q11 - Você tem liberdade para tomar de iniciativa para resolver os problemas inerentes ao seu posto de trabalho; a maioria dos respondentes assinalou com 59,0% de concordância; seguido de 38,0% de discordância; e 3,0% mantiveram-se na neutralidade. Os dados acima descritos demonstraram que os respondentes estão satisfeitos com a liberdade e autonomia para resolver problemas relacionados ao trabalho.

Na Q12 - Seu trabalho é importante para a vida de outras pessoas, a maioria dos respondentes assinalou com 60,0% a concordância, em seguida de 37,0% de discordância, logo após 3,0% neutralidade. Esses dados apontam que os respondentes estão satisfeitos com seu trabalho devido ao nível de relevância perante na sociedade, ponto positivo para execução do trabalho.

Na Q13 - Me identifico com as tarefas que executo na empresa; um percentual mais expressivo de respondentes, mas que não compõe a maioria assinalou a concordância com 46,7%; seguidos de 33,3% de discordância; e em seguida de 20,0% de neutralidade. O percentual mais expressivo de colaboradores, demonstrou satisfação com a função exercida, ponto positivo para a QVT.

Na Q14 - A empresa estimula a aquisição de outras habilidades além daquelas que já fazem parte da sua função; a maioria dos respondentes assinalou 53,3% de concordância; logo após de 26,7% de discordância; seguidos por 20,0% de neutralidade. A organização mostra-se preocupada que o funcionário desenvolva outras habilidades no ambiente.

Na Q15 - A empresa oferece informações necessárias para executar seu trabalho adequadamente; metade dos respondentes, ou seja 50,0% escolheu a concordância; seguidos por 40,0% de discordância; e logo após de 10,0% de neutralidade. Os respondentes afirmaram que as informações vindas da empresa são comunicadas o que contribui para um trabalho coeso e efetivo.

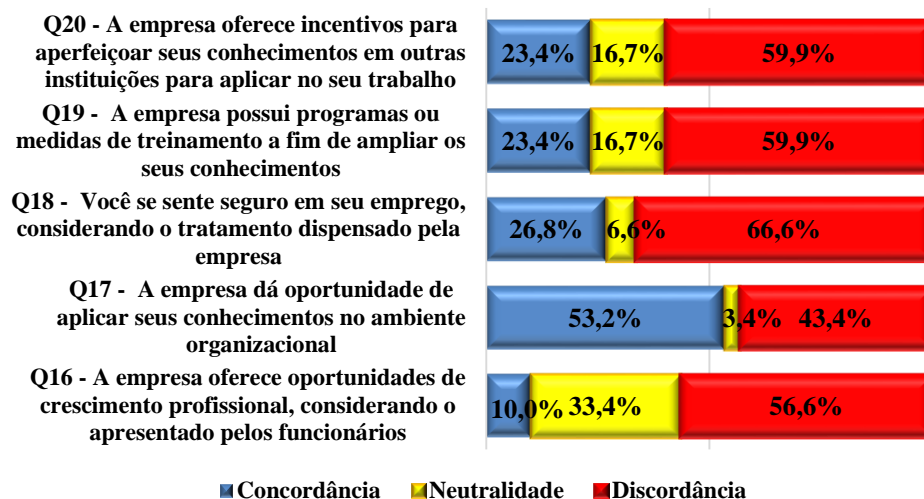
Logo, agrupando-se os resultados vê-se que, a maioria 53,8% concordou com 53,8%; 35,0% discordou e 11,2% mantiveram-se neutros. Assim, os respondentes mostraram-se satisfeitos com as funções exercidas e reconhecem que as organizações incentivam a autonomia. Neste contexto, Rodrigues (2009) afirma que a QVT pode ser vista em uma abordagem sócio- técnica em relação à organização do trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador. Neste sentido, a execução das tarefas que contemplam os seus conhecimentos e habilidades está ligada à

produtividade e competitividade sem as quais a organização não sobrevive no mercado.

#### 4.2.4 Oportunidade de crescimento e segurança

Segundo Walton (1973 apud RODRIGUES, 2009), este fator tem por objetivo avaliar as oportunidades que a organização dispõe para o desenvolvimento de seus colaboradores e sua estabilidade no emprego, também é considerado o significado de uma carreira com capacidade reconhecida, como forma de obter o desenvolvimento pessoal e profissional, além da segurança no emprego.

**Gráfico 9** - Percepção dos colaboradores quanto às oportunidades de crescimento e segurança



Fonte: Pesquisa direta, fev./2016.

Na Q16 - A empresa oferece oportunidades de crescimento profissional, considerando o apresentado pelos funcionários. A maioria dos respondentes assinalou 56,6% a discordância; seguido de 33,4% de concordância; e apenas 10,0% mantiveram-se neutros. Os dados acima descritos demonstraram que as empresas onde os respondentes trabalham não proporcionam meios para ascensão, fato este que se mostra negativo, porque o funcionário não terá como receber aumentos ou promoções.

Na Q17 - A empresa dá oportunidade de aplicar todos os seus conhecimentos no ambiente organizacional; a maioria dos respondentes assinalou 53,2% de concordância; seguido de 43,4% de discordância; e de 3,4% de neutralidade. Esses

dados apontaram que os respondentes podem aplicar os conhecimentos no seu ambiente de trabalho o que eleva a sua auto-estima e se sentem valorizados.

Na Q18 - Você se sente seguro em seu emprego, considerando o tratamento dispensado pela empresa; a maioria dos respondentes assinalou discordância com 66,6%; seguidos de 26,8% de concordância; e 6,6% de neutralidade. A maioria dos respondentes da pesquisa afirmou que esta insatisfeita com a segurança, permitindo supor que as políticas de recursos humanos praticadas não passam a ideia de estabilidade, lembrando ainda que a segurança para o colaborador é oriunda de um conjunto de fatores que não se vincula apenas às condições de trabalho, mas também às oportunidades oferecidas, e ao tratamento global que é dado a este em seu cotidiano de trabalho.

Na Q19 - A empresa possui programas ou medidas de treinamento a fim de ampliar os seus conhecimentos; a maioria dos respondentes assinalou 59,9% de discordância; seguidos por 23,4% de concordância; e 16,7% mantiveram-se neutros. De acordo com os respondentes, as empresas não possuem programas de treinamento, permite-se dizer que os funcionários aprendem a executar seu trabalho por meio da experiência, deixando assim margem para erro ou acerto, que pode gerar num primeiro momento desconforto para o funcionário.

Na Q20 - A empresa oferece incentivos para aperfeiçoar seus conhecimentos em outras instituições para aplicar no seu trabalho; com 59,9% a discordância foi a opção mais assinalada pelos respondentes; seguidos por 23,4% de concordância; e 16,7% a neutralidade. Os respondentes afirmaram que as empresas não incentivam os funcionários a buscar o conhecimento em outros locais, as empresas devem proporcionar desenvolvimento profissional.

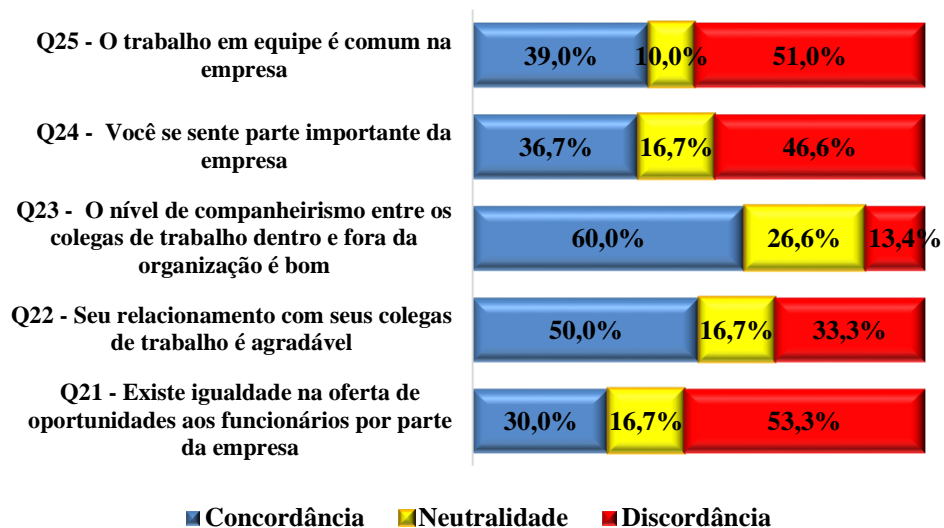
Face ao exposto, nos resultados agrupados, notou-se que a maioria, 57,2% discordou; enquanto que 27,4% concordaram e apenas 15,4% mantiveram-se neutros. Logo, de maneira geral os funcionários não têm oportunidades de crescimento e ascensão, não se sentem seguros e as empresas não dispõem de meios para treinamento e nem incentivos para seus funcionários procurarem esses treinamentos em instituições adequadas, embora os funcionários possam aplicar seu conhecimento no posto de trabalho, suas ações ficam limitadas e falta valorização para o crescimento profissional e pessoal, fatores que são negativos a QVT. Lippitt e Camacho (apud LIMONGI-FRANÇA, 1996, p. 614) vê-se que a QVT precisa ser

pensada no contexto do crescimento no trabalho de modo que exista uma perspectiva de futuro, sendo tudo isso apoiado pela sobrevivência com dignidade.

#### 4.2.5 Integração social na organização

Este fator objetiva medir o grau de integração social e o clima presente na organização. Lacombe (2005) aponta que o clima organizacional reflete a qualidade do ambiente de trabalho percebida pelas pessoas da empresa. Atuando como variáveis a motivação, a identidade com a empresa, a colaboração entre as pessoas, o interesse pelo trabalho, a facilidade de comunicação interna, os relacionamentos, os sentimentos e as emoções das pessoas que interagem num ambiente comum.

**Gráfico 10** - Percepção dos colaboradores quanto à integração social na empresa



Fonte: Pesquisa direta, fev./2016

Na Q21 - Existe igualdade na oferta de oportunidades aos funcionários por parte da empresa; os respondentes assinalaram a discordância somando 53,3%, ou seja a maioria; seguido de concordância com 30,2%; em seguida 16,7% de neutralidade. Esses dados ratificaram a questão anterior, na qual os respondentes declararam que a uma diferenciação na forma de tratamento, consequentemente as ofertas de oportunidade, quando existem são destinadas a alguns. Isso reflete na produtividade e desempenho do trabalhador, por perceber que as oportunidades não são distribuídas com igualdade.

Na Q22 - Seu relacionamento com seus colegas de trabalho é agradável; observou-se que metade dos respondentes, ou 50,0% assinalou a concordância; seguido de 33,3% de discordância; logo após, 16,7% de neutralidade. Diante dos dados dispostos acima, percebeu-se que o relacionamento entre colegas é favorável a um bom ambiente de trabalho.

Na Q23 - O nível de companheirismo entre os colegas de trabalho dentro e fora da organização é bom; a maioria dos respondentes assinalou a concordância com 60,0%; seguidos de 26,6% de neutralidade; e 13,4% de discordância. A maioria dos respondentes da pesquisa afirmou que o companheirismo é um aspecto muito positivo, os respondentes estão satisfeitos com a cooperação entre eles.

Na Q24 - Você se sente parte importante da empresa; grande parte dos respondentes assinalou a discordância com 46,6%; seguidos por 36,7% de concordância; logo após de 16,6% de neutralidade. Boa parte dos respondentes discordou que se sente parte importante da empresa, isso reflete também na falta de segurança e estabilidade dos funcionários, comprometendo o trabalho.

Na Q25 - O trabalho em equipe é comum na empresa; observou-se que a maioria dos respondentes que assinalou a discordância com 51,0%; seguidos por 39,0% que assinalou a concordância; e 10,0% a neutralidade. Os respondentes discordaram que o trabalho em equipe seja comum permite-se afirmar que os trabalhadores por estarem num meio competitivo que é o comércio tende o trabalho individual se sobressair.

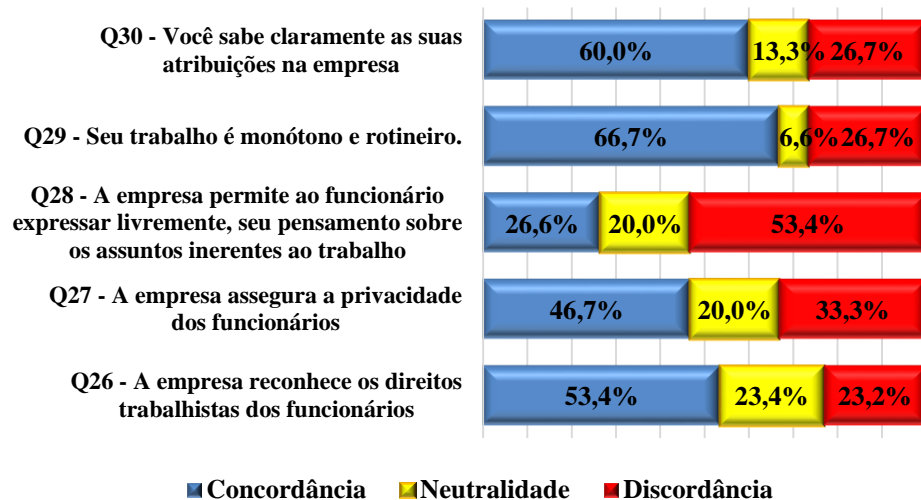
Neste fator um percentual mais elevado, mas que não atingiu a maioria, 43,4% concordou; entretanto, um percentual bastante elevado, 39,3% discordou; e 17,3% mantiveram-se neutros. Há certa insatisfação quanto a igualdade de oferta de oportunidades, a maioria dos respondentes não se sente parte importante da organização o que culmina na falta de segurança e estabilidade exposta anteriormente, todavia o relacionamento entre colegas se mostrou-se agradável muito embora não resulte em trabalho de equipe. Para Limongi-França e Zaima (2002) as empresas devem valorizar imagem, estrutura, produto e relacionamento da empresa como os trabalhadores, como também oferecer condições laborais satisfatórias, remuneração e benefícios justos, tarefas desafiadoras e um estilo de gestão que possa garantir a necessidade de participação e desenvolvimento das pessoas. Neste sentido, inclui cumprimento e responsabilidade com as metas da equipe e planificação das escolhas de bem-estar para a realização do trabalho.



#### 4.2.6 Constitucionalismo

Este fator tem por objetivo avaliar o grau com que a organização respeita os direitos do empregado. Para isso, Walton (1973, apud RODRIGUES, 2009), considera que existe a necessidade de princípios que tornem claros os direitos e deveres dos trabalhadores, conduzindo suas ações e permitindo que se previnam contra atitudes arbitrárias por parte dos gestores.

**Gráfico 11** - Percepção dos colaboradores quanto ao constitucionalismo



Fonte: Pesquisa direta, fev./2016.

Na Q26 - A empresa reconhece os direitos trabalhistas dos funcionários; a maioria dos respondentes assinalou com 53,4% a concordância; seguido de neutralidade com 23,4%; logo após de 23,2% de discordância. Os dados descritos demonstraram que as empresas nas quais os respondentes trabalham cumprem as obrigações legais, ponto positivo para a QVT.

Na Q27 - A empresa assegura a privacidade dos funcionários; o percentual mais expressivo de respondentes, mas que não compõe a maioria assinalou com 46,7% de concordância; seguido por 33,3% de discordância; e logo após de 20,0% de neutralidade. Os dados apontaram que um número expressivo de respondentes mostrou-se satisfeitos com a privacidade assegurada pela empresa.

Na Q28 - A empresa permite ao funcionário expressar livremente, seu pensamento sobre os assuntos inerentes ao trabalho; a maioria dos respondentes assinalou 53,4% de discordância; seguidos de 26,6% de concordância; e logo após

de 20,0% de neutralidade. A maioria dos respondentes da pesquisa afirmou que não tem liberdade para expor suas opiniões, ou seja, a organização deixa de valorizar um bom profissional que poderia trazer ideias e contribuições.

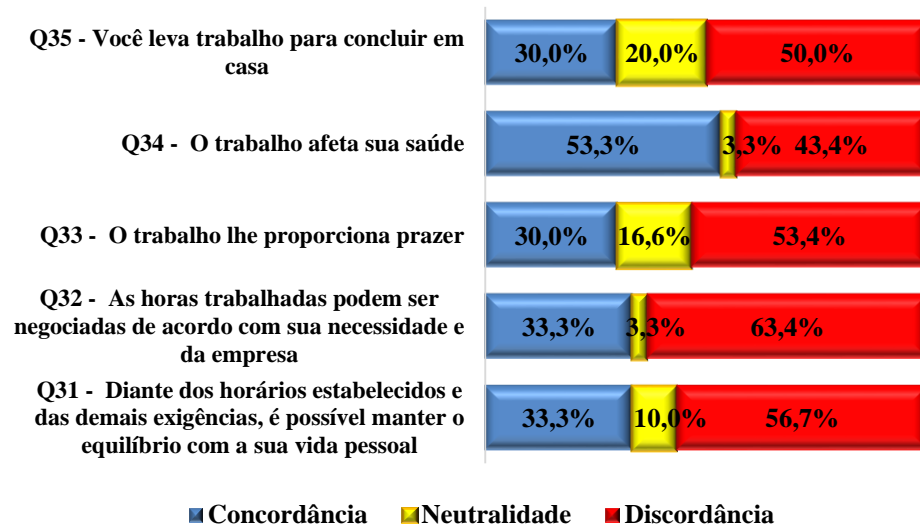
Na Q29 - Seu trabalho é monótono e rotineiro; a maioria dos respondentes assinalou a concordância com 66,7%; seguidos por 26,7% de discordância; e 6,6% preferiram a neutralidade. Os respondentes sinalizaram que o trabalho é rotineiro e monótono, devido à natureza do trabalho, como por exemplo, vender roupas ou arrumar o estoque, e não tem como ser diferente.

Na Q30 - Você sabe claramente as suas atribuições na empresa; a maioria dos respondentes assinalou a concordância com 60,0%; 26,6% destes escolheram a discordância, e 13,4% a neutralidade. Os respondentes concordaram que tem a noção exata do que deve ser feito, e quais atividades devem exercer na empresa.

Nos resultados agrupados, pode-se observar que a maioria, 50,7% destarte concordou; 32,6% discordou e 16,7% mantiveram-se neutros. Assim, de maneira geral os respondentes podem contar que tem os direitos assegurados bem como respeitada sua privacidade, dois pontos positivos que contribuem para o bem estar do funcionário e para sua lealdade à organização, refletindo positivamente na QVT, em contrapartida não se sentem livres para contribuir com suas opiniões no ambiente de trabalho, sugerindo a existência de procedimentos arbitrários e autoritários no ambiente de trabalho, consideram o trabalho rotineiro e monótono e conhecem as suas atribuições. Para Limongi-França e Zaima (2002) o esforço gerencial das organizações contempla o nível social que, por sua vez, envolve as ações que oferecem benefícios sociais obrigatórios e espontâneos e criam oportunidades de lazer e cultura.

#### **4.2.7 Trabalho e espaço total de vida**

O trabalho deve ocupar parte do espaço da vida de uma pessoa com equilíbrio. Limongi-França (2004) descreve que a gestão de qualidade de vida no trabalho possui novas representações, que por sua vez, exploram a organização como um todo, portanto a empresa deve dispor de uma administração participativa, promoção de saúde, esporte e cultura, ações ergonômicas, valorização da cidadania e responsabilidade social.

**Gráfico 12** - Percepção dos colaboradores quanto ao trabalho e espaço total de vida

Fonte: Pesquisa direta, fev./2016

Na Q31 - Diante dos horários estabelecidos e das demais exigências do trabalho, é possível manter o equilíbrio com a sua vida pessoal; a maioria dos respondentes assinalou discordância, ou 56,7%; seguido por 33,3% de concordância, e 10,0% de neutralidade. Os dados descritos demonstraram que os respondentes não conseguem equilibrar vida pessoal e profissional, fator agravante quanto a QVT, pois pode iniciar doenças psicológicas, como o stress.

Na Q32 - As horas trabalhadas podem ser negociadas de acordo com sua necessidade e da empresa; a maioria dos respondentes que assinalou discordância com 63,4%; 33,3% de concordância; logo após 3,3% de neutralidade. Os dados apontaram que os respondentes tem horários rígidos e não possuem abertura para negociação, devido a natureza do trabalho os funcionários exercem suas atividades laborais de acordo com as horas estabelecidas por lei.

Na Q33 - O trabalho lhe proporciona prazer; a maioria dos respondentes assinalou a discordância com 53,4%; seguidos de 30,0% de concordância; e 16,6% assinalou a neutralidade. A maioria dos respondentes da pesquisa afirmou que os horários são fixos, portanto não são negociados.

Na Q34 - O trabalho afeta sua saúde; a maioria dos respondentes assinalou a concordância com 53,3%; seguidos por 43,4% de discordância; e apenas 3,3% de neutralidade. Os respondentes sinalizaram que o trabalho é causador de doenças, dado grave, pois comprometendo a saúde o trabalhador não terá QVT, tão pouco rendimento ou produtividade.

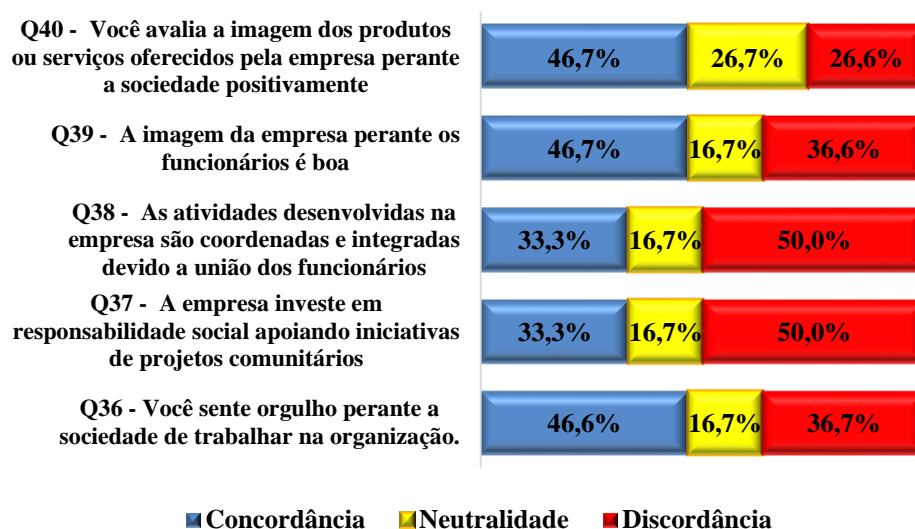
Na Q35 - Você leva trabalho para concluir em casa; metade dos respondentes assinalou a discordância, estes somam 50%; 30,0% a concordância; e 20,0% a neutralidade. Os respondentes discordaram que precisam concluir tarefas em casa, fator positivo para a QVT.

Neste contexto, agrupando-se as cinco questões, nota-se que, a maioria, 53,4% discordou; 36,0% concordou; e apenas 10,6% mantiveram-se neutros. Percebe-se que a exigência com horas trabalhadas mostrou-se rígida, e não conseguir equilibrar vida pessoal com a profissional, sugeriu que as empresas não tem se esforçado para respeitar os limites do colaborador, e um dado preocupante é que uma parcela confirma que o trabalho é causador de doenças, comprometendo a QVT. Para Limongi-França e Zaima (2002) as empresas devem assegurar o bem estar dos trabalhadores promovendo ações que contribuem para assegurar a saúde, que controlam os riscos ambientais e atendem as necessidades físicas.

#### 4.2.8 A relevância social da vida no trabalho

De acordo com Walton (1973 apud RODRIGUES, 2009), este fator tem como objetivo avaliar a percepção dos trabalhadores quanto à responsabilidade social da organização, relacionamento com os empregados, ética e qualidade de seus produtos e serviços.

**Gráfico 13** - Percepção dos colaboradores quanto à relevância social da vida e no trabalho



Fonte: Pesquisa direta, fev./2016

Na Q36 - Você sente orgulho perante a sociedade de trabalhar na organização; um percentual mais expressivo, mas que não compõe a maioria assinalou com a concordância que somam 46,6%; seguido de 36,7% de discordância; logo após de 16,7% que optaram pela neutralidade. Os dados mostraram que os respondentes que tem satisfação e orgulho de trabalhar nessas organizações e se sentem bem, fator positivo quanto a QVT.

Na Q37 - A empresa investe em responsabilidade social apoiando iniciativas de projetos comunitários; metade dos respondentes, 50,0% discordou; 33,3% concordou, logo após 16,7% mantiveram-se neutros. Os dados apontaram que as organizações deixaram de lado os projetos sociais de maneira geral.

Na Q38 - As atividades desenvolvidas na empresa são coordenadas e integradas devido a união dos funcionários; metade dos respondentes, 50,0% discordou; 33,3% concordou, 16,7% mantiveram-se neutros. Metade dos respondentes afirmou que as atividades são ordenadas para o individual devido à natureza da atividade laboral.

Na Q39 - A imagem da empresa perante os funcionários é boa; um percentual mais expressivo de respondentes, mas que não compõe a maioria que assinalou a concordância com 46,7%; seguidos por 36,6% de discordância; logo após de 16,7% de neutralidade. Os respondentes concordaram que a imagem da empresa perante os funcionários é boa, característica positiva quanto a QVT.

Na Q40 - Você avalia a imagem dos produtos ou serviços oferecidos pela empresa perante a sociedade positivamente; um percentual mais expressivo de respondentes, mas que não compõe a maioria que assinalou a concordância com 46,7%; seguidos por 26,7% de neutralidade; e 26,6% de discordância. Os respondentes avaliaram positivamente os serviços e produtos oferecidos pelas organizações.

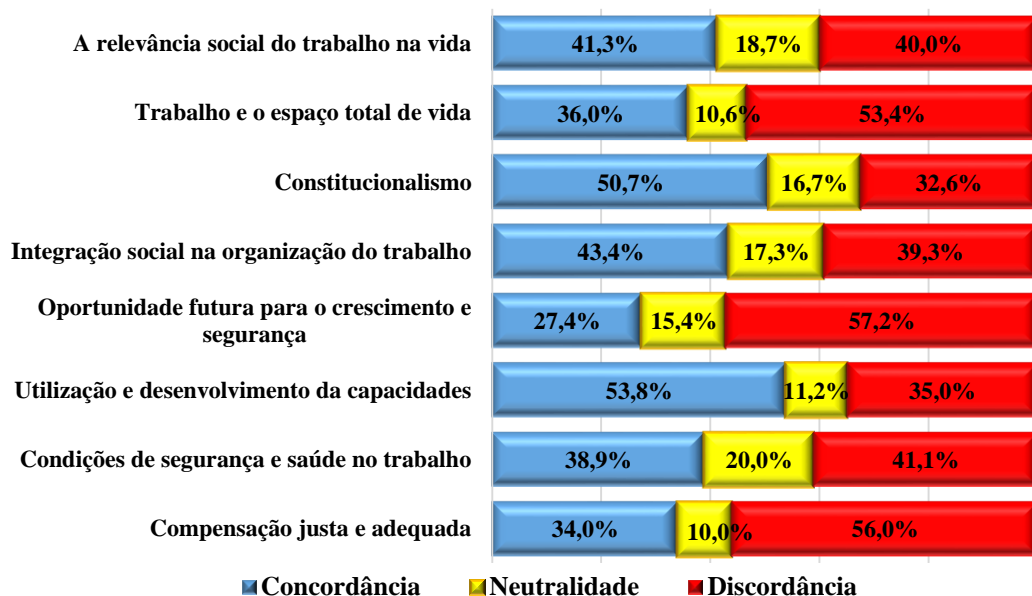
Neste último fator, 41,3% concordou, mas um resultado bem aproximado 40,0% discordaram; e 18,7% mantiveram-se neutros. Percebe-se, então, que os respondentes sentem-se satisfeitos em trabalhar nessas organizações, segundo eles as empresas não demonstraram responsabilidade social, devido à natureza da organização a uma tendência ao desempenho individual, e ainda, de acordo com o resultado da pesquisa a imagem dos produtos e serviços prestados a sociedade são vistos de maneira positiva. Para Limongi-França e Zaima (2002) a organização precisa

desenvolver ações que promovam a autoestima e o desenvolvimento de capacidades pessoais e profissionais.

### 5.3 RESULTADOS ISOLADOS E AGRUPADOS DA PESQUISA

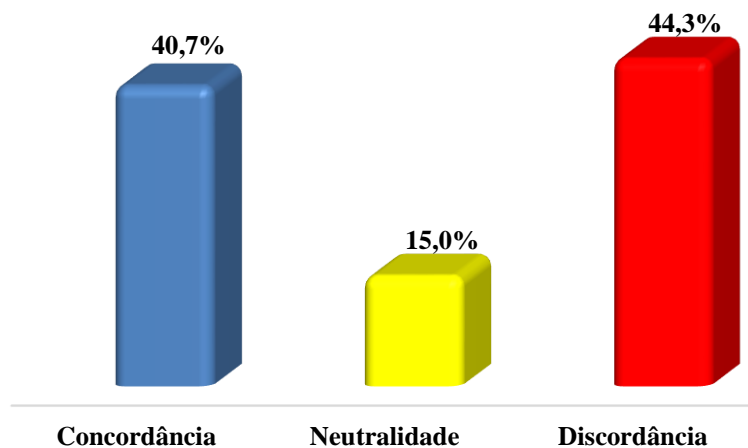
Com relação aos resultados isolados de pesquisa nota-se que nos oito indicadores de QVT, houve maioria de discordância em três fatores, a saber: compensação justa e adequada (56,0%), oportunidade de crescimento e segurança (57,2%), trabalho e espaço total da vida (53,4%); enquanto que houve a maioria de concordância em oportunidades para o uso e desenvolvimento de capacidades (53,8%); e de constitucionalismo (50,7%). Nos três fatores restantes, vê-se que, um percentual mais elevado, mas que não atingiu a maioria, discordou com (41,0%), quanto às condições de trabalho e houve nesta condição, com relação a concordância em integração social na organização (43,4%); e relevância social do trabalho (41,3%), (ver Gráfico 14).

**Gráfico 14** - Resultados isolados da pesquisa



Fonte: Pesquisa direta, fev./2016

Quanto aos resultados agrupados, observou-se que 44,3% discordaram; 41,3% concordaram; e que apenas 15,0% mantiveram-se neutros. Logo, deverão ser traçadas estratégias para alavancar esses resultados, melhorando assim a satisfação dos colaboradores com relação a QVT (ver Gráfico 15).

**Gráfico 15 - Resultados agrupados da pesquisa**

Fonte: Pesquisa direta, fev./2016

Observando-se o gráfico acima, verifica-se que os resultados não foram favoráveis à QVT, nas organizações do Shopping Lindaci Medeiros, considerando que o percentual mais elevado foi de discordância e que somando-se à neutralidade, obtêm-se 59,3%. Portanto, maioria demonstrou insatisfação com a QVT.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A QVT ganha novo sentido aplicada a gestão de pessoas, constituindo um fator de importância na melhoria da produtividade, prevenção de doenças de cunho laboral. De acordo com Rodrigues (2009), o homem sempre procurou melhorias em sua qualidade de vida, incluindo no contexto do trabalho, tendo em vista facilitar ou obter satisfação e bem estar durante o exercício de sua atividade laboral.

Quanto aos resultados da pesquisa, inicialmente verificou-se quanto ao perfil dos pesquisados que a maioria é do gênero feminino, é de solteiros, encontra-se na faixa etária de 20 a 30 anos, recebe um salário mínimo; e metade dispõe de ensino médio completo. Quanto à pesquisa de QVT no Shopping Lindaci Medeiros, foram levados em consideração oito fatores e os resultados foram os seguintes: no fator compensação justa e adequada, os colaboradores mostraram-se insatisfeitos, consideraram-na injusta, mesmo sendo o salário de mercado.

Para os colaboradores, quanto às condições de segurança e saúde no trabalho, demonstrou-se uma insatisfação com a rotina de trabalho e as horas trabalhadas e falta equilíbrio quanto a capacidade física do trabalhador, podendo ser causa de

doenças, enquanto em relação ao ambiente e a disponibilização dos materiais necessários para execução do trabalho mostraram-se satisfeitos, revelando uma preocupação das organizações em ter um ambiente adequado para o trabalhador.

No fator, utilização e desenvolvimento de capacidades percebeu-se grande satisfação e os respondentes da pesquisa reconheceram que as empresas incentivam a autonomia para resolver os problemas inerentes ao posto de trabalho e as informações são apresentadas de modo a contribuir para a execução do trabalho.

No fator, oportunidades de crescimento e segurança, os colaboradores afirmaram que não têm oportunidades de crescimento e ascensão, não sentem-se seguros e as empresas não dispõem de meios para treinamento e nem incentivos para seus funcionários procurarem esses treinamentos em instituições adequadas, embora os funcionários possam aplicar seu conhecimento no trabalho, suas ações ficam sujeitas a limitação por falta de valorização para o crescimento profissional.

Constatou-se que no fator, integração social na organização é possível observar grande insatisfação quanto a igualdade de oferta de oportunidades, os respondentes não se sentem parte importante da organização, proveniente de falta de valorização do profissional, e apesar de o relacionamento entre colegas se mostrar agradável dentro e fora da organização não resulta em trabalho de equipe.

Percebe-se que no fator constitucionalismo, de maneira geral os respondentes podem contar com os direitos assegurados, assim como quanto a privacidade, em contrapartida não se aplica a liberdade para contribuir com suas opiniões no ambiente de trabalho, isso gera certa insatisfação no colaborador, sugerindo a existência de procedimentos arbitrários e autoritários, consideraram o trabalho rotineiro e monótono e conhecem as suas atribuições.

No fator trabalho e espaço total de vida, é vista uma exigência com horas trabalhadas, na qual, se mostra rígida, e um dado preocupante o fato dos respondentes não conseguirem equilibrar vida pessoal com a profissional, sugerindo que as empresas não tem se esforçado para respeitar os limites do colaborador, o que justifica o fato de uma parcela confirmar que o trabalho é causador de doenças.

A relevância social do trabalho, o último fator analisado, nota-se que os respondentes sentem satisfeitos em trabalhar nessas organizações, ratificando a boa imagem destas perante os colaboradores bem como de seus produtos e serviços, segundo eles as empresas não mostram responsabilidade social, devido a natureza das organizações a uma tendência ao desempenho individual.



Após a análise dos dados, é possível afirmar que os níveis QVT na organização pesquisada não são bem aceitos pelos colaboradores, havendo urgente necessidade de melhorias para adequar o sistema de remuneração, bem como desenvolver ações que deem mais tranquilidade aos mesmos, programas de incentivos por rendimento, além de respeitar a capacidade física do profissional afim de evitar doenças causadas pela atividade laboral. Assim, observando-se os resultados expostos em cada fator, pode-se afirmar que o objetivo deste trabalho foi alcançado, haja vista que foi analisada na percepção dos colaboradores a QVT nas organizações objeto de estudo. Para futuras pesquisas, recomenda-se que um número maior de centros comerciais seja considerado, como forma de se obter resultados abrangentes quanto à evolução da QVT no mercado campinense.

## REFERÊNCIAS

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CORTEZ, H. B. T. de. **Qualidade de vida no trabalho sob a ótica da macroergonomia**. 2004. 119 f. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Engenharia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2004.

FERREIRA A. Antonio; REIS, Ana C. F. E; PEREIRA, Maria. **Gestão empresarial: de Taylor aos nossos dias. Evolução e tendências da moderna administração de empresas**. São Paulo: Editora Pioneira, 1999.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONSALVES, E. P. **Iniciação à pesquisa científica**, 4. ed. Campinas: Alínea, 2005.

LACOMBE, Francisco José Massel. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho**. Tese (Doutorado). Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo – USP. São Paulo, 1996.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ZAIMA, Gustavo. **Gestão de qualidade de vida no trabalho**. In: BOOG, Gustavo e Magdalena (Coord.). Manual de gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências. 3.ed. São Paulo, Gente, 2002. Cap. 22, p. 403-421.

\_\_\_\_\_. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

\_\_\_\_\_; KANIKADAN, Andréa Yumi Sugishita. **A construção de um instrumento de coleta de dados a partir de um modelo de indicadores biopsicossocial e organizacional – BPSO-96 e do modelo de competência do bem-estar – BEO, sobre gestão de qualidade de vida no trabalho.** Read - Edição 54, vol. 12, 2006

MALVEZZI, S. Prefácio. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade & A. V. B. Bastos (Eds.), **Psicologia, organizações e trabalho** (p. 13-18). Porto Alegre, RS: Artes Médicas, 2004.

McGREGOR, D. **O lado humano da empresa.** São Paulo: Martins Fontes, 1999.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 12. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

SANT'ANNA, Anderson de Sousa; MORAES, Lúcio Flavio Renault de. **O movimento da qualidade de vida no trabalho: um estudo de suas origens, principais abordagens e avanços no Brasil.** Belo horizonte. Centro de pós graduação e pesquisas em Administração da Universidade de Federal de Minas Gerais, 1998.

TACHIZAWA, Takeshy; MENDES, Gildásio. **Como fazer monografia na prática.** 12. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2011.