

VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UM SUPERMERCADO

Bruna De Almeida¹
Mirian Cristina Gabe Klassen²
Cristiano De Lima³

RESUMO

Esse artigo tem como tema a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Centro de Compras Zaleski, localizado na cidade de Horizontina, RS, o qual busca encontrar os fatores mais significativos no processo de melhoria da QVT na organização. O principal objetivo do estudo visa identificar os elementos necessários para a melhoria da QVT, justifica-se assim a importância do estudo na organização estudada. O estudo aborda vários autores como Chiavenato, Dutra, Mendes e Leite, Kanaane trazendo suas teorias relacionadas: gestão de pessoas, motivação, qualidade de vida, QVT e liderança. O trabalho foi realizado através de um entrevista junto a supervisora para conhecer a organização e um questionário aplicado aos colaboradores para identificar as necessidades e expectativas sobre QVT dentro da organização, assim gerou-se dados que foram analisados e interpretados, e dessa forma pode concluir-se que a única divergência encontrada na organização foi em relação a oportunidades de crescimento, a qual sugere-se a implantação de plano de cargos e salários, onde esse plano irá desenvolver uma busca por novos conhecimentos por parte dos colaboradores, pois quanto mais conhecimento obtiverem mais oportunidades de crescimento terão dentro da organização.

Palavras chave: qualidade de vida no trabalho, colaboradores, organização.

ABSTRACT

This article refers to Quality of Life at Workplace (QLW) at the Zaleski Supermarket, located in the city of Horizontina, RS, which seeks to find the most significant factors in the process of QLW improvement in this organization. The main objective of the study is to identify the necessary elements for the QLW improvement, thus justifying the importance of the study in the organization. The study refers to several authors such as Chiavenato, Dutra, Mendes and Leite, Kanaane bringing their related theories: people management, motivation, quality of life, QLW and leadership. The work was developed through an interview with the supervisor to know the organization and also a questionnaire was applied to the employees to identify the QLW needs and expectations within the organization, it generated data that was analyzed and interpreted. It was noted that the only divergence found in the organization was related to growth opportunities, which suggests the implementation

¹ Acadêmico do Curso Gestão em Recursos Humanos – 5º Semestre. Faculdades Integradas Machado de Assis. b.almeida20@yahoo.com.br

² Acadêmico do Curso Gestão em Recursos Humanos – 5º Semestre. Faculdades Integradas Machado de Assis. Klassenmirian@hotmail.com

³ Especialista em Gestão Estratégica de Custos. Orientador. Professor do Curso Gestão em Recursos Humanos. Faculdades Integradas Machado de Assis. c.delima@yahoo.com.br

of a job and salary plan. It would develop a search for new knowledge by the employees, since the more knowledge they obtain more will be the growth opportunities within the organization.

Key words: quality of life at workplace, employees, organization

INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho está cada vez mais presente em nosso dia a dia, pois a mesma proporciona um bem-estar para os colaboradores onde através dela é possível aumentar e desenvolver a motivação e o comprometimento dentro da organização, trazendo assim muitos benefícios, pois hoje cada vez mais valoriza-se trabalhar em um lugar que preze a qualidade de vida do que salários atrativos. Dessa forma o estudo traz sugestões e ações relacionadas a QVT visando a saúde do trabalhador e o ganho das organizações. Assim sendo o tema escolhido para esse artigo é qualidade de vida no trabalho no Centro de Compras Zaleski Matriz, localizado na Avenida Helmut Sim, n.49, na cidade de Horizontina, RS.

Dessa forma através do presente estudo identificou que o problema que gerou a pesquisa é: Quais os fatores mais significativos no processo de melhoria da qualidade de vida no trabalho na organização?

Sendo assim o estudo tem como objetivo geral identificar os elementos necessários para a melhoria da qualidade de vida no trabalho no Centro de Compras Zaleski, criando uma valorização em prol dos colaboradores e assim evitando a rotatividade de pessoas. Portanto os objetivos específicos desse estudo são: conhecer o atual modelo de gestão de pessoas em relação à qualidade de vida no trabalho, identificar as necessidades e expectativas dos colaboradores em relação a QVT e propor recomendações de melhoria no processo de gestão de pessoas, prezando a qualidade de vida no trabalho, motivação, liderança, desse modo possibilitando condições de crescimento pessoal e bem-estar aos colaboradores.

Para o Centro de Compras Zaleski o estudo é de grande importância pois o mesmo visa esclarecer os motivos de uma análise de qualidade de vida no trabalho para a organização. Sendo assim o tema definido para o estudo é altamente relevante, pois em conversa com a supervisora administrativa e colaboradores, observou-se alguns aspectos que precisam ser melhorados e complementados dentro da organização. A partir dessa observação deu-se a oportunidade de analisar e estudar

os elementos relevantes a qualidade de vida no trabalho, em favor do bem-estar do colaborador.

Para as pesquisadoras acrescentou um amplo conhecimento sobre o tema e proporcionou uma vasta compreensão dos assuntos relacionados a gestão de pessoas, qualidade de vida, QVT e motivação assim com o entendimento adquirido o mesmo pode ser utilizado de forma categórica e objetiva na estruturação do estudo, apresentando dessa forma o crescimento profissional e pessoal em relação ao estudo sobre a qualidade de vida no trabalho dentro de um mercado.

Já para a instituição de ensino Fundação Machado de Assis (FEMA) o estudo acrescenta novos conhecimentos relacionados ao assunto escolhido, influenciando as empresas a investir mais na QVT, pois dessa forma a mesma irá proporcionar uma melhor qualidade de vida aos colaboradores.

O estudo envolveu uma pesquisa aplicada, pesquisa quantitativa, pesquisa qualitativa, pesquisa exploratória, pesquisa bibliográfica e um estudo de caso.

Este artigo está estruturado de forma a permitir e facilitar a compreensão dos leitores, primeiramente é exposto o referencial teórico, onde o mesmo abordou vários autores e suas teorias sobre QVT, gestão de pessoas e liderança, em seguida apresenta-se a metodologia a qual tem por finalidade explicar as linhas e pesquisas para as técnicas de geração e análise de dados. Logo após apresenta-se a categorização da pesquisa a qual identifica quais os métodos utilizados para geração de dados; seguidamente a análise e interpretação de dados, onde através de uma coleta de informações os mesmos foram analisados e interpretados, e pôr fim à conclusão da pesquisa, sendo essa a fase, a qual incumbe todo o conhecimento adquirido junto ao estudo.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico constituirá em fundamentos baseados nos conceitos do estudo proposto. Através de uma pesquisa realizada em livros, artigos, site que contenha materiais confiáveis e abordaram aos seguintes assuntos: gestão de pessoas, processos de gestão de pessoas, qualidade de vida, qualidade de vida no trabalho.

1.1 PROCESSOS E GESTÃO DE PESSOAS

Considerada peça chave para a sobrevivência de uma organização nos dias atuais, gestão de pessoas é a soma das habilidades, métodos, políticas, técnicas e práticas bem definidas, afim de gerenciar comportamentos internos e estimular o capital humano dentro das organizações.

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

Dessa forma, cada vez mais a gestão de pessoas tem sido evidenciada e trabalhada nas organizações, do qual afirma Lacombe que “[...] a sobrevivência e o progresso de uma grande empresa dependem, em grande parte, de sua capacidade de atrair, selecionar, treinar e posicionar corretamente [...]” as pessoas que nela atuam. (LACOMBE, 2011, p. 20).

Chiavenato ainda ressalta que a gestão de pessoas refere-se as políticas e as práticas necessárias para administrar o trabalho das pessoas, tais como:

Agregar talento a organização, integrando e orientando-os a uma cultura participativa, acolhedora e empreendedora, modelando o trabalho individual ou de equipe tornando agradável e motivador, recompensando seus talentos, pelos resultados obtidos, também avaliando o desempenho para sempre continuarem melhorando, comunicando e transmitindo conhecimento, treinando e desenvolvendo talentos, proporcionando os excelentes condições de trabalho e melhor qualidade de vida, mantendo ótimas relações com seus talentos, sindicatos e comunidade em geral, aumentando também a competitividade dos talentos a incrementar o capital humano nas organizações e o capital intelectual seja em pessoas ou organizações (CHIAVENATO, 2010).

Gil explica que algumas organizações reconhecem o empregado como parceiro, já que o processo de uma empresa conta com a participação de diversos parceiros, como fornecedores, acionistas e clientes, portanto quando a empresa

alcança seus objetivos é essencial a valorização do empregado, já que ele é o parceiro mais íntimo da organização (GIL, 2002).

Para Chiavenato a moderna “Gestão de Pessoas consiste em várias atividades integradas entre si no sentido de obter efeitos sinérgicos e multiplicadores tanto para as organizações como para as pessoas que nelas trabalham” (CHIAVENATO, 2010, p.14).

Chiavenato ainda ressalta que a gestão de pessoas é um conjunto integrado de processos dinâmicos e interativos. E são baseados em seis processos básicos:

Agregar Pessoas: Processo de incluir novas pessoas a empresa usando o processo de recrutamento e seleção;

Aplicar pessoas: Processo utilizado para desenhar as atividades que as pessoas irão desempenhar dentro da empresa, desenho de cargo e análise e descrição de cargos, orientação e avaliação de desempenho;

Recompensar Pessoas: Processo utilizado para incentivar as pessoas, incluindo recompensas, remuneração e benefícios;

Desenvolver Pessoas: Usado para capacitar e incrementar o desenvolvimento pessoal e profissional, abrange o treinamento, desenvolvimento, gestão de conhecimento, programas de desenvolvimento de carreiras;

Manter Pessoas: Cria condições psicológicas satisfatórias para as atividades das pessoas, usa a cultura organizacional, clima, disciplina e qualidade de vida;

Monitorar Pessoas: Acompanha e controla as atividades das pessoas, verificando seus resultados, banco de dados e sistema de informações gerenciais (CHIAVENATO, 2010).

Para Xavier o processo de gestão está resumido em etapas, que são elas: busca, retenção, desempenho e desenvolvimento (XAVIER, 2006).

A busca consiste em buscar a pessoa certa para integrar a equipe seja em uma busca interna ou externa, a retenção é fazer com que as pessoas permaneçam nas equipes, no desempenho cada um precisa fazer a sua parte, mas para que isso ocorra precisa haver comunicação clara, motivação, treinamento etc. desenvolvimento os funcionários não podem ficar parados no tempo, precisam buscar conhecimentos e o gestor precisa criar condições para que isso ocorra (XAVIER, 2006).

Segundo Dutra “Processos de gestão são interações entre partes com um objetivo e dentro de parâmetros previamente definidos” (DUTRA, 2009, p.49).

A vista disso todos os processos de gestão de pessoas precisam estar em sintonia, pois um depende do outro. As organizações precisam manter seu capital humano satisfeito e realizado, através de avaliação de desempenho, treinamento, remuneração e benefícios atrativos, programas de qualidade de vida, controle das atividades e confirmação dos resultados, com o propósito que se alcance os resultados positivos, tanto para funcionário como para a organização, dessa forma mantendo ambos motivados e determinados ao cumprimento de suas metas e cumprimentos organizacionais.

1.2 QUALIDADE DE VIDA

Cada vez mais esse tema tem se mostrado de extrema importância tanto na vida pessoal como nas organizações, devido a busca de melhores condições e saúde das pessoas já que isso afeta diretamente a produtividade das mesmas.

A qualidade de vida mostra o nível das condições básicas e suplementares do ser humano, isso engloba desde o bem-estar físico, mental, psicológico e emocional.

A expressão qualidade de vida foi empregada pela primeira vez pelo presidente dos Estados Unidos, Lyndon Johnson em 1964 ao declarar que “os objetivos não podem ser medidos através do balanço dos bancos. Eles só podem ser medidos através da qualidade de vida que proporcionam às pessoas”. (GRUPO WHOQOL,1998).

Segundo Mendes e Leite, qualidade de vida é determinada não só pelo que é feito para as pessoas, mas também pelo o que elas fazem para si próprias e para os outros. Há uma relação única entre QVT e qualidade de vida global. Em razão disso, fica claro que existe uma angústia do trabalhador quanto à interferência, cada vez maior do trabalho no seu espaço de vida (MENDES; LEITE, 2008).

A OMS (Organização Mundial da Saúde) define como a percepção do indivíduo sobre a sua posição na vida, no contexto da cultura e dos sistemas e valores aos quais ele vive. (CAMPOS; NETO, 2008).

Qualidade de vida a definição engloba desde o estado de saúde, ou uma variedade de domínios, como meio ambiente, recursos econômicos, relacionamentos e tempo para o trabalho e lazer. Existem dois conceitos ligados a qualidade de vida, um é genérico e o outro ligado a saúde, o genérico apresenta uma aceitação mais

ampla, influenciada por estudos sociológicos, já o da saúde engloba definições específicas ao estado de saúde.

Segundo França e Rodrigues, qualidade de vida:

[...] pode ser interdependente da política de qualidade, muitas vezes as ações que fazem parte de políticas e objetivos organizacionais diferentes e aparentemente conflitantes entre si. O que se constata, cada vez com maior evidência é que, para atingir um novo nível de desempenho organizacional e profissional, uma não consegue sobreviver sem a outra. Qualidade de vida é, antes de tudo, uma nova atitude diante da necessidade de trabalhar competitivamente com o bem-estar (FRANÇA, RODRIGUES, 2011, p. 170 - 171)

Na mesma linha de pensamento Kanaane evidência que a qualidade de vida está ligada com as necessidades e expectativas humanas e suas satisfações, ao bem-estar do indivíduo no ambiente de trabalho por meio de relações saudáveis e harmônicas (KANAANE, 2009).

Dessa forma qualidade de vida simboliza as condições de vida do indivíduo, a qual compreende várias áreas, desde o bem-estar, físico, psicológico, emocional, os relacionamentos sociais, como amigos, família a saúde e outros fatores que influenciam a vida humana.

1.2.1 Qualidade de Vida no Trabalho

O ambiente organizacional está sempre em constante mudança, e o colaborador está diretamente ligado a elas, pois ele é o que passa grande parte do tempo na organização.

Isso faz com que as empresas busquem e invistam em qualidade de vida no trabalho aos seus colaboradores, através de um ambiente que lhes proporcione qualidade, segurança, motivação e desenvolvimento pessoal e profissional, dessa forma o colaborador irá se sentir mais seguro e trabalhando com mais confiança, motivação e sendo mais eficiente na realização de suas tarefas (FRANÇA, 2010).

Em pleno período de transição da era Industrial e a Pós-Industrial os gestores ainda trazem em seus comportamentos os valores estabelecidos pelo modelo Industrial, marcados por Taylor e Ford. Isso lhes levou a terem um modelo de gestão limitados e ineficientes para a Gestão nas Organizações. A limitação desse modelo encontra se principalmente à visão sobre as pessoas, uma visão baseada que o ser humano tem aversão ao trabalho e que, portanto, deveriam ser coagidos, controlados,

dirigidos e ameaçados para cumprirem os objetivos organizacionais (FISCHER; DUTRA; AMORIM, 2009).

No entanto com o avanço dos estudos da psicologia e da administração surgiram novos valores para a visão das pessoas, através dessas visões mais precisas sobre as necessidades, motivações e interesses das pessoas, tornou-se indispensável a criação de um ambiente positivo de trabalho que estimule as pessoas a alcançarem os objetivos organizacionais integrados à qualidade da competitividade (FISCHER; DUTRA; AMORIM, 2009).

Chiavenato relata que se a qualidade do trabalho for pobre conduzira também o empregado a insatisfação, má vontade, declínio da produtividade, absenteísmo, rotatividade etc. Já a qualidade de trabalho elevada traz um clima de confiança e respeito mútuo fazendo as pessoas trabalharem com mais vontade. Porém a qualidade de vida no trabalho não é somente determinada por características individuais ou situacionais, mas principalmente pela atuação sistêmica das características individuais e organizacionais (CHIAVENATO, 2010).

Nessas circunstâncias, cada vez mais tem-se acentuado a preocupação com a qualidade de vida no trabalho no cotidiano das organizações.

Chiavenato ainda cita como os três modelos mais importantes de Qualidade de Vida no Trabalho: Modelo de QVT de Nadler e Lawler que está fundamentado em quatro aspectos, a participação dos colaboradores nas decisões, reestruturação do trabalho através de tarefas e de grupos autônomos de trabalho, inovação no sistema de recompensa para influenciar o clima organizacional e melhoria no ambiente de trabalho quanto as condições psicológicas, horário de trabalho etc;

MODELO DE QVT DE NADLER E LAWLER

- 1- Participação dos colaboradores nas decisões;
- 2- Reestruturação do trabalho através da melhoria das tarefas e dos grupos de trabalho;
- 3- Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional;
- 4- Aprimoramento no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas.

Ilustração 1: Modelo de QVT de Nadler e Lawler.

Fonte: Adaptado de Chiavenato, 2010, p. 489.

Modelo de QVT de Hacmann e Oldhan para eles as dimensões do cargo são determinantes, pois oferecem recompensas que produzem satisfação e auto motivam as pessoas para o trabalho. São elas variedade de habilidades, identidade da tarefa,

significado da tarefa, autonomia, retroação ao próprio trabalho, retroação extrínseca e inter-relacionamentos.

MODELO DE QVT DE HACKMAN E OLDHAN	
1. Variedade de habilidades:	o cargo deve requerer do indivíduo várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências;
2. Identidade da tarefa:	o trabalho deve ser realizado do início até o fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado efetivo;
3. Significado da tarefa:	a pessoa deve ter ciência e uma clara concepção de como o seu trabalho reflete e impacta sobre o trabalho dos outros;
4. Autonomia:	a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, com autonomia própria e autonomia para desempenhar;
5. Retroação do próprio trabalho:	a tarefa e seus afazeres devem proporcionar informação de retorno à pessoa, a fim de que ela mesma possa auto avaliar seu desempenho.
6. Retroação extrínseca:	deve haver o retorno de seus superiores hierárquicos ou dos próprios clientes referente ao desempenho da tarefa;
7. Inter-relacionamento:	o cumprimento da tarefa deve possibilitar a interação do ocupante do cargo com outras pessoas para a realização das atividades.

Ilustração 2: Modelo de características do emprego de Hackman e Oldham

Fonte: Adaptado de Chiavenato, 2010, p. 489.

Modelo de QVT de Walton para ele existe oito fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho: compensação justa e adequada, condições de segurança e saúde do trabalhador, utilização e desenvolvimento de capacidade, oportunidade de crescimento contínuo e segurança, integração social na organização, trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho. (CHIAVENATO, 2010).

MODELO DE QVT DE WALTON	
1. Remuneração justa e adequada:	refere-se à relação existente entre o tipo de trabalho exercido pela pessoa e o seu salário, que tange no equilíbrio da esfera socioeconômica;
2. Condições de segurança e saúde no trabalho:	trata-se do ambiente físico adequado à saúde e ao bem-estar dos trabalhadores, além da jornada de trabalho oferecida para o mesmo, que deve ser justa e coerente conforme a capacidade de cada indivíduo;
3. Possibilidade de utilizar e desenvolver as habilidades:	refere-se à utilização e o desenvolvimento das capacidades e habilidades do colaborador, através da autonomia, disseminação das habilidades, obtenção das informações referentes às atividades e ao planejamento das mesmas;
4. Oportunidades de crescimento seguro:	apresentam-se por meio da sensação de segurança que o trabalho proporciona, como também por meio do desenvolvimento pessoal e da carreira;
5. Integração social na organização:	a fim de haver um ambiente proveitoso no trabalho, busca-se efetivar o mesmo através da democracia social, comunicação aberta entre os colegas, melhorias na carreira;
6. Leis:	trata-se da imposição dos direitos e deveres normas e regras do trabalhador segundo a integração social do mesmo na organização;
7. Trabalho e vida pessoal:	os afazeres do trabalho e o crescimento na carreira, não podem intervir no momento do seu lazer nem na vida particular e familiar do colaborador;
8. Significado social do trabalho:	refere-se à atuação social das organizações, no que tange apresentar produtos e serviços de qualidade e definição do cumprimento de regras de funcionamento e administração.

Ilustração 3: Modelo de QVT de Walton.

Fonte: Adaptado de Chiavenato, 2010, p. 489-490.

Maslow criou uma teoria da motivação baseada no conceito de hierarquia de necessidades que influenciam o comportamento humano, ele criou essa hierarquia pelo fato do homem expandir suas necessidades no decorrer de sua vida, à medida que satisfaz suas necessidades básicas outras mais importantes tornam se predominantes (CHIAVENATO, 2009).



Ilustração 4: A hierarquia das necessidades humanas, segundo Maslow
Fonte: Adaptada de CHIAVENATO, 2009, p. 125.

O processo de gestão torna se um desafio cada vez maior para as organizações, pois, as mesmas sofrem com uma realidade empresarial impactada pela instabilidade do mercado, fortes demandas externas influenciando as relações humanas dentro das empresas e indivíduos cada vez mais pressionados pelo crescimento hierárquico. Portanto a relação de reciprocidade entre colaborador e organização precisa receber mais atenção, assim como a qualidade de vida no trabalho deve ganhar cada vez mais espaço. O comprometimento do gestor em garantia uma boa condição de vida no trabalho aos seus colaboradores torna-se essencial para o sucesso da organização (FISCHER; DUTRA; AMORIM, 2009).

França e Rodrigues destacam que a qualidade de vida no trabalho anteriormente era vista como protecionismo ou fragilidade, porém hoje se transformou em referencial do desempenho humano nas organizações. Se não houver uma qualidade de vida estabelecida de forma enriquecedora não se alcança o progresso. A qualidade de vida no trabalho estabelecida através de programas de qualidade com compromissos com a inovação e resgatando talentos, limites e necessidades humanas que estabelece a competitividade (FRANÇA; RODRIGUES, 2011).

A qualidade de vida no trabalho, abrange-se dos aspectos intrínsecos (conteúdo) e extrínsecos (contexto), os quais afetam as atitudes pessoais e comportamentais pertinentes a produtividade individual e grupal, como a motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar e aceitar as mudanças agregando valor a organização (CHIAVENATO, 2010).

2 METODOLOGIA

A metodologia da pesquisa é a etapa da descrição dos métodos que foram utilizados durante o desenvolvimento do estudo. O pesquisador busca também a solução e a explicação para o devido problema, e a metodologia indicara qual o caminho a seguir para o alcance dos resultados.

Através da metodologia é que o pesquisador obterá os direcionamentos aos quais deverá seguir, como a categorização da pesquisa, dados gerados, a análise e interpretação de dados e diagnostico e análise.

2.1 CATEGORIZAÇÃO DA PESQUISA

A categorização da pesquisa é o momento que se identifica quais os métodos utilizados para realizar a análise e a interpretação dos dados, os quais foram explicados ao decorrer do trabalho de conclusão de curso.

Portanto esse estudo se caracteriza com os seguintes tipos de pesquisa: pesquisa aplicada, quali-quantitativa, exploratória, bibliográfica e estudo de caso.

O estudo caracteriza-se uma pesquisa aplicada, por ter como objetivo gerar conhecimento de forma prática e rápida, pois a mesma foi utilizada um questionário gerando as informações, segundo Vianna a pesquisa aplicada é [...] utilizar os resultados de seus estudos na solução de problemas [...], pois busca apresentar soluções adequadas para os problemas destacados pela empresa escolhida (VIANNA, 2001, p.119).

A pesquisa quantitativa caracteriza a geração de números onde pode ser avaliado os dados pesquisados, segundo Vianna com embasamento de um plano estruturado e detalhado dos procedimentos, a partir de questionários, e entrevistas, os dados são colhidos e analisados posteriormente através de medidas e contagens,

já na pesquisa qualitativa avalia a interpretação dos dados e opiniões em prol do estudo referido (VIANNA, 2001).

De acordo com o estudo, foi utilizado a pesquisa exploratória para apresentar o assunto desenvolvido apontando os dados que foram estudados. Segundo Gil a pesquisa consiste essencialmente em determinar um objeto de estudo, portanto trate-se de uma pesquisa em que o pesquisador é um agente ativo e não um observador passivo (GIL, 2002).

Sendo que na pesquisa bibliográfica, a mesma traz junto consigo conteúdos e informações de vários autores. Sendo que Pádua fala que, em vista dos procedimentos técnicos são realizadas pesquisa bibliográfica, que servem como base para o conhecimento teórico para o assunto em estudo, através das ideias apresentada por diferentes autores, considerada também estudo de caso (PADUA, 2003).

Portanto as acadêmicas através de estudo das metodologias, fundamentação e definição dos tipos de pesquisa, concluíram o propósito desejado ao fim do estudo.

2.2 DADOS GERADOS

Para trazer informações científicas para complementar o estudo, foi usado várias obras bibliográficas de autores diversos, tendo um embasamento que alcançasse o objetivo proposto.

Sendo assim realizou-se uma entrevista com a supervisora administrativa que já está há 10 anos na organização, a mesma foi agendada com alguns dias de antecedência e teve duração de uma hora e quarenta minutos, e buscou adquirir conhecimento sobre a empresa.

Em outro momento aplicou-se um questionário onde foi elaborado perguntas com respostas objetivas para os colaboradores, as perguntas foram deixadas a supervisora administrativa a qual passou aos líderes de cada setor para fazer a distribuição, o objetivo da mesma foi avaliar suas necessidades e expectativas em relação qualidade de vida no trabalho dentro da organização.

O retorno dos questionários foi satisfatório, pois o mesmo foi entregue a 50 funcionários, onde 37 questionários voltaram respondidos, mas não implicou na análise de dados, pois já haviam comentados que nem todos estariam na organização nos dias que os questionários foram entregues.

2.3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Conforme as informações quali-quantitativas, geradas durante a entrevista realizada com a supervisora administrativa abordou-se assuntos relacionados a organização de um modo geral, como clima organizacional, qualidade de vida no trabalho, lideranças, treinamentos, colaboradores, ações voltadas a QVT, benefícios e habilidades, as quais estão fundamentadas no referencial teórico, de acordo a pesquisa bibliográfica.

A análise e avaliação dos dados apurados, foram decorrentes de uma pesquisa quali-quantitativa, a qual foi realizada em forma de perguntas objetivas, após resultados colhidos gerou-se os dados que foram aplicados em forma de gráfico, onde avaliou-se em porcentagem o nível de satisfação na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da organização estudada.

Assim sendo após apuração dos dados coletados buscou-se apresentar algumas recomendações de melhorias a partir dos quesitos relacionados no estudo.

3 DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

O Centro de Compras Zaleski está desde 1986 no ramo de supermercados, onde possui matriz e filial ambas localizadas na cidade de Horizontina, RS atualmente a matriz onde foi aplicado o estudo situa-se na Avenida Helmut Sim, nº49, a qual possui uma estrutura organizacional que gera cinquenta empregos.

A organização tem como missão, proporcionar momentos especiais em família regados de alimentos com sabor, tempero e emoção, sua visão é crescer e ser referência em diversidade e encantamento de clientes e fornecedores no setor de supermercado da cidade, e seus valores são, família, tratamento igualitário, humildade, credibilidade e humanidade.

O diagnóstico e análise mostra os resultados da pesquisa semiestruturada obtidos através de uma entrevista com a gestora e supervisora de recursos humanos da empresa e também da pesquisa quali-quantitativa realizada com os colaboradores do Centro de Compras Zaleski. As considerações cabíveis e os aspectos mais importantes foram identificados e apontados, trazendo informações relacionadas a qualidade de vida no trabalho para os colaboradores da organização.

3.1 CONHECENDO O ATUAL MODELO DE GESTÃO DE PESSOAS EM RELAÇÃO A QVT

Nesse item estamos conhecendo a atual situação da organização, onde foi realizada uma entrevista no dia 09 de maio de 2017, e teve duração de uma hora e quarenta minutos, com a supervisora administrativa, a qual está há 10 anos dentro da organização, mas no cargo em questão há 2 anos, a mesma nos relata em entrevista gravada e escrita, que há 2 anos a qualidade de vida dos colaboradores vem sendo mais valorizada, pois antes havia outras prioridades e esse assunto acabava sempre em segundo plano.

Dessa forma a relação de reciprocidade entre colaborador e organização precisa receber mais atenção, assim como a qualidade de vida no trabalho deve ganhar cada vez mais espaço (FISCHER; DUTRA; AMORIM, 2009).

A mesma relata que a empresa é dividida em setores onde cada setor possui um líder, onde esses são escolhidos através de sua capacidade e qualificação, os líderes recebem treinamentos mensais, após eles repassam as informações e conhecimentos obtidos para o seu grupo.

Para Chiavenato a qualidade de vida no trabalho deve partir do reconhecimento de uma pessoa bem treinada e posicionada, pois assim, a empresa conseguira localizar problemas dificilmente localizáveis em relações a qualidade do produto ou trabalho (CHIAVENATO, 2010).

Segundo a supervisora administrativa relata que desde março de 2017 contrataram uma pessoa especialista na área de recursos humanos, onde a mesma está dando suporte para empresa, a primeira meta da analista foi conversar com cada colaborador, para que possam entender o que eles sentem, e o que esperam da organização.

A supervisora também relatou que possui benefícios para seus colaboradores, onde os mesmos têm plano de saúde, odontológico, 2% de desconto nas compras que fazem dentro da empresa, e tem ainda desconto em um dos restaurantes da cidade de Horizontina.

Ela relatou também que quando um colaborador passa por dificuldades buscam sempre conversar tentando entender o que está acontecendo com o mesmo para pode-lo ajudar, e assim manter seus colaboradores dentro da empresa, proporcionando um ambiente cada vez melhor, tentando proporcionar a QVT pagam

as folhas de pagamento em dia, fazem festas para homenageia-los no final do ano e presenteiam no natal e na páscoa, também disponibilizam ginastica laboral duas vezes por semana, hora do lanche e equipamentos necessários para desempenhar cada vez melhor o seu trabalho.

O Centro de Compras Zaleski está há anos no mercado com a mesma política de trabalho, mas desde 2015 está buscando priorizar cada vez mais os seus colaboradores, para que os mesmos se sintam mais valorizados em um ambiente limpo, agradável e de bom convívio onde consigam desempenhar cada vez mais um bom trabalho.

3.2 O PERFIL DOS COLABORADORES EM RELAÇÃO A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.

Primeiramente foi aplicado um questionário nos dias 09 a 12 de maio de 2017, em forma de tabela, onde o mesmo possuía doze perguntas com respostas objetivas, os quais foram entregues para os 50 colaboradores da organização.

O questionário retornou com trinta e sete opiniões, as quais atendeu os objetivos que era conhecer o perfil deles em relação a qualidade de vida no trabalho.

Começando a análise dos resultados, dessas trinta e sete pessoas que retornaram com a pesquisa respondida, 16 pessoas eram do sexo masculino e 21 do sexo feminino equivalendo à 57% do quadro funcional da organização.

Tratando-se da faixa etária dos colaboradores da organização, dos trinta e sete questionados, 20 pessoas possuem entre 15 e 29 anos, 12 pessoas possuem entre 30 e 40 anos e 5 pessoas mais de 41 anos e 1 pessoa não respondeu.

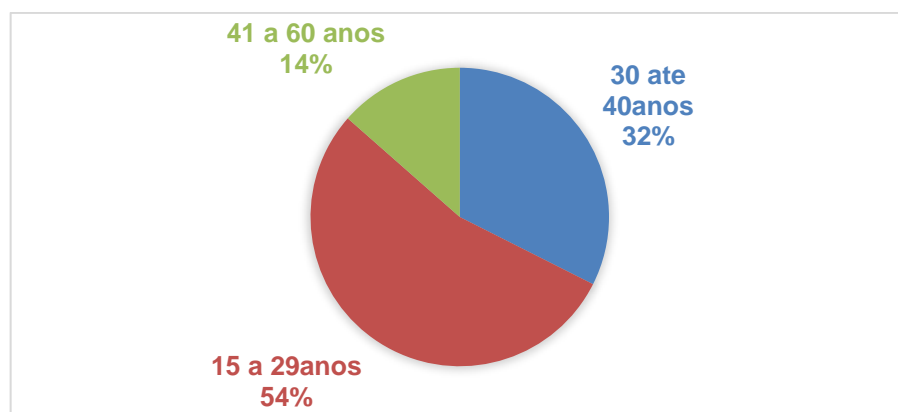


Ilustração 5: Média de Idades colaboradores

Fonte: produção do pesquisador

Portanto nesse item a faixa etária que mais se destaca é de pessoas entre 15 e 29 anos, considerando esses resultados classifica-se que a organização possui mais jovens trabalhando nela. Segundo Juran de acordo com o seu entendimento, os colaboradores mais jovens têm mais vantagens em relação aos funcionários mais velhos e experientes, sendo que os mais jovens possuem disposição e energia para desenvolver as tarefas do dia a dia (JURAN, 1990).

As dozes questões aplicadas tiveram o intuito de conhecer as necessidades e expectativas dos colaboradores em relação QVT na organização, as perguntas trouxeram como opções de respostas, as alternativas as quais foram classificadas como: excelente, muito bom, bom, razoável e péssimo.

A primeira questão aborda sobre a avaliação da estrutura física da empresa, a qual influencia muito na qualidade de vida no trabalho, onde 66% dos entrevistados responderam ser boa, 20% muito bom e 14% razoável. Sendo assim para a maioria dos entrevistados a estrutura física da organização é classificada como boa, pois um ambiente bem estruturado torna se um local agradável para se trabalhar.

Já na próxima pergunta foi questionado sobre como eles avaliam o sistema de remuneração da empresa. Sendo que 62% dos colaboradores avaliam boa a remuneração, 20% razoável, 15% muito bom e 3% excelente, considerando que a maioria dos entrevistados acham boa a remuneração isso faz com que eles tenham mais motivação para trabalhar na organização.

Na questão seguinte foram questionados sobre a motivação em relação à função que cada um exerce na empresa, 49% acham boa, 26% muito boa, 13% razoável, 10% excelente e 2% péssimo, portanto mesmo que seja apenas 2% dos colaboradores que estejam insatisfeitos com a motivação na organização, sugerimos que a empresa reavalie suas formas de motivar o colaborador para saber o porquê não está satisfazendo a todos.

Considerando que grande parte dos colaboradores classificam como satisfatório as tarefas que exercem dentro da organização, a mesma influencia em relação à qualidade de vida no trabalho e no rendimento individual de cada colaborador. De acordo com Chiavenato, o departamento de gestão de pessoas é a área encarregada por moldar e aperfeiçoar os talentos existentes dentro da organização (CHIAVENATO, 2010).

A próxima questão traz como os colaboradores se sentem em relação à saúde física dentro da organização, 43% classificam como bom, 22% muito bom, 16%

razoável e 19% excelente. Sendo que a maioria dos questionados consideram que a sua saúde física esteja boa, os mesmos sentem-se mais motivados e engajados em relação ao seu trabalho. Segundo Kanaane, QVT simboliza as condições de vida do indivíduo, a qual compreende várias áreas, desde o bem-estar, físico, psicológico, emocional, os relacionamentos sociais, como amigos, família, saúde e também outros fatores que influenciam a vida humana (KANAANE, 2009).

Já se tratando da saúde psicológica dentro da organização, 39% dos entrevistados consideram bom, 21% razoável, 24% muito bom e 16 % excelente, sendo assim a maior parte dos colaboradores estão se sentindo bem psicologicamente.

Em relação à questão da qualidade de vida no trabalho executado 66% a classificam como boa, 24% muito boa e 10% excelente, portanto dessa forma podemos afirmar que grande parte dos colaboradores estão se sentindo satisfeitos quanto a sua QVT dentro da organização.

Na questão seguinte foi questionado como os colaboradores avaliam as oportunidades de crescimento profissional dentro da organização, 47% consideram boa, 21% razoável, 13% muito boa, 11% péssimo e 8% excelente, como mostra figura abaixo.

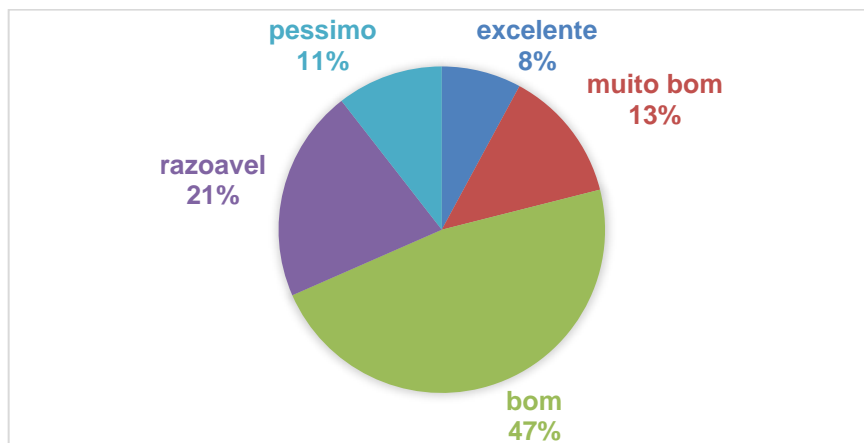


Ilustração 6: Avaliação de oportunidades

Fonte: produção do pesquisador

Desta forma podemos avaliar que mesmo 47% dos funcionários consideram a oportunidade de crescimento boa, outra grande parte dos colaboradores não concordam que esteja ocorrendo essa oportunidade de crescimento, pois como gráfico a cima nos mostra 21% dos entrevistados consideram razoável e 11%

péssimo, sendo assim a organização deveria reavaliar as oportunidades de crescimento.

Considerando o quesito relacionamento entre colegas, 47% dos funcionários classificam como muito bom, 29% bom e 24% excelente, já no quesito relacionamento com o supervisor, 39% avaliam como muito bom, 32% bom, 26% excelente e 3% razoável, levando em conta aos resultados os colaboradores avaliam a relacionamento entre colegas e entre supervisor dentro do Supermercado Zaleski muito bom.

Se tratando das condições de trabalho dentro da empresa, e a disposição de uniformes e equipamentos de EPs, para realização das suas tarefas, os colaboradores julgaram, 32% como muito bom, 26% bom e excelente e 16% razoável, conforme mostra figura abaixo.

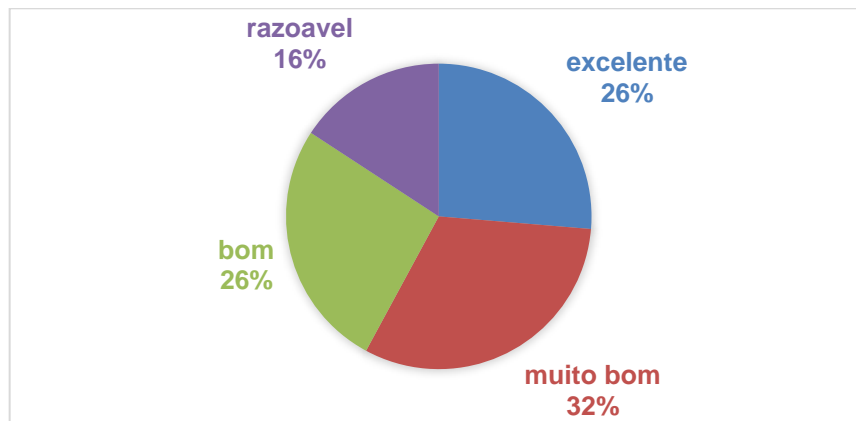


Ilustração 7: Satisfação das condições de trabalho na organização
Fonte: produção do pesquisador

Assim podemos concluir esse quesito como satisfatório pois o mesmo não apresenta nenhuma classificação péssima, pois com informações da supervisora administrativa do Zaleski os mesmos na contratação já recebem os EPs necessários para o desempenho da função.

Em relação à avaliação de busca por novas habilidades além das que fazem parte da sua função, julgaram 55% bom, 21% muito bom, 18% razoável e 6% excelente, bem como no quesito liberdade de expressão manifestação de ideias em relação aos assuntos relacionados ao ambiente de trabalho, classificaram como 38% bom, 35% muito bom, 19% razoável e 8 % excelente, considerando as respostas dos entrevistados, avaliou-se que os mesmos estão satisfeitos quanto aos estímulo de uma nova habilidade, e também em relação a sua liberdade de expressão.

Kanaane destaca que os fatores ambientais, situacionais, interpessoais e intrapessoais são capazes de interferir na ação e no comprometimento do indivíduo, no ambiente de trabalho, o autor então sugere como alternativa existam condições facilitadoras no ambiente de trabalho, sendo elas: melhor relacionamento entre chefe e subordinado, ampliação dos meios de comunicação entre as equipes, ênfase as relações humanas no trabalho, situações estimuladoras, programas de treinamento da chefia e liderança voltados para o desenvolvimento da competência técnica e interpessoal (KANAANE, 2009).

3.3 RECOMENDAÇÕES PARA MELHORIA NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.

A partir das respostas colhidas através de questionário aplicado junto aos colaboradores da organização, buscou-se propor recomendações de melhorias para a empresa em estudo Centro de Compras Zaleski, buscando soluções as quais melhorariam ainda mais o nível de satisfação dos colaboradores junto à organização.

Sendo assim as recomendações foram baseadas no modelo de QVT de Nadler e Lawler, a qual relaciona sobre o colaborador poder opinar nas decisões que influenciam no trabalho que ele exerce, podendo compartilhar suas ideias para que o trabalho fique mais eficaz. Outra sugestão seria criar um sistema de recompensa, como por exemplo um valor a mais ao colaborador que não por atestado médico durante o mês corrente. Conforme a resposta obtida nos questionários percebeu-se que os colaboradores sentem falta de oportunidades de crescimento, sugere-se então que seja revista essa parte, criando talvez uma ajuda de custos nos estudos e cursos para os colaboradores, fazendo assim com que sintam-se mais reconhecidos nunca parando de buscar conhecimento, pois isso é bom tanto para o colaborador como para a empresa (CHIVENATO, 2010).

Outra recomendação é baseada no modelo de QVT de Hackman e Oldhan, que é a autonomia no trabalho, onde o colaborador tenha suas próprias iniciativas, que não precise sempre manda-lo fazer, outra seria a variedades de habilidades onde o colaborador pode trabalhar em vários setores, para descobrir onde ele se adaptaria melhor, em qual setor ele seria mais produtivo, cuidando muito para não haver desvio de função, exemplo cada semana o colaborador faça um setor, para depois avaliar qual deles foi mais eficiente (CHIAVENATO, 2010).

A próxima recomendação é fundamentada no modelo de QTV de Walton que é ter uma condição de trabalho adequada, como por exemplo ter uma boa orientação de como fazer tais tarefas, para que não afete a saúde do colaborador, prezando sempre a segurança e medicina no trabalho. Outra sugestão está ligada a geração de oportunidades de crescimento seguro que busca a segurança no trabalho, desenvolvendo o lado pessoal e da carreira, garantindo estabilidade, portanto, o colaborador sendo reconhecido e valorizado diante da organização sentirá orgulho perante a sociedade por trabalhar em uma empresa que valoriza e preza pela sua saúde (CHIAVENATO, 2010).

Assim sendo, essas recomendações foram baseadas nas respostas obtidas através de conversa com a supervisora e dos questionários aplicados aos colaboradores.

CONCLUSÃO

A qualidade de vida no trabalho está cada vez mais presente na vida dos colaboradores dentro das organizações, considerando que o funcionário esteja de bem consigo mesmo ele desempenhará melhor suas atividades, sentindo-se mais motivado, realizando um trabalho mais eficiente.

Segundo as repostas da supervisora administrativa cada dia que passa está buscando aprimorar mais QVT junto à organização para que os seus colaboradores sintam-se sempre satisfeitos, buscando sempre novidades relacionadas a melhoria da mesma, pois prezam pelo bem estar e a saúde física e psicológica de seus colaboradores, mantendo sempre um diálogo entre supervisor e colaborador, para que se crie um ambiente agradável de trabalho, já que os mesmos passam a maior parte do seu dia dentro da organização, cultivando sempre os valores que a organização traz junto consigo que são eles família, tratamento igualitário, humildade, credibilidade e humanidade.

Dessa forma conclui-se o estudo sobre a qualidade de vida no trabalho no Centro de Compras Zaleski, onde através das respostas obtidas junto ao questionário aplicado aos colaboradores, detectou-se que a organização não possui algo que prejudique qualidade de vida no trabalho, pois conforme as respostas os mesmos mostram-se satisfeitos com os benefícios oferecidos pela organização, o único ponto o qual encontrou-se uma pequena divergência foi na questão relacionada a

oportunidade de crescimento, mas nada que comprometa o desempenho dos colaboradores.

Conclui-se que o estudo atingiu todos os objetivos, onde conheceu-se a situação atual da organização em relação a QVT, as necessidades e expectativas dos colaboradores no quesito QVT na organização, e também pode-se recomendar que a empresa implante um plano de cargos e salários, pois assim o colaborador poderá buscar sempre novos conhecimentos, pois quanto mais conhecimento obtiverem mais oportunidades de crescimento terão dentro da organização. Dessa forma o estudo foi muito gratificante, pois constatou-se que os colaboradores do Centro de Compras Zaleski, sentem-se orgulhosos em trabalhar dentro da organização, e que os supervisores estão sempre buscando aprimorar a qualidade de vida no trabalho para seus funcionários, trazendo sempre novos conhecimentos nesse sentido, motivando-os, para que cada dia que passe sintam-se mais satisfeitos dentro da organização.

REFERÊNCIAS

CAMPOS, Maryane Oliveira; RODRIGUES NETO, João Felício. **Qualidade de vida:** um instrumento para promoção de saúde. Disponível em: <<http://stoa.usp.br/lislaineaf/files/-1/19150/qualidade-vida-instrumento-promocaosaude%3E.pdf>>. Acesso em: 23 set. 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos:** fundamentos básicos. 7. ed. Rev. e atual. Barueri, SP: Manole, 2009

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas.** 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FISCHER, André Luiz; DUTRA, Joel Souza; AMORIM, Wilson Aparecido Costa de. **Gestão de Pessoas:** Desafios Estratégicos das Organizações Contemporâneas. São Paulo: Atlas, 2009.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Qualidade de vida no trabalho:** conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** São Paulo: Editora Atlas, 2002.

JURAN, J. M. **Planejamento Para a Qualidade.** São Paulo: Pioneira, 1990.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações:** o homem rumo ao século XXI. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos**: princípios e tendências. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

MENDES, Ricardo Alves; LEITE, Neiva. **Ginástica Laboral**: princípios e aplicações. 2. ed. Barueri: Manole, 2008.

PÁDUA, Elisabete Matallo Marchesini de. **Metodologia da Pesquisa**: Abordagem Teórico-prática. 9. ed. São Paulo: Papyrus, 2003.

VIANNA, Ilca Oliveira de A. **Metodologia do Trabalho Científico**: um enfoque didático da produção científica. São Paulo: E.P.U, 2001.

WHOQOL GROUP. The World Health Organization Quality Life Assessment. **Position paper from the world health organization**. Oxford: Soc. Sci. Med., 1998. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/psiquiatria/psiq/woqol1.html>>. Acesso em: 23 set. 2016.

XAVIER, Ricardo. **Gestão de Pessoas na Prática**. São Paulo: Editora Gente, 2006.