



**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**

ALESSANDRA DE ARAÚJO SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHONA PERCEÇÃO DOS
COLABORADORES DO MAKRO ATACADISTA S/A,
EM CAMPINA GRANDE – PB.**

CAMPINA GRANDE – PB

2014

ALESSANDRA DE ARAÚJO SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES
DO MAKRO ATACADISTA S/A, EM CAMPINA GRANDE – PB.**

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

Área de Concentração: Qualidade

Orientadora: Profa. MSc. Maria Dilma Guedes

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.

S586q Silva, Alessandra de Araújo
Qualidade de vida no trabalho na percepção dos colaboradores do Makro atacadista S/A, em Campina Grande – PB [manuscrito] / Alessandra de Araújo Silva. - 2014.
21 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2014.
"Orientação: Profa. Ma. Maria Dilma Guedes, Departamento de Administração e Economia".

1. Qualidade de vida. 2. Qualidade de vida no trabalho - QVT. 3. Gestão de qualidade de vida. 4. Makro atacadista. I. Título. 21. ed. CDD 658.312

ALESSANDRA DE ARAÚJO SILVA

9,5 (nove e meio)
M. Guedes


**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES
DO MAKRO ATACADISTA S/A, EM CAMPINA GRANDE – PB.**

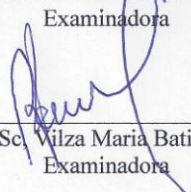
Trabalho de Conclusão de Curso – TCC,
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração da Universidade Estadual da
Paraíba, em cumprimento à exigência para
obtenção do grau de Bacharela em
Administração.

Aprovado em 10 / 12 / 2014

COMISSÃO EXAMINADORA


Prof.^a MSc. Maria Dilma Guedes (UEPB)
Orientadora


Prof.^a Esp. Maria Marluce Delino da Silva (UEPB)
Examinadora


Prof.^a MSc. Vilza Maria Batista (UEPB)
Examinadora

CAMPINA GRANDE – PB

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DO MAKRO ATACADISTA S/A, EM CAMPINA GRANDE – PB.

SILVA, Alessandra de Araújo¹
Guedes, Maria Dilma²

RESUMO

A preocupação hoje em dia com a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT está cada vez mais notória, devido à necessidade que os trabalhadores têm de conviver em um ambiente que lhes proporcione condição favorável e agradável para trabalhar. Neste sentido, o presente estudo teve como objetivo analisar a percepção dos colaboradores sobre o que poderá ser feito para melhorar a qualidade de vida no trabalho no MAKRO Atacadista S/A, em Campina Grande – PB. Trata-se de um estudo caracterizado como pesquisa exploratória, descritiva, bibliográfica, estudo de caso, de campo e qualitativa. Utilizou-se uma enquete para a coleta dos dados, aplicada a uma amostra composta por 15 colaboradores, portanto 16%, em um universo de 92 colaboradores; que ao serem analisados verificou-se que a empresa é carente em termos do tema estudado. Os resultados indicaram um alto índice de insatisfação em relação à QVT, havendo assim uma real necessidade de reavaliação, por parte da empresa, de alguns pontos, e em consequência, a implantação de melhorias para que possam vir atender a necessidade de seus colaboradores, fazendo com que a relação colaborador-empregador flua satisfatoriamente em todos os sentidos.

Palavra-chave: Qualidade. Qualidade de vida. Qualidade de Vida no Trabalho.

1 INTRODUÇÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido cada vez mais, tema de estudo nos últimos anos, com o intuito de buscar respostas das organizações para melhores condições de trabalho.

Segundo Chiavenato (2002), várias críticas e indagações sobre o papel dos indivíduos nas organizações foram lançadas, principalmente na década de 90, deixando em dúvida o modo como estava sendo desenvolvida a Administração de Recursos Humanos nas empresas, assim também, como a sua terminologia.

Com a elevada preocupação com a QVT e a alta competitividade do mercado atual, as organizações sentiram-se pressionadas a medir o grau de satisfação de seus colaboradores, além de identificar suas necessidades. Desse modo, implantar a QVT, torna-se necessário por

¹Graduada em Administração pela UEPB. E-mail: <alessandra__19@hotmail.com>

²Professora Orientadora. Mestre em Administração pela UFPB. E-mail: <dilmaguedes@gmail.com>

garantir a satisfação dos colaboradores, o que é extensivo aos clientes externos, contribuindo para que os objetivos e metas da organização sejam alcançados.

Diante do contexto apresenta-se o problema de pesquisa deste estudo, que consiste em responder: **O que o MAKRO poderá fazer na percepção dos colaboradores, para melhorar a qualidade de vida no trabalho?**

Para tanto o presente estudo, tem como objetivo principal analisar na percepção dos colaboradores o que poderá ser feito para melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho, no MAKRO Atacadista S/A, em Campina Grande – PB.

Contudo, a discussão sobre a QVT tornou-se essencial nos dias atuais, considerando que se trata de ações voltadas para o público interno que irão contribuir para melhor satisfação no ambiente de trabalho. Logo, o colaborador satisfeito irá contribuir de forma significativa para o sucesso da organização. Deste modo, o tema é de fundamental importância, para os colaboradores em geral, uma vez que busca melhorar a satisfação e conseqüentemente, o rendimento do trabalho.

O trabalho constitui-se das seguintes etapas: Resumo; Abstract; Introdução, que contextualiza a área e o tema, apresentando a problemática, o objetivo e a justificativa; Referencial Teórico, onde estão expostas as ideias de grandes pesquisadores do assunto. a Metodologia, que explica os meios pelos quais a pesquisa foi realizada; a Análise dos Resultados, que responde ao objetivo e a problemática e, no último momento apresentam-se as Considerações Finais e as Referências.

2 REFERENCIAL TEORICO

2.1 QUALIDADE

O termo qualidade pode ser definido de vários modos, e analisado sobre diversas percepções. Dentre eles pode-se citar a qualidade de vida de um país, a qualidade da comida que se compra, a água que se bebe; bem como, as condições de trabalho propostas pelas organizações. A qualidade também pode estar relacionada à cultura e ao custo benefício de um determinado produto ou serviço.

Assim, pode-se definir qualidade como algo que se espera, ou se quer adquirir de alguma coisa, necessidades e expectativas que resultam de cada indivíduo.

Para Oliveira (2011, p. 94), “a Qualidade Total é a preocupação com a qualidade em todas as atividades da empresa, buscando sistematicamente o zero defeito pela melhoria contínua dos processos de produção”.

Contudo, é nítido que a Qualidade é bastante abrangente, e traduzido de diversas formas e maneiras pelo indivíduo, vai depender muito do modo como cada um vê o mundo, ao seu redor, seja ele, no trabalho, em casa, na cultura a qual estar inserido, nos produtos e serviços oferecidos, dentre outros.

2.2 QUALIDADE DE VIDA – QV

Embora pareça ser fácil definir o termo ou expressão qualidade de vida, nos últimos anos, diversos fatores surgiram para colocar em discussão a qualidade de vida do ser humano. Essas necessidades eram no sentido de atender a preservação pessoal e a sobrevivência da própria espécie.

França (2003, p. 4) diz que “Qualidade de vida é a busca contínua da melhoria dos processos de trabalho, os quais precisam ser construídos não só para incorporar as novas tecnologias como para aproveitar o potencial humano, individual e em equipe”.

A preocupação em amenizar a luta pela sobrevivência é algo que remonta os primórdios da humanidade e é atestada pela paleontologia e pela história ao admitir o desenvolvimento de artefatos, instrumentos e metodologias como forma de tornar o trabalho menos desgastante e mais prazeroso (FEITOSA apud SANT’ANNA; KILIMNIK, 2011, p. 30).

A qualidade de vida, nada mais é, do que a busca por melhores condições de saúde, educação, empregos, remunerações, a fim de se criar uma condição mais favorável de sobrevivência humana.

Os estudiosos da ‘qualidade de vida’ no mundo capitalista, apesar da quantidade de investigações realizadas, nunca estão completamente de acordo sobre o quê de fato esta qualidade de vida significa e como deve ser medida. Para a maioria, contudo, o termo ‘qualidade’ supõe a superação de uma limitada avaliação quantitativa do desenvolvimento (CAMPANÃ, 1997, p. 125).

Cada vez mais, busca-se melhorar a qualidade de vida, isso se dar no campo de possibilidades que o indivíduo se permite almejar ao longo de sua vida. Devido à complexidade da qualidade de vida, faz-se necessário uma interpretação individual e coletiva.

De acordo com Tubino (2002, p. 263):

Mesmo levando-se em conta a abordagem complexa da Qualidade de Vida coletiva, precedente, e uma Qualidade de Vida individual, integrada numa relação de interdependência, tal relação será muito difícil na direção da conquista da qualidade de vida individual, caso não esteja inserida numa conjuntura ou contexto favorável de qualidade de vida coletiva.

Diante deste contexto, vale ressaltar que a qualidade de vida passou a ser fundamental na existência das pessoas, pois cada vez mais, busca-se o crescimento, dentro daquilo que se desenvolve e se realiza. Em um contexto mais recente, Mezzich *et al.* (2010) argumentam que a expressão “Qualidade de Vida” integra um campo de estudo imerso em uma sociedade heterogênea, composta por diferentes tradições, preocupada com a competência no que tange a saúde e atenta a compreender a diversidade cultural. Já Mazaheri (2011) relata que comumente a Qualidade de Vida também está associada à felicidade, a satisfação e ao bem estar, e que estes fatores relacionam-se com o bom humor, as emoções agradáveis e o contentamento em diversas áreas da vida.

2.3A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT

Antigamente as pessoas trabalhavam para ganhar a vida, hoje em dia esse cenário mudou. O trabalho é que ganha vida, da maioria das pessoas. O trabalho ganhou uma crescente importância na vida das pessoas, e cada vez mais ocupa uma parte muito grande em sua vida, sendo assim determinante para sua sobrevivência e sua qualidade de vida.

Segundo França (2007), na última década do século passado foi que o conceito da QVT difundiu-se amplamente. Já em alguns países, como na França, essa demanda ficou conhecida como condição de trabalho.

De acordo com a autora suas definições acontecem, por meios de motivações, atividades involuntárias de empregados e empregadores em sua área de lazer, cuidados médicos estabelecidos pela legislação de saúde e segurança, dentre outras.

Apesar das várias definições e contextos atribuídos a QVT, ainda não existe uma definição concreta sobre esse assunto. Entretanto, França (2007, p. 29), atribui três aspectos fundamentais referentes ao constructo qualidade de vida que foram abstraídos de um grupo de especialistas de diferentes culturas: subjetividade, multidimensionalidade, presença de dimensões positivas (mobilidade) e negativas (dor).

Mesmo diante de diversas interpretações, ela vem sendo bem utilizada, para descrever o avanço da tecnologia, a relação com os funcionários, o impacto gerado dentro das organizações, certos valores ambientais e humanos, e fatores socioeconômicos.

Ainda, segundo França (2007, p. 98)

No mundo globalizado em que vive, a tecnologia é fundamental. Contudo, só tecnologia não basta; deve haver também qualidade de vida. Prova disso é que 100% dos participantes da 15^o REG-QVT convivem com inovações tecnológicas. No entanto 6% dos presentes acham que a inovação tecnológica não está ligada a QVT,

ao contrário dos demais 94%, que acham que a inovação tecnológica e a QVT caminham juntas.

Diante do exposto, pode-se dizer que a QVT é a junção das necessidades peculiares de cada pessoa e aspirações humanas, com todos os movimentos reformistas, ou seja, é o desejo do ser humano de trabalhar numa organização, que lhe permita satisfação, bem estar e condições de trabalho saudáveis. É importantíssimo que as empresas reconheçam a necessidade de proporcionar o bem estar e a satisfação dos colaboradores no trabalho.

Neste sentido, Moura (apud CHIAVENATO, 2010, p. 487), acrescenta o seguinte argumento a respeito da necessidade de que as empresas promovam a boa QVT: “Para bem atender ao cliente externo, as organizações não deve esquecer o cliente interno. Isto significa que, para satisfazer o cliente externo, as organizações precisam antes satisfazer seus colaboradores responsáveis pelo produto ou serviço oferecido.”

De acordo com França (2007, p. 23), na última década do século XX, com os temas de responsabilidade social, envelhecimento da população e desenvolvimento sustentável, descortinam-se novos paradigmas para a questão de QVT.

A seguir serão apresentados segundo França (2007), alguns desencadeadores de QVT típicos em nossa sociedade pós-industrial quais sejam:

- Vínculos e estrutura da vida pessoal: família, atividades de lazer e esporte, hábitos de vida, expectativas de vida, cuidados com a saúde, alimentação, combate á vida sedentária, grupos de afinidades e apoio;
- Fatores socioeconômicos: globalização, tecnologia, informação, desemprego, política de governo, organização de classes, privatização de serviços públicos, expansão do mercado de seguro-saúde, padrões de consumo mais sofisticado;
- Metas empresariais: competitividade, qualidade do produto, velocidade, custo, imagem corporativa;
- Pressões organizacionais: novas estruturas de poder, informação, agilidade, corresponsabilidade, remuneração variável, transitoriedade no emprego, investimento em projetos sociais.

Na visão de Pereira (2007), a QVT sofre influências de diversas variáveis, como relações interpessoais no ambiente de trabalho, satisfação com a remuneração, reconhecimento e valorização da atividade exercida, além de constatar que os objetivos estão sendo atingidos com êxito. Estes fatores contribuem para o comprometimento com o trabalho, a produtividade e principalmente para a motivação.

Desta forma, é válido citar o que diz Luz (2005), a empresa deverá identificar quais são os fatores do ambiente de trabalho percebidos pelos colaboradores, como uma contribuição para a motivação deles. Além desses fatores, faz-se necessário levar em conta fatores externos do ambiente de trabalho, como: vida pessoal, saúde, lazer e estado emocional também estão relacionados diretamente com a qualidade de vida no trabalho. Logo a QV e QVT estão intimamente vinculadas.

Neste sentido a QVT influencia a vida, tanto dentro da empresa quanto fora dela, aí então é que entra uma parte importante para as empresas e funcionários, a hora da entrevista, pois é através dela que se identifica o perfil ideal para determinadas funções, evitando às vezes um cargo indesejado, ou por outro lado satisfatório e prazeroso, pois o trabalho é uma parte inseparável da vida do ser humano.

2.3.1 Modelo de QVT

Nas últimas três décadas conforme Ferreira, Alves e Tostes (2009), houve uma maior preocupação do meio acadêmico em aprofundar-se acerca da temática QVT, com o intuito de analisar sob diferentes perspectivas e norteando-se, sobretudo a partir da concepção do homem, sua concepção de trabalho e em indicadores que refletem o modo de viver e comportar das pessoas.

Assim, em busca de aperfeiçoar a relação de trabalho entre indivíduos e organização, foram realizadas várias pesquisas para identificar os possíveis modelos de QVT, entre os modelos encontrados, destaca-se o modelo de Walton, que segundo Moura (2014), é mais completo e amplo.

De acordo com Walton (apud CHIAVENATO, 2010), a QVT está fundamentada através dos seguintes fatores:

Quadro 1 – Modelo de QVT de Walton

Fatores da QVT	Dimensões
1. Compensação justa e adequada	1. Renda adequada ao trabalho 2. Equidade interna 3. Equidade externa
2. Condição de trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico seguro e saudável
3. Oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade da habilidade 10. Retro informação
4. Oportunidade de crescimento e segurança	11. Possibilidade de carreira

	12. Crescimento profissional 13. Segurança de emprego
5. Integração social no trabalho	14. Igualdade de oportunidade 15. Relacionamento 16. Senso comunitário
6. Constitucionalismo	17. Respeito às leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas
7. Trabalho e espaço total da vida	21. Papel balanceado do trabalho
8. Relevância social da vida no trabalho	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/ serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: Walton (apud CHIAVENATO, 2010, p. 491).

O quadro acima demonstrar os fatores considerados indispensáveis para se implantar um programa de Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho. A partir destes é possível obter sucesso e satisfação dentro da organização, logo é notório a grande relevância que os indicadores de QVT tem para a organização, além dos inúmeros benefícios que estes podem proporcionar nas relações de trabalho.

2.4 GESTÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (GQVT)

A compreensão do ser humano, enquanto indivíduo, expressa condição de seu próprio corpo e de sua vida, as quais são marcadas por experiências vividas. A ideia de se cria uma melhor QVT está integrada as demandas de uma qualidade de vida dentro das organizações, sendo vista como a consolidação de um avanço importante dentro da administração.

De acordo com França (2007, p. 30), As dimensões socioeconômicas, organizacionais e de condições humanas no trabalho devem viabilizar definição de critérios, procedimentos metodológicos e metas de gerenciamento e definição da natureza dos resultados. Os vários tipos de esforços denominados de qualidade de vida no trabalho podem ser identificados em vários níveis de análise, entre eles o modelo de gestão, expressos na evolução das teorias de administração, as práticas organizacionais com resultados positivos dos pontos de vista empresarial e pessoal e os elementos que caracterizam a missão do QVT nas empresas.

A gestão da QVT, encontra-se interligada diretamente com o setor administrativo, para que juntos busquem métodos, procedimentos que auxiliem as organizações a melhorarem suas condições de trabalho, pois se sua gestão for bem sucedida contribuirá para seu crescimento.

Conforme Gil (2007, p. 17), “gestão é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”.

Neste sentido, observa-se que em qualquer ambiente de trabalho, é possível identificar um gigantesco leque de informações relacionadas à QVT. Tais informações podem ser percebidas por meio de stress, inquietudes, expectativas, pressões, etc. esses fatores contribuem para que os colaboradores busquem uma melhor qualidade de vida.

Deste modo, cabem às organizações, através de sua gestão identificar esses fatos que geram desconforto, e promover mudanças no modo de vida das pessoas, abrindo espaço para discussão e a busca da QVT dentro e fora do trabalho.

A globalização econômica, a nova economia da era digital, os novos paradigmas da gestão organizacional, a modernidade ou pós-modernidade da cultura e a difícil união entre qualidade de vida e estabilidade financeira acabam impulsionando ações complexas de troca de informações, sistemas virtuais e milhares de formas de viabilizar uma sobrevivência com maior qualidade de vida [...]. As responsabilidades dos profissionais envolvidos com o tema têm início em questões de saúde e segurança e ampliam-se para qualidade pessoal, qualificações profissional e cultural [...] essas atividades requerem cada vez mais, novas competências, conduzidas por pessoal interno, terceiros ou mesmo podem ser compartilhadas (FRANÇA, 2007, p. 32).

Neste aspecto é notável que as organizações já percebessem a evolução da QVT, e a necessidade do envolvimento de todos da empresa sem exceção, para que a QVT venha obter sucesso.

Ainda, segundo França (2007), a GQVT possui competências que podem ser identificadas por meio do balanço social, pesquisa, inovações, das interfaces originariam especialmente nas áreas da saúde, benefícios, gestão de pessoas, etc., contudo essa diversidade de competência forma um conjunto difuso, com sobreposições e lacunas, dificultando a localização precisa do locus de decisão sobre ações e programas de qualidade de vida nas organizações.

Com essas questões no mundo empresarial, cresce a compreensão das organizações em relação aos seus colaboradores e seu local de trabalho. Desse modo aumenta a possibilidade de melhores condições de trabalho, construindo assim, uma nova forma de administrar o bem-estar, sendo evidenciados pelo mercado, tipos de trabalho e do estilo de vida individual. Entretanto, esse conjunto de evidências que irá proporcionar bem estar, conforme França (2007, p. 33), indicará a construção de uma nova competência da gestão nas empresas a partir dos fatores críticos, expostos a seguir: Conceito de QVT; Produtividade; Legitimidade; Perfil do gestor; Práticas e valores; e Competência GQVT.

No ambiente atual de alta competição, os dirigentes das empresas preocupam-se cada vez mais com os maus hábitos de alguns profissionais, como: fumo, álcool, dietas

inadequadas, entre outros. Esses hábitos resultam na redução da produtividade e chegam a provocar stress e até mesmo doenças graves.

Diante do exposto é notável que as organizações dependam cada dia mais do comprometimento de seus funcionários, para que através deles se cheguem ao aperfeiçoamento do capital humano, tendo em vista os benefícios que poderão ser obtidos.

O nível de comprometimento dos indivíduos com a organização tem sido objeto de estudo de vários pesquisadores nas últimas décadas, visando auxiliar a organização a encontrar estratégias de gerenciamento de seus recursos humanos e assegurar sua sobrevivência no mercado cada vez mais competitivo e nas constantes mudanças tecnológicas e econômicas (CUNHA; OLIVEIRA; ANDRADE, 2000, p. 12).

A GQVT vem apresentando perda de credibilidade, considerando quemuitos, veem mais, como uma forma de mudanças e soluções efetivas nas condições de trabalho, além de aparente superficialidade.

3 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO³

O MAKRO é um super Atacadista que surgiu em 1968, por um grupo de Holandês SHV (Steenkolen Handels-Vereeniging). Possui atualmente lojas na Ásia e América do Sul, totalizando 78 lojas. Chegou ao Brasil em 1972, com um amplo sortimento de produtos alimentícios e não alimentícios direcionados para clientes profissionais e tem como prioridade oferecer produtos com qualidade e com bons preços.

A seguir será apresentado segundo o MAKRO um pouco da sua implantação no mundo:

- 1968: MAKRO Inicia suas atividades em Amsterdã (Holanda), com o conceito Cash and Carry;
- 1972: MAKRO no Brasil - O conceito MAKRO foi introduzido com sucesso pela primeira vez na América do Sul no Brasil;
- 1988: MAKRO na Argentina – abertura da primeira loja em Olivos, província de Buenos Aires;
- 1992: MAKRO na Venezuela - abertura de sua primeira loja;
- 1995: MAKRO na Colômbia - O grupo SHV para ingressar no mercado Colombiano, se associa com o Grupo Empresarial Antioqueño GEA, para com isto dar vida a MAKRO Supermajorista na Colômbia.

³As informações sobre a empresa foram extraídas e adaptadas do site: <<http://www.makro.com.br/Site/Pages/quem-somos.aspx>> Acessado em: 15 out. 2014.

- 1998: Foi criado um escritório regional para dar suporte a região de América do Sul.
- 2009: MAKRO no Peru – no dia 14 de julho de 2009, MAKRO inaugura sua primeira loja no distrito de Independência, para iniciar o processo de expansão da companhia neste país;

O MAKRO oferece cursos, palestras, capacitação profissional para seus clientes, contribuindo assim para o desenvolvimento sustentável dos mesmos, além de disponibilizar de um sistema de delivery. A empresa possui duas unidades no estado da Paraíba sendo uma em João Pessoa e outra em Campina Grande, onde o presente estudo foi realizado.

4METODOLOGIA

A ciência não é apenas construída de respostas, mas, composta, sobretudo de caminhos. Desta forma, é através de procedimentos estruturados de coleta, organização, apreciação, explicação e sistematização do conhecimento, a qual se denomina a metodologia da pesquisa (HEERDT; LEONEL, 2007).

Este estudo caracteriza-se como sendo uma pesquisa empírica, uma vez que se busca conhecer com maior profundidade o assunto, de modo a torná-lo mais claro ou construindo questões importantes para a condução da pesquisa. Segundo Demo (2000, p. 21), a pesquisa dedicada ao tratamento da "face empírica e fatural da realidade; produz e analisam dados, procedendo sempre pela via do controle empírico e fatural".

A seguir, será apresentado o desenvolvimento da pesquisa, que indica a forma e meios de como o estudo foi caracterizado, assim como seus procedimentos. Adotou-se Vergara (2011), que classifica a pesquisa quanto aos fins e quanto aos meios, a saber:

- **Quanto aos fins:**
 - **Exploratória**, esta pesquisa caracteriza-se como exploratória, pois busca obter informações acerca de fenômeno que não foi investigado em sua totalidade, seja por meio de pesquisas bibliográfico ou de entrevistas com indivíduos que fazem parte do fenômeno estudado (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010).
 - **Descritiva**, pois segundo Gil (2002, p. 42),

[...] tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário, enquête [...].

Diante deste contexto, a pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva, considerando foram usadas com o intuito de se obter respostas preliminares aos questionamentos realizados na pesquisa. Neste contexto foi feita uma investigação sobre a QVT na empresa MAKRO, através de uma enquete, na qual os depoimentos coletados foram transcritos na íntegra.

- **Quanto aos meios:**

- **Pesquisa de campo**, “[...] realizada no local onde ocorreu ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-los. Pode incluir entrevistas, aplicação de questionários, testes e observação participante ou não” (VERGARA, 2011, p. 47-48). Logo, este estudo foi realizado in loco.
- **Bibliográfica**, porque, “procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos. Pode ser realizada independente ou como parte da pesquisa descritiva ou experimental” (idem, p. 65). Neste caso foram utilizados referências de autores da área.
- **Estudo de caso**, o estudo de caso realizado nesta pesquisa contempla a empresa MAKRO Atacadista S/A, fundada em 1896, atuante em 50 países com Ásia e América do Sul. No Brasil existe desde 1972, e a unidade estuda fica localizada no município de Campina Grande. Deste modo Tachizawa e Mendes (2006, p. 61), consideram que “o artigo representativo de um estudo de caso deve ser desenvolvido a partir da análise de uma determinada organização”. Ressalta-se que o estudo foi realizado numa organização.

Considerando que a organização objeto de estudo atualmente conta com o universo de 92 colaboradores, destes foi extraído uma amostra de 15 colaboradores, ou seja, aproximadamente 16% do universo.

A pesquisa teve como instrumento de coleta de dados uma enquete, realizada com uma única pergunta, com o propósito de os colaboradores expressarem suas opiniões a respeito de melhorias na QVT, a qual foi aplicada na empresa MAKRO Atacadista S/A, instalada na cidade de Campina Grande, cujo parque industrial é de grande relevância, uma vez que a cidade é o segundo maior município do estado, tendo grande número de empresas e de diversos ramos de atividade.

A coleta de dados foi realizada pela própria pesquisadora no local de trabalho, no mês de outubro de 2014, com colaboradores de diversos setores da organização, como já foi mencionado anteriormente.

Após a coleta, os resultados foram transcritos através de depoimentos e, posteriormente foi feita uma análise, envolvendo a percepção dos entrevistados, bem como comentários e ainda autores de área, tais como: Chiavenato (2010), França (2007), Moura (2014), Oliveira (2011), Vergara (2011), Vieira (1999), Walton (1973), dentre outros.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após a aplicação da enquete: **Para você o que esta organização poderá fazer para melhorar a qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores?** realizada com os colaboradores da empresa MAKROAtacadista S/A, os resultados, encontram-se transcritos, na íntegra, através dos depoimentos expostos, a seguir.

5.1 DEPOIMENTOS

Os depoimentos, óbitos pelos colaboradores, na organização objeto de estudo, em relação a QVT, foram os seguintes:

- **Depoimento 01.** “Em primeiro lugar o que todo trabalhador espera sempre de uma empresa é um melhor salário, e aqui não é diferente, no demais as minhas condições de trabalho condizem com os meus afazeres, porém, precisamos de uma área de lazer, um local adequado para descanso.”
- **Depoimento 02.** “Uma área de descanso.”
- **Depoimento 03.** “Ônibus para os funcionários em pontos estratégicos, devido ao acesso, ser muito ruim; uma área de descanso para os funcionários, já que tem uma hora de intervalo; além de ser reconhecido financeiramente, ter mais palestras motivacionais.”
- **Depoimento 04.** “Para uma melhor QVT, os colaboradores deveriam ter direitos e deveres iguais, responsabilidade e um ambiente confortável paratodas, além de reconhecimento em seus méritos e injeção de ânimo para colaboradores desmotivados.”
- **Depoimento 05.** “A QVT é resultante de esforços compensados, estímulos, incentivos, salários mais justos, área de lazer para a hora do intervalo oportunidade de crescimento para os colaboradores internos, bem como melhorias em todos os aspectos da organização.”

- **Depoimento 06.** “A QVT está em decadência, mais talvez a organização assim, bem projetada possa ser sim, que tenha mudanças e que vem a melhorar, em atendimentos com o próprio colaborador. Se importando mais com sua segurança no trabalho e oportunidade, uma organização assim é muito importante para a empresa e seu crescimento.”
- **Depoimento 07.** “Poderá melhorar criando uma área de lazer, para os funcionários, poder ter realmente um horário de descanso adequado.”
- **Depoimento 08.** “Compensação justa e adequada, utilização e desenvolvimento de capacidade, uma carga horaria justa, segurança na hora de chegada e saída do trabalho.”
- **Depoimento 09.** “A empresa poderia ter uma área de descanso e um espaço para leituras.”
- **Depoimento 10.** “Em alguns pontos citados a empresa MAKRO corresponde as expectativas, mas quando se trata de oportunidade de crescimento e espaço total de vida, ela deixa a desejar já que no primeiro item as oportunidades não são criadas e sim indicadas por cara, quanto ao espaço total de vida, acho desumano os colaboradores ficarem expostos ao sol escaldante da tarde quando deveria estar em descanso.”
- **Depoimento 11.** “Implantar ginastica laboral, investir na capacitação de crescimento do colaborador, possuir local de descanso adequado, oferecer treinamento com palestras que apresentem temas para a motivação, e em seguida gerar satisfação do mesmo e conseqüentemente um bom desempenho de suas funções, será o resultado final.”
- **Depoimento 12.** “A organização onde trabalho é uma empresa que valoriza os colaboradores, contudo há ponto que podem ser melhorados em relação a esta questão. Enfaticamente cito com respeito a oportunidade de crescimento intenso, em certos casos a instituição contrata pessoas de fora para a ocupação de cargos, tendo em vista, que há dentre nós funcionários dispostos e capacitados.”
- **Depoimento 13.** “Para melhor se desenvolver um colaborador é necessário um melhor relacionamento com o outro, seja ele cliente ou patrão. Portanto, qualidade de vida e benefícios que apitem um colaborador, serve para ele se destacar em qualquer função. A QVT é essencial para um bom colaborador se destacar.”
- **Depoimento 14.** “Desenvolver uma política de acolhimento ao seu colaborador no intuito de despertar nele o pensamento de que ele é importante para a organização,

fazendo-o pensar que ele não é só um número que pode ser substituído a qualquer momento. Trazendo benefícios internos, como lugar para descanso no seu intervalo de jornada, tentar ouvir o colaborador e entender suas necessidades.”

- **Depoimento 15.** “Em minha opinião para uma melhor QVT é preciso a valorização do funcionário, com salários adequados a cada função, além de promover cursos de capacitação, uma área de descanso confortável e reconhecimento de seu trabalho.”

5.2 ANÁLISE DOS DEPOIMENTOS

Com base nos depoimentos relatados, pode-se verificar a necessidade de melhorias em alguns aspectos da empresa, como: **melhor área de descanso; valorização dos colaboradores; oportunidade de crescimento profissional; salários mais justos; e capacitação dos colaboradores.**

De acordo com as necessidades citadas Oliveira (2011, p. 94), relata que “a qualidade total é a preocupação com a qualidade em todas as atividades da empresa, buscando sistematicamente o zero defeito pela melhoria contínua dos processos de produção”.

Deste modo é nítida a busca por melhorias na qualidade de vida, em diversos aspectos dentro da empresa. Para França (2003), qualidade de vida é a procura constante de melhores condições de trabalho, onde os mesmos necessitam ser construídos, não só na busca por novas formas, como também aproveitamento o potencial individual de cada pessoal.

Conforme o que já foi exposto, serão apresentadas por ordem de importância, as necessidades identificadas através dos depoimentos coletados dos colaboradores da empresa MAKRO da seguinte forma:

Área de descanso. Foi um dos fatores mais citados pelos entrevistados, considerando que o trabalho realizado pelos colaboradores ser em sua maioria do tempo em pé, seja ele abastecendo, limpando, no caixa, dentre outros. Conforme Chiavenato (2010, p. 471), “um ambiente de trabalho agradável facilita o relacionamento interpessoal e melhora a produtividade, bem como reduz acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade do pessoal.” Logo, durante o intervalo os funcionários ficam expostos ao sol, poeira, sem nenhuma condição de descanso digno. Deste modo, faz-se necessário uma área de descanso adequada, onde eles possam descansar com conforto durante seu intervalo, um espaço fechado com a colocação de cadeiras e uma boa ventilação.

Valorização dos colaboradores. Com a busca por melhor QVT, o indivíduo permite-se alcançar a realização profissional, mas quando isso não acontece em seu local de trabalho,

muitas vezes acaba comprometendo o seu desempenho dentro do que se desenvolve e se realiza. Assim convém lembrar a visão de Luz (2005), quando afirma que a empresa deverá adotar mecanismos de valorização e reconhecimento para seus funcionários. Entretanto não há nenhum tipo de reconhecimento do trabalho realizado, por parte da empresa, por melhor que esteja sempre procura algo para criticar.

Oportunidade de crescimento profissional. Os colaboradores encontram-se desmotivados, pois quando surge oportunidade de promoção, a organização prefere preencher a vaga com candidatos externos. Contudo Walton (apud MOURA, 2011, p.39), relata que esta categoria tem por objetivo avaliar as oportunidades que a organização oferece para o desenvolvimento de seus colaboradores e para a estabilidade no emprego. Leva em conta também o significado de uma carreira em que o trabalhador tenha sua capacidade valorizada e reconhecida, como forma de obter o desenvolvimento pessoal e profissional. Diante deste quadro faz-se necessário a implantação de um sistema de promoção interna, para beneficiar seus colaboradores.

Salários mais justos. A cada dia, as pessoas estão à procura de melhores condições de trabalho e isso inclui um bom salário, pois através dele é possível atender suas necessidades pessoais, cultural, social onde estão inseridos. Deste modo, Walton (apud MOURA, 2011, p. 34), relata que 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 relevante quando se trata de qualquer atividade profissional.

Capacitação dos colaboradores. Investir em capacitações para seus colaboradores é algo muito importante tanto para a empresa quanto para o colaborador, pois conforme Cardoso (2014, p. 5), seu crescimento irá gerar maior complexidade dos recursos necessários às suas operações, em que deve haver um aumento no número de pessoas para garantir que os recursos materiais, financeiros e tecnológicos sejam empregados com eficácia e eficiência. Assim, as pessoas se tornam o diferencial competitivo, mantendo e promovendo o sucesso organizacional.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tem sido cada vez maior a preocupação com a qualidade de vida no trabalho, pois se trata de um fator muito importante para sobrevivência das empresas e, por estar ligada diretamente à satisfação dos funcionários. Portanto, faz-se necessário, primeiramente, o desenvolvimento dos funcionários, estrutura, pessoal, do que o crescimento financeiro da

empresa, pois isso vem em consequência de um trabalho realizado internamente na organização.

No entanto, de modo geral, os resultados obtidos mostram que os colaboradores da empresa estudada, não se encontram satisfeitos com a QVT, percebeu-se que essa insatisfação está relacionada à gestão da empresa.

Todavia, na pesquisa realizada na empresa MAKRO Atacadista S/A, constatou-se um grau maior de insatisfação a respeito de um local adequado para descanso, pois os mesmos ficam expostos ao sol e a chuva, refletindo diretamente na produtividade e qualidade de vida. Outros fatores importantes que podem ser observados é a falta de oportunidade de crescimento profissional, seguido da falta de valorização dos mesmos, salários mais justos e capacitação profissional. Esses pontos interferem negativamente no desempenho de suas funções, além de afetar o lado emocional, contribuindo para desmotivação dos colaboradores.

Desta forma é válido ressaltar que a pesquisa realizada, apresentou na percepção dos colaboradores pesquisados, dados insatisfatórios quando ao tema em questão. Assim, é importante ressaltar que as pessoas estão empenhadas na busca por melhor QVT, e cabe a empresa investir em melhores condições de trabalho, já que ela sozinha não entrega o resultado.

Tendo em vista que este procedimento contribui para a valorização e satisfação do funcionário no ambiente de trabalho, e trará um impacto positivo na QVT.

Corroborando com os fatores da QVT propostos por Walton, verificou-se que na percepção dos pesquisados, três foram mais citados, a exemplo de: Condição de trabalho, Compensação justa e Oportunidade de crescimento.

Portanto, recomenda-se a empresa pesquisada invista na criação de uma área de descanso adequada; reconheça o potencial de seus colaboradores; bem como ofereça oportunidade para que possam mostrar seus conhecimentos; além de adequar os salários de acordo com cada função. Deste modo trará tranquilidade, promovendo mais segurança no seu ambiente de trabalho.

Contudo, sabe-se que a empresa pode ir muito além, basta que os gestores implantem novas estratégias, promovendo a QVT e auxiliando no processo de busca pela satisfação. Assim faz-se necessário aproximar os níveis estratégicos e gerenciais do nível operacional, fazendo com que a relação colaborador-empregador flua tranquilamente em todos os sentidos.

Espera-se que este trabalho contribua de forma significativa tanto para a empresa como para os colaboradores, bem como para todos que tenham interesse no assunto, a exemplo de, empresários, professores e alunos.

ABSTRACT

The concern today with the Quality of Life at Work - QWL is increasingly apparent due to the need that workers have to live in an environment that gives them favorable and agreeable condition to work. In this sense, the present study aimed to analyze the perception of employees about what can be done to improve the quality of life at work in MAKRO Wholesale S/A, in Campina Grande - PB. This is a study characterized as exploratory, descriptive literature, case studies, field and qualitative. We used a survey to collect data, applied to a sample of 15 employees, so 16%, in a universe of 92 employees; which when analyzed is found that the company is lacking in terms of the subject studied. The results indicated a high rate of dissatisfaction regarding the QWL, so there is a real need for re-evaluation by the company, a few points, and as a result, the implementation of improvements that might meet the needs of its employees, making with the employee-employer relationship to flow satisfactorily in every way.

Keyword: Quality. Quality of life. Quality of work life.

REFERÊNCIAS

CARDOSO, Felipe. Augusto Machado. **Percepção dos funcionários de uma fábrica de calçados quanto à qualidade de vida no trabalho.** Curso de Administração da Universidade Estadual da Paraíba, 2014.

CAMPANÃ, A. Em busca da definição de pautas atuais para o delineamento de estudos sobre condições de vida e saúde. In: **Condição de vida e situação de saúde** (R. B. Barata, org), p. 115-165, Rio de Janeiro: ABRASCO, 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos.** Edição Compacta. 7. ed., São Paulo: Atlas, 2002.

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

DEMO, Pedro. **Pesquisa e construção do conhecimento: metodologia científica no caminho de Habermas.** Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2000.

FERREIRA, Mário César; ALVES, Luciana; TOSTES, Natalia. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: O Descompasso entre Problemas e Práticas Gerenciais. **Psicologia: Teoria e Pesquisa.** Brasília, v. 25, n. 3, p.319-327, jul-set. 2009. Trimestral.

FRANÇA, Ana Cristina. Limongi. **Qualidade de vida no trabalho – conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** São Paulo: Atlas, 2003.

_____. **Práticas de recursos humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos.** São Paulo: Atlas, 2007.

FRANÇA, N. R.; PILLATI, L. A. **Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): uma articulação possível.** Disponível em: <<http://www.admpg.com.br/2007/anais/2004/artigos/T03-24.pdf>>. Acesso em: 16 out. 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de Pesquisas Sociais.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais** São Paulo: Atlas, 2007.

HEERDT, Mauri Luiz; LEONEL, Vilson. **Metodologia científica e da pesquisa: Livro Didático.** 5. ed. Palhoça: UnisulVirtual, 2007. 266 p.

KAUARK, Fabiana; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. **Metodologia da pesquisa: Guia Prático.** Itabuna: Via Litterarum, 2010, p. 86.

LUZ, Ricardo Silveira. **Clima organizacional.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

MAKRO ATACADISTAS/A.Disponível em: <<http://www.MAKRO.com.br/SitePages/quem-somos.aspx>>. Acesso em: 15 out. 2014.

MAZAHERI, Mehrdad. The QOL-DASS Model to Estimate Overall Quality of Life and General Subjective Health. **Iranian Journal Psychiatry**, v.1, n. 6, p.43-46, 2011. Trimestral.

MEZZICH, Juan E. et al. The Multicultural Quality of Life Index: presentation and validation. **International Journal of Public Health Policy and Health Services Research**, New York, p. 357-364. 11 out. 2010.

MOREIRA, Marilda. Maria. da. Silva. Centro de estudos da saúde do trabalhador e ecologia humana subárea: saúde trabalho e ambiente. **Trabalho, qualidade de vida e envelhecimento**.Disponível em: <www.unidesc.edu.br/download/?arquivo=1421>. Acesso em: 10 set. 2014.

MOURA, Leila. Luz Fontes de. **Qualidade de vida no trabalho: uma aplicação prática do modelo de Walton no contexto de uma empresa em picos – PI**.Universidade estadual do Piauí. Monografia do curso de bacharel em administração, 2011. Disponível em: <http://www.congressocfc.org.br/hotsite/trabalhos_1/475.pdf> Acesso em: 20 set. 2014.

OLIVEIRA, Otavio J. **Gestão de qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

PEREIRA, Érico Felden; Qualidade de Vida: abordagens, conceitos e avaliação. **Revista Brasileira de Educação Física e Esporte**, São Paulo, v. 26, n. 2, p.241-250, abr-jun. 2007. Trimestral.

SANT'ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda, Qualidade de Vida no Trabalho: Abordagens e Fundamentos. In: SANT'ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda; MORAES, Lúcio Flávio Renault de. **Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. Cap. 1, p. 4.

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

TUBINO, M. A Qualidade de vida e a sua Complexidade. In: **Esporte como fator de qualidade de vida**. Piracicaba: Unimep, 2002.

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

VIEIRA, Sônia. **Princípios da estatística**. São Paulo: Pioneira, 1999.144 p.