

**UnB – UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
GESTÃO PÚBLICA SOCIAL E AMBIENTAL**

JANILSON SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM
UMA LOJA DE DEPARTAMENTOS**

**Palmas – TO
2011**

JANILSON SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM
UMA LOJA DE DEPARTAMENTOS**

Monografia apresentada a Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: João Batista Drumont Camara

**Palmas – TO
2011**

JANILSON SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM
UMA LOJA DE DEPARTAMENTOS**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do aluno

JANILSON SILVA

João Batista Drumont Camara
Professor-Orientador

Titulação, nome completo
Professora Supervisora

Titulação, nome completo
Professor-Examinador

Brasília, de de

**Palmas – TO
2011**

RESUMO

A partir do final do século XX, a competitividade estimulou as organizações procurarem tornarem-se mais flexíveis em seus processos, transmitindo as novas formas de gestão de pessoas. A gestão da qualidade de vida no trabalho (GQVT), a responsabilidade organizacional e a gestão de equipes com variadas formas são temas presentes e essenciais nas organizações. A proposta deste estudo foi investigar como são os conhecimentos da qualidade de vida no trabalho e da responsabilidade organizacional em equipes. Para isso estabeleceu-se em algumas definições. Como qualidade de vida no trabalho compreende-se a percepção e opções de bem-estar relativas a hábitos saudáveis pessoais, familiares e organizacionais em ambiente ético e sustentável. Como comprometimento organizacional entende-se o compromisso e comprometimento do empregado com a organização. Foi realizado um estudo em um estabelecimento comercial que atua com equipes de variados vínculos. Foi empregado um questionário autoadministrado alcançando-se uma amostra de 10 empregados. Muitos empresários estão percebendo que melhorar a qualidade de vida de seus funcionários na empresa se torna mais saudável, competitiva e produtiva. Essa é a principal função da QVT, ela está baseada em dois aspectos importantes que é o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional.

Palavras-Chave: Organização. Qualidade de Vida. Trabalho.

ABSTRACT

From the late twentieth century, competition spurred organizations sought to become more flexible in their processes, giving the new ways of managing people. The management of the quality of work life (QWL), the organizational responsibility and management of teams with different shapes are present and key issues in organizations. The purpose of this study was to investigate how is knowledge of the quality of work life and organizational responsibility in teams. To set this up in some settings. As quality of life at work can understand the perception and wellness options relating to personal health habits, family and organizational ethical environment and sustainable development. As organizational commitment refers to the commitment and employee involvement with the organization. A study was conducted in a business that works with teams of varied links. A self-administered questionnaire was used to reach a sample of 10 employees. Many entrepreneurs are realizing that improving the quality of life of its employees in the company becomes more healthy, productive and competitive. This is the main function of QWL, it is based on two important aspects is that the welfare of the employee and organizational effectiveness.

Keywords: Organization. Quality of Life. Work.

Dedico este trabalho, primeiramente a Deus, que é o autor da vida e que com seu amor e misericórdia, permitiu que eu chegasse até aqui.

A minha esposa, Soraya de Fátima Sales dos Reis Silva, que sempre me apoiou com seu amor tão generoso e verdadeiro.

Aos meus filhos pelo carinho e por me fazerem sorrir, nos momentos difíceis desta jornada.

A meus pais, que sempre sonharam comigo, o sonho da minha formatura e sempre estiveram presente me ajudando nesta caminhada.

A toda minha família, pelo incentivo e colaboração, principalmente nos momentos de dificuldade.

Em especial ao meu tutor Prof^o. João Batista Drumont Camara, pela paciência que teve e por estar sempre disposto nas orientações a que tanto colaborou para a conclusão deste curso.

Agradeço aos meus colegas pelas palavras amigas nas horas difíceis, pelo auxílio nos trabalhos, pelas dificuldades em que passamos e principalmente por estarem comigo nesta caminhada tornando-a mais amena e agradável.

“A mente que se abre a uma nova ideia, jamais volta ao seu tamanho original”.

Albert Einstein

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Tempo de serviço na loja.....	26
Gráfico 2: Há quanto tempo trabalha neste segmento.....	27
Gráfico 3: Já trabalhou em outra lojas?	27
Gráfico 4: Sente-se realizado com seu trabalho	28

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	PROBLEMA	12
3	OBJETIVOS	13
3.1	Objetivo Geral	13
3.2	Objetivos Específicos	13
4	JUSTIFICATIVA	14
5	REFERENCIAL TEÓRICO	16
5.1	A origem e a Evolução da Qualidade de Vida no Trabalho	16
5.2	Conceitos de Qualidade	19
6	METODOLOGIA.....	21
6.1	Tipo de Pesquisa.....	21
6.2	Caracterização da organização, setor ou área.....	23
6.3	População e amostra ou participantes do estudo.....	23
6.4	Caracterização dos instrumentos de pesquisa.....	24
6.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados	24
7	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	26
8	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	33
8.1	Recomendações Futuras	34
	REFERÊNCIAS BOBLIOGRÁFICAS	36
	APÊNDICES.....	39

1 INTRODUÇÃO

Com o aperfeiçoamento das escolas de administração grandes transformações marcaram o final do século passado em praticamente todos os setores da economia mundial, como as lojas de departamentos. Os impactos da globalização, a rapidez das inovações tecnológicas, as mudanças nos modelos de gestão e a alta competitividade do setor atacadista fizeram com que as lojas de departamentos mudassem seu perfil, seus conceitos e temas como os compromettimentos do cidadão com a organização e a qualidade de vida no trabalho conquistaram grande importância nas organizações.

Em concordância a esta ideia, trabalhos como o de Walton (1985) e Albuquerque (2002), relatam que houve de fato uma mudança de padrão nos modelos de Administração: do padrão do controle, que é o alicerce da administração científica, padrão no trabalho individual, para o padrão da responsabilidade, padrão no trabalho em grupo, com isto, temos a intensificação de práticas de gestão de qualidade de vida no trabalho.

Com o aumento da intensidade de um contexto competitivo, entende-se como ordem temas como agilidade, liderança, inovação, auto-desenvolvimento e aprendizagem, estas competitividades passaram a representar com crescente força em todos os setores econômicos, coagindo tanto as empresas quanto os próprios trabalhadores a investirem no desenvolvimento destas competências (REIS, 2003).

Em busca de vivacidade e estimuladas pela era da informação, que engrandeceu o acesso ao conhecimento por parte dos trabalhadores, as empresas abandonaram a sua tradicional organização, verticalizada, com diversos níveis de informação e decisão, para se horizontalizarem.

Neste trabalho, pretende-se abordar a introdução do Programa Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos colaboradores de uma loja de departamentos conhecido como Grupo SSANTANA situada em Palmas – TO.

Entretanto segue-se o argumento de que pode o QVT realmente alinhar-se para melhores resultados da empresa, mas deve igualmente contribuir para melhorar o bem estar e a condição de vida das pessoas, transformar os locais de trabalho em lugares mais seguros, melhorar a satisfação das pessoas com o

trabalho e torná-las mais comprometidas, oferecendo oportunidades para o crescimento pessoal, profissional e social, deparamos com a flexibilização das formas de contratação e a precariedade do trabalho em geral para todos os trabalhadores, com uma paisagem antes vista apenas nas elucidações do tecido social (KREMER, 2005).

A Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho é uma variável em qualidade de importância na medida em que se oferece um ambiente de trabalho sadio e produtivo, cooperando na contratação e retenção de pessoas em uma organização, há insuficientes estudos entre a QVT e comprometimento, em geral utilizando instrumentos interpretados do inglês, esta pesquisa empregou instrumentos desenvolvidos na cultura brasileira, com base nos estudos internacionais.

Neste trabalho busca-se, desta forma, proporcionar contribuições para as práticas de gestão de pessoas, verificando relações entre a qualidade de vida no trabalho e o comprometimento organizacional, ponderando várias formas de vínculos nas organizações.

2 PROBLEMA

Para a determinação do problema de pesquisa foi realizado uma abordagem na literatura em busca de produções acadêmicas que tratassem das áreas de gestão de programas de qualidade de vida no trabalho.

Walton (1973) afirma em seus estudos que QVT abrange oito categorias, são elas:

- Compensação adequada e justa;
- Condições de segurança e saúde no trabalho;
- Oportunidade imediata do uso e desenvolvimento da capacidade humana;
- Oportunidade futura para o crescimento contínuo e segurança;
- Integração social na organização do trabalho;
- O constitucionalismo na organização do trabalho;
- O trabalho e o espaço total da vida;
- A relevância social da vida do trabalho.

Atualmente, existe uma grande demanda de reclamação por parte da classe empresarial no que se refere à falta de formação e capacitação adequada dos funcionários, para atender as necessidades da empresa, assim como de sua clientela.

Diante disso, tem-se como problema de pesquisa: Ao contratar seus empregados, as empresas devem desenvolver programas de educação continuada específicos para melhor preparar seus funcionários?

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

Investigar, sob a óptica do trabalhador, o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho em um Grupo de departamento identificando suas necessidades reais.

3.2 Objetivos Específicos

- Levantar junto à literatura especializada os fundamentos básicos acerca da qualidade de vida no trabalho discutidos pelos estudiosos da área;
- Traçar o perfil do trabalhador que participa do Programa de Qualidade de Vida da Empresa;
- Investigar quais as motivações favoráveis e contrárias à participação dos trabalhadores no Programa de Qualidade de Vida desenvolvido pela empresa;
- Averiguar como os trabalhadores avaliam o Programa de Qualidade de Vida da empresa e qual o grau de satisfação em relação a ele.

4 JUSTIFICATIVA

A presente pesquisa se justifica devido ao estudo da qualidade de vida no trabalho que fornece importantes dados para subsidiar a gestão das organizações, porém devem ser ressaltadas as limitações do trabalho e às suas possíveis contribuições para a discussão teórico-empírica sobre Qualidade de Vida no Trabalho, apesar da rica literatura existente e as importâncias inerentes ao ritmo acelerado para a saúde física e mental, como também, às interações com a vida social, sejam com amigos ou com a família (LIMONGI-FRANÇA, 2004b).

Nesse ambiente de trabalho tem-se, por um lado, a legislação brasileira contribuindo com normas e regulamentações para garantir a integridade dos trabalhadores, a pesquisa é uma contribuição para os estudos sobre QVT e procura mostrar de que maneira o modelo de Walton (1973) pode ser utilizado para investigar o grau de satisfação dos funcionários de uma empresa do setor vestuário, o Grupo SSANTANA, dado um conjunto de variáveis, caracterizadas por perguntas diretas aos próprios funcionários.

Torna-se relevante este estudo em virtude da possibilidade de analisar um segmento dos funcionários do Grupo SSANTANA e a percepção que tal segmento apresenta sobre a questão da qualidade de vida no trabalho, devido ao fato de tal pesquisa ainda não ter sido realizada nesta empresa, sendo assim, passa a existir um PQVT para cada empresa, com foco nas solicitações e características dos profissionais atendidos e formas próprias de gerenciamento (ALBUQUERQUE; LIMONGI-FRANÇA, 1998).

A partir do conhecimento da percepção dos trabalhadores quanto aos fatores que influenciam sua qualidade de vida como um toda, a empresa pode agir sobre os principais aspectos que causam insatisfação, contribuindo para a melhoria da QVT, e, conseqüentemente, para um melhor desempenho organizacional.

Qualquer que seja o projeto em qualquer área da organização, eles são analisados e planejados dentro de critérios estratégicos e os PQVT são parte dessa realidade, podendo fazer uso de metodologias de gerenciamento de projetos para ampliarem sua participação no cenário interno e externo das organizações, sob o ponto de vista prático, a presente dissertação serviu de base para a elaboração e

implementação de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho na Loja Econômica onde foi realizada a pesquisa, o que é um fator importante para justificar a pesquisa.

5 REFERENCIAL TEÓRICO

De acordo com os objetivos deste trabalho, foram estudados os construtos referentes à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e ao Comprometimento Organizacional, bem como a questão da flexibilização das relações de trabalho.

Desta forma, expomos neste capítulo o referencial teórico sobre QVT, passando em seguida aos estudos já realizados que relacionam os construtos.

5.1 A origem e a Evolução da Qualidade de Vida no Trabalho

A qualidade de vida no trabalho entende-se como uma preocupação do homem, desde o início de sua existência, com o objetivo de levar satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas (RODRIGUES, 2002).

Na década de 50, Eric Trist (*apud* FERNANDES, 1996) e seus colaboradores do Tavistock Institute¹ deram origem ao termo Qualidade de Vida no Trabalho. Eles cooperaram com a ideia em termos de uma abordagem, sócio técnica, calcadas na relação indivíduo, trabalho e organização, fundamentado na análise e reorganização das tarefas, com propósito de melhorar a produtividade e tornar a vida dos trabalhadores menos fatigante.

Nessa abordagem sócio técnica, as organizações deveriam ser entendidas como uma relação muito restringida e em constante interação recíproca entre os sistemas sociais representado pelas pessoas, pela cultura organizacional, valores e os sistemas técnicos representados pela estrutura organizacional, instalações físicas, equipamentos e tecnologia.

Ainda nesta época, conforme Huse e Cummings (1985) foram realizados estudos numa linha de montagem nos Estados Unidos com o propósito de tornar o trabalho agradável.

¹ O Tavistock Institute of Human Relations (ou *Instituto Tavistock de Relações Humanas*, literalmente) é uma instituição de caridade, britânica, dedicada aos estudos e pesquisas em comportamento de grupo e comportamento organizacional. Foi criado em 1946, separado da Tavistock Clinic (*Clínica Tavistock*).

Nos Estados Unidos, na década de 60, o receio com a qualidade de vida no trabalho foi impulsionado com a criação da National Commission on Productivity, que propunha avaliar as causas da baixa produtividade nas indústrias. Em seguida, a criação pelo Congresso Americano do National Center for Productivity and Quality of Working Life², para executar estudos sobre a produtividade e a qualidade de vida do trabalhador nas atividades de produção (HUSE e CUMMINGS, 1985).

De acordo com Rodrigues (2002),

A crise energética e alta inflação que acometeram as grandes potências do Ocidente e, em particular, os Estados Unidos, no início dos anos 70, desaceleraram e mudaram os rumos da QVT. A crescente competição nos mercados internacionais, com o surgimento de novas forças industriais e comerciais, principalmente o Japão, fez com que os norte-americanos repensassem seus modelos organizacionais e principalmente de gerenciamento (RODRIGUES, 2002, p. 78).

Com a chegada da recessão, até o final da década de 70 a Qualidade de Vida no Trabalho deixa de ser uma preocupação importante, em virtude dos custos da crise energética do petróleo e do aumento de custos, o que conduziu dirigentes empresariais a estabelecer políticas designadas à sobrevivência das empresas, dispondo os interesses dos trabalhadores em um plano secundário (RODRIGUES, 2002).

A partir de 1979, ingressa-se numa nova etapa de interesse na Qualidade de Vida no Trabalho, sucedeu-se a partir do declínio da postura competitiva dos Estados Unidos e do seu estilo gerencial. Nesta época, o conceito era de que os competidores internacionais estariam fazendo algo variado na gestão das empresas que exercia influência na sua eficácia na produtividade.

No princípio da década de 80, esta nova influência de interesse pela QVT ressuscitou especialmente vinculado ao sucesso do modelo japonês de gestão. Os japoneses despontaram no desenvolvimento econômico internacional com resultados notórios de produtividade alcançados via implementação de técnicas de reorganização de processos, concentrados na automação, e adotando um esquema valorizador do trabalhador e do trabalho em equipe, e que acabou difundindo-se nas organizações do Ocidente, especialmente nas norte-americanas (HUSE e CUMMINGS, 1985).

² Disponível em <http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/>

Este cenário tornou-se oportuno a um interesse melhor pela importância da qualidade de vida dos empregados, principalmente na relação entre os programas de produtividade e os esforços da Qualidade de Vida no Trabalho.

Nos anos 80 foi determinante e consistente pela ideia de uma maior participação dos trabalhadores nos processos decisórios das empresas. Isso levou os trabalhadores a questionarem seus direitos trabalhistas, ocasionando, dessa maneira, o repensar das organizações no modelo de conduta para com seus empregados (NADLER e LAWLER, 1983).

Na década de 90, a forma de qualidade de vida passou a penetrar em todos os lugares e incorporar nos discursos acadêmicos, a literatura relativa ao comportamento nas organizações, os programas de qualidade total. Nesta mesma época, depara-se com a preocupação para aqueles que procuram a qualidade de vida no trabalho na direção de que ela não seja manuseada como um modismo administrativo, mas absorvida como um processo necessário e conceitualmente considerado pelos gerentes e trabalhadores das empresas (FERNANDES, 1996).

Na atualidade a qualidade de vida no trabalho está bastante propagada nos principais países da Europa, além dos Estados Unidos, Canadá, México e Índia, propondo a atender uma maior satisfação do indivíduo no trabalho (RODRIGUES, 2002).

No Brasil, algumas pesquisas têm progredido no sentido de explanar o conhecimento sobre a QVT, dos trabalhos realizados que se destacam podemos citar a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA, 2010).

Podem ser mencionados, também, alguns autores brasileiros que têm corroborado para o avanço da pesquisa sobre a QVT como Limongi-França (2004), Rodrigues (2002) e Fernandes (1996), entre outros.

Nas proporções, psicológica e social, Asimov (1993, p. 68) lembra que a valorização da vida e os primeiros sinais de benevolência e afeto despontaram com o ser humano, argumentando que as primeiras famílias de mamíferos primatas cujo tipo é o homem morriam velhos e aleijados, provavelmente porque eram cuidados por seus entes queridos, e em suas covas eram colocados flores e alimentos.

Conforme Guest (1979) explica que a Gestão da QVT (G-QVT) como um processo pelo qual a empresa procura abrir o potencial criativo de seus colaboradores abrangendo-os em questões que envolvem a sua vida no trabalho, não apenas convencional, mas também de forma real.

Trata-se de uma construção multidisciplinar, com cooperações de áreas como administração, medicina, engenharia, psicologia, fisioterapia, nutrição, sociologia, economia e comunicação, etc.

Para responder a esses fatos desencadeadores de (QVT), várias ciências têm tratado da condição humana, especialmente no trabalho. A Economia apresenta importantes contribuições aos estudos e levantamentos para a montagem dos índices de Desenvolvimento Humano (IDH), Desenvolvimento Social (IDS) e de Condições de Vida (IDCV). Já no foco pessoa, a temática de QVT também se estende a levantamentos de riscos ocupacionais do trabalho, ergonomia, questões de saúde e segurança do trabalho, carga mental, esforços repetitivos, comunicação tecnológica, psicologia do trabalho, psicopatologia, significado do trabalho, processos comportamentais, expectativas, contrato psicológico do trabalho, motivação, liderança, fidelidade, empregabilidade (LIMONGI-FRANÇA, 1996, p. 11).

Não obstante a Qualidade de Vida no Trabalho e a Qualidade de Vida Global sejam singulares, elas são reciprocamente influenciadoras, os descontentamentos no trabalho podem causar desajuste na vida familiar e nas relações sociais fora do trabalho, enquanto os descontentamentos fora do trabalho exercem um papel de perder a adaptação sobre o trabalho (GOULART, 2004).

Todos os conhecimentos adquiridos apontam a Qualidade de Vida no Trabalho como uma reação ao taylorismo³ e instrumento de humanização no trabalho, bem-estar e participação dos colaboradores no processo decisivo, com origem na abordagem comportamental. Os estudos em volta da qualidade de vida no trabalho foram alavancados por exigências da sociedade, com o aumento das preocupações referentes aos direitos civis e à responsabilidade social das empresas (SANT'ANNA, 1998).

5.2 Conceitos de Qualidade

Algumas palavras foram acrescentadas ao instrumento BPSO-96, com a determinação em adaptá-lo aos objetivos deste estudo, foram mantidas todas as palavras, salvo a palavra segurança, que foi modificada pelas palavras segurança

³ Taylorismo ou Administração científica é o modelo de administração desenvolvido pelo engenheiro estadunidense Frederick Taylor (1856-1915), que é considerado o pai da administração científica.

física e estabilidade de emprego, para localizar mais precisamente o significado da palavra segurança para o respondente.

Foram acrescentadas as palavras liberdade, autonomia, local de trabalho e horário de trabalho, que parecem ser palavras consideráveis quando se trata de divergência na relação contratual. Durante o planejamento deste trabalho, profissionais com diferentes vínculos contratuais foram questionados, de maneira que não observa formalidades, em suas cobranças de QVT, sempre em relação ao tipo de vínculo contratual. As principais opiniões mencionadas foram autonomia, liberdade, segurança (no sentido de estabilidade no emprego) e flexibilidade de local e horário de trabalho.

O modelo brasileiro de qualidade e produtividade sofreu severas críticas devido aos elevados padrões de exigência da produtividade e qualidade acompanhadas da manutenção dos baixos salários, condições inadequadas e desumanas de trabalho, falta de plano de carreira e o ritmo de produção intensa, propiciando o aumento do sofrimento na vida laboral, maior incidência de doenças psicossomáticas e elevação do índice de acidentes no trabalho (SALERNO, 1987).

Conforme Brum (2008), os conceitos de qualidade total, reengenharia, modernização, supervalorização da noção e elevado fluxo de informações podem reproduzir uma sociedade que danifica a cada dia sua qualidade de vida, provocada pela elevação dos níveis de competição e levam ao trabalho desumanizado e perverso.

Talvez nesse estágio do processo de PQT possa-se identificar a razão pela qual surgiram os PQVT, por um lado os programas de qualidade envolvidos com fatores técnicos e de produção, e do outro, o indivíduo e as exigências de altos desempenhos com o mínimo de recursos tecnológicos e a frágil condição humana no trabalho.

6 METODOLOGIA

6.1 Tipo de Pesquisa

Toda pesquisa é necessária para a construção de um projeto, surge de procedimento racional e sistemático que procura responder as problemáticas sugeridas, propondo através das atividades científicas, descobrir a realidade, partindo do pressuposto de que a realidade não se manifesta e que a atividade básica da ciência é a pesquisa (DEMO, 1987, p.22, 23).

A forma de proceder ao longo do caminho. Na ciência os métodos constituem os instrumentos básicos que ordenam de início o pensamento em sistemas, traçando de modo ordenado à forma de proceder do cientista ao longo de um percurso para alcançar um objetivo (TRUJILLO, 1974, p. 24).

Os procedimentos metodológicos utilizados nesta pesquisa se deram através da pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo e análise documental. Sobre a primeira, Gil (1999), explica que a pesquisa bibliográfica é desenvolvida mediante material já elaborado, principalmente livros e artigos científicos.

Chizzotti (2003) ressalta que “A pesquisa deve prever um cronograma de atividades, programando a duração de cada etapa e seu custo global”, onde estará especificando os prazos em que deverá realizar as atividades científicas em suas diferentes etapas, como também os orçamentos que serão custeados pelo pesquisador para o pleno desenvolvimento da pesquisa, na certeza de que “um cronograma bem elaborado permite que as tarefas sejam realizadas dentro daquilo que foi preestabelecido, sem causar prejuízos, sejam financeiros, sejam institucionais” (ALMEIDA, 1996, p.101 - 110).

Desta maneira, a pesquisa é norteada por padrões quali-quantitativos que determinam fatores e fenômenos, com base em análise sistêmica da coleta de dados e das técnicas e métodos, de forma a crescer um grau maior de confiabilidade nos resultados apurados.

Para a confecção deste trabalho foram utilizadas e realizadas pesquisas bibliográficas para o embasamento teórico fundamental. Segundo Oliveira (2002,

p.118) o levantamento bibliográfico e mais amplo do que as pesquisa documental, embora possa ser realizada simultaneamente com a pesquisa de campo.

O mesmo autor ainda afirma que a pesquisa bibliográfica tem por finalidade conhecer as diferentes formas de contribuição científica que se realizarão sobre determinado assunto ou fenômeno.

A pesquisa bibliográfica foi feita por meio de livros sobre o assunto proposto, *internet*, revistas de magazines, e artigos científicos no assunto.

Segundo Lakatos (2001, p. 45) técnicas são “consideradas um conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência; são, também, habilidades para usar esses preceitos ou normas, na obtenção de seus propósitos”. Desta forma o desenvolvimento deste trabalho será adotado métodos que consistem em pesquisa literária, *internet*, pesquisa de campo por meio de entrevistas.

Para Marconi e Lakasto (2003, p. 75),

Pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimento acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta de uma hipótese, que se queira comprovar ou ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles (MARCONI e LAKASTO, 2003, p. 75).

A pesquisa descritiva contou com três princípios de informações, sendo elas: a aplicação do questionário na empresa que participou da pesquisa em reuniões agendadas com profissionais diretamente ligados ao QVT; estudo do material fornecido pela organização pesquisada; publicações em revistas e sites de administração e negócios.

A seguir são pormenorizadas as informações quanto à caracterização ao método qualitativo de pesquisa, método de estudo, seleção e coleta de dados, e análise de conteúdo para tratamento dos dados coletados.

Dentro das tipologias de entrevista, optou-se pelas perguntas da 5ª a 12ª semi-estruturada, onde questões abertas, as quais foram direcionadas a participante da pesquisa. A entrevista semi-estruturada é “construída em torno de um corpo de questões do qual o entrevistador parte para uma exploração em profundidade” (GRESSLER, 2004, p. 165), e ao mesmo tempo em que valoriza a presença do entrevistador, possibilita que o informante use toda sua criatividade e espontaneidade, valorizando mais a investigação (BEUREN, 2003, p. 133).

6.2 Caracterização da organização, setor ou área

A definição dos objetivos desta pesquisa foi dividida em duas partes: objetivo principal busca analisar como a empresa identifica as necessidades de seus funcionários e o objetivo secundário, procura esclarecer quais as ações desenvolvidas diante do reconhecimento dessas necessidades.

Conforme Gil (1999, p. 40) é impossível estabelecer um roteiro rígido para o estudo que permita determinar com precisão como se deve desenvolver o programa. Contudo, descreve que na maioria dos casos é possível distinguir as seguintes fases: demarcação da unidade-caso, coleta de dados, análise e interpretação dos dados e redação do relatório. A unidade de análise escolhida para este estudo é o Grupo SSANTANA em Palmas – TO já com o consentimento de sua gerência.

Segundo Gil (1999, p. 43), descreve que neste tipo de trabalho como não existe um limite inseparável ou real ao objeto de estudo e os dados que se podem obter a seu respeito são infinitos, exige-se do pesquisador certa dose de intuição para perceber quais dados são suficientes para se chegar à compreensão do tema proposto.

Diante da descrição acima, verifica-se que este trabalho focou-se em executar o programa QVT durante a sua permanência na sede do Grupo SSANTANA em Palmas – TO. Mais ainda, concentraram-se em analisar a possibilidade de se minimizar os o impacto da pesquisa junto a seus empregados.

6.3 População e amostra ou participantes do estudo

Segundo Marconi e Lakatos (2005, p. 38), “população é o conjunto de seres animados ou inanimados que pelo menos uma característica em comum, define amostra como uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população), é um subconjunto de universo”.

Provavelmente o critério é o de acessibilidade que serão entrevistados por meio de um roteiro de entrevista, realizada com 10 funcionários, referentes ao QVT Grupo SSANTANA em Palmas – TO.

6.4 Caracterização dos instrumentos de pesquisa

O instrumento usado para a coleta de dados foi um roteiro de entrevistas semi-estruturado com questões abertas relacionadas ao tema de pesquisa. Segundo Marconi e Lakatos (2005, p. 40) a entrevista constitui em meio de coletas de dados compostos por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas com ou sem a presença do entrevistado.

A pesquisa de QVT é à entrada de informações para a tomada de decisões, porém, apenas realizar a pesquisa não garante o sucesso, mas sim o uso correto da pesquisa que leva a empresa a conquistas.

A entrevista estabelecida foi relacionada com a revisão de literatura, especialmente com os objetivos da importância do QVT.

6.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

A coleta de dados foi realizada durante o mês de setembro do corrente ano no Grupo SSANTANA localizada na região central de Palmas – TO.

A coleta de dados é o momento em que se agrupam e reúnem-se as anotações e achados da pesquisa, é também quando o pesquisador usará os instrumentos selecionados para esse fim. Mas para que tudo isso ocorra é necessário o planejamento da coleta, processamento e análise dos dados da pesquisa (CEPEDA; MARTIN, 2005).

Para chegar à coleta de dados já foram definidas as variáveis da pesquisa, a unidade de análise e os instrumentos de coleta, iniciando o processo de colher dados sobre o objetivo da pesquisa. Essa preparação fará com que se evite desperdício de tempo e de recursos ao iniciar o trabalho de campo (MARCONI; LAKATOS, 2005, p. 51).

A distribuição dos questionários foi feita pelo acadêmico no referido Grupo SSANTANA e as respostas obtidas com a aplicação dos questionários foram analisadas e comparadas de forma qualitativa e quantitativa, sendo posteriormente agrupadas em categorias e recebendo um tratamento quali-quantitativo. Para

realizar a análise e tabulação dos dados coletados nesta pesquisa utilizaram-se gráficos, tabelas e estatísticas dos programas Microsoft Word e Excel.

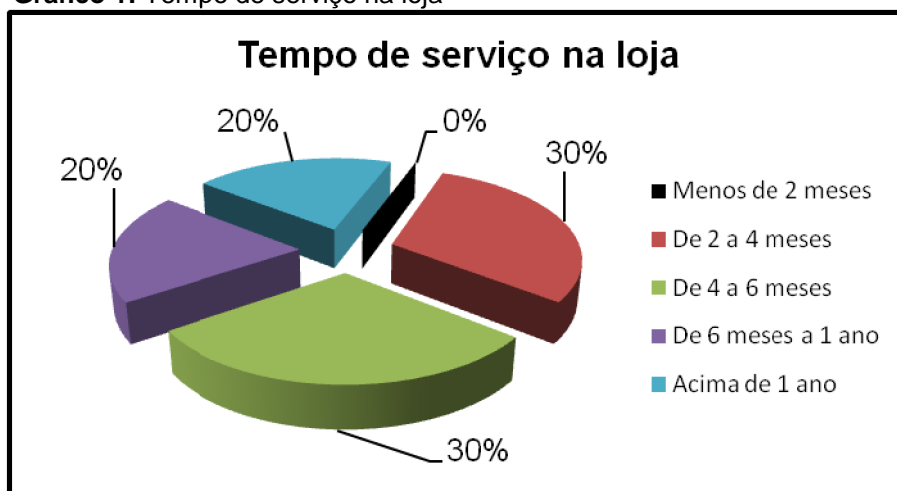
7 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foi aplicado um questionário com 12 perguntas aos empregados do Grupo SSANTANA da Av. JK em Palmas – TO entregue a 10 funcionários deste estabelecimento comercial sem a presença deste acadêmico para que não haja interferência nas referidas perguntas e posteriormente entregue ao mesmo.

Inicialmente buscou-se avaliar os aspectos gerais dos entrevistados no questionário (ver apêndice) contendo perguntas destinadas a 10 empregados do Grupo SSANTANA da Av. JK em Palmas – TO.

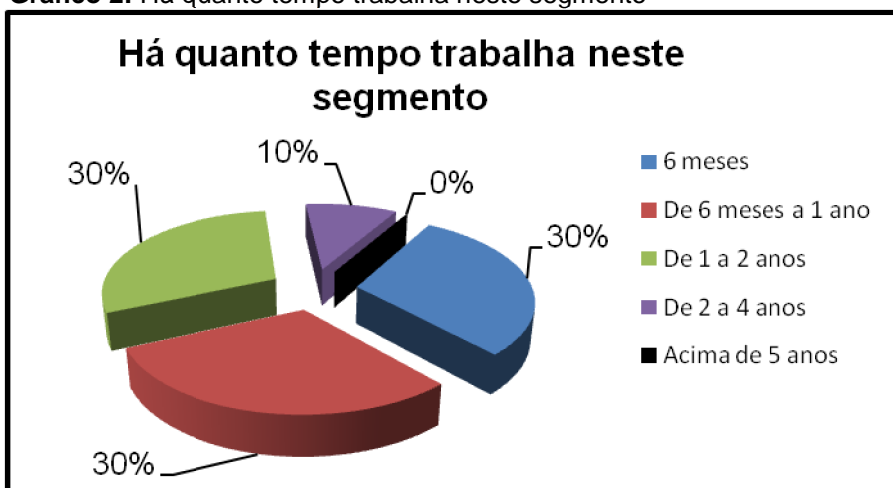
Em relação tempo de serviço dos funcionários do Grupo SSANTANA da Av. JK em Palmas – TO percebe-se que houve certa igualdade sendo que de 2 a 4 meses e 4 a 6 meses ficaram na casa de 30% e de 6 meses a 1 ano e acima de 1 ano totalizou-se na faixa dos 20%, observa-se que a rotatividade de empregados do referido grupo é baixa, pressupondo o tempo de serviço acima de 6 meses.

Gráfico 1: Tempo de serviço na loja



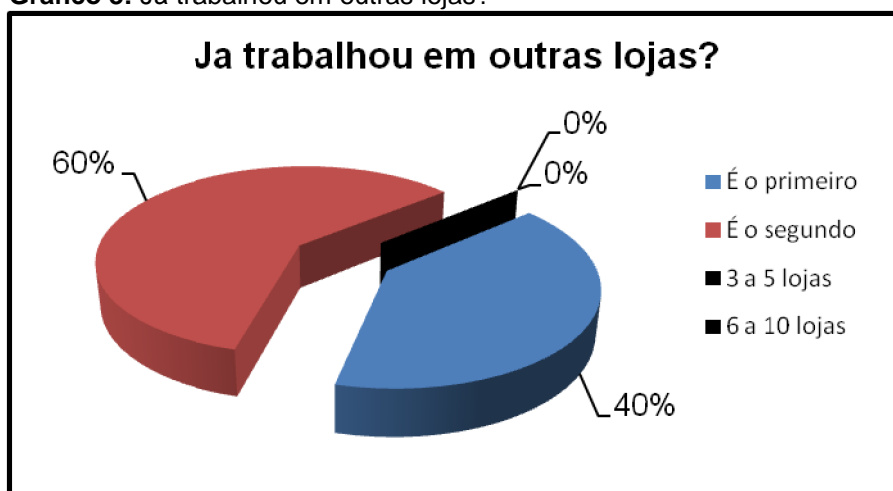
Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao tempo de trabalho, percebe-se que não há funcionários antigos no grupo do total de funcionários entrevistados nota-se que só 10% tem de 2 a 4 anos no referido grupo. Totalizando os outros 90% restantes verificou-se uma igualdade de tempo com uma rotatividade de 6 meses até 2 anos.

Gráfico 2: Há quanto tempo trabalha neste segmento

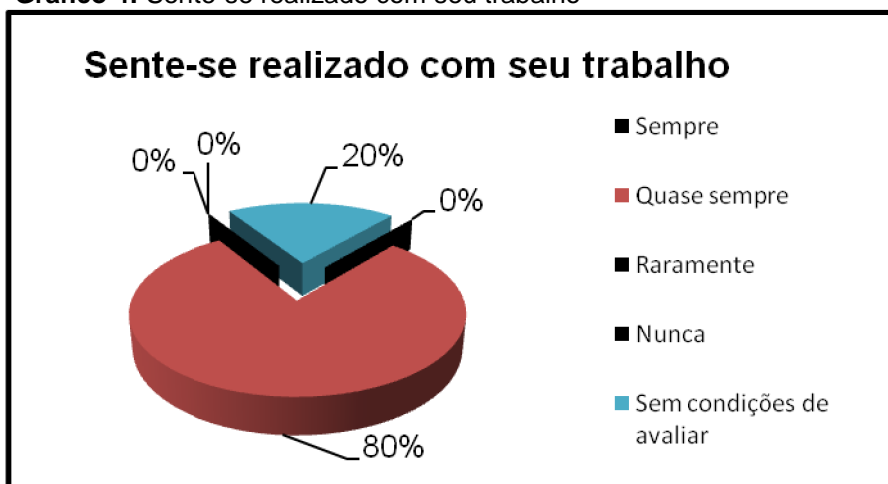
Fonte: Dados da pesquisa

No tocante a quantidade de vezes em que os funcionários trabalharam em outras lojas, 60% ou seja, a maioria já trocou de emprego no seguimento pela 2ª vez e os outros 40% sendo o seu 1º emprego.

Gráfico 3: Já trabalhou em outras lojas?

Fonte: Dados da pesquisa

Dos funcionários entrevistados a respeito da classificação dos trabalhos por eles desempenhados, 80% está quase sempre realizado com o seu trabalho enquanto que 20% estão sem condições de expressar a sua vontade.

Gráfico 4: Sente-se realizado com seu trabalho

Fonte: Dados da pesquisa

Para garantir o anonimato dos participantes que foram escolhidos 3 (três) num total de 10 (dez) que responderam o questionário, serão denominados de “Rubi”, “Diamante” e “Pérola” ao longo do trabalho.

Com a aplicação do instrumento proposto, entrevista semi-estruturada, obteve-se os seguintes resultados e foram feitas as reflexões que seguem:

Quando questionados como se sentem em trabalhar no Grupo SSANTANA, obtiveram-se as respostas a seguir:

Rubi: “Me sinto bem, só às vezes que você faz o que pode e ainda não é bom funcionário”.

Diamante: “Me sinto bem”.

Pérola: “Bom, nem ligo apesar das intrigas, você pode ter a oportunidade de receber mais dependendo do que você vende”

Pela resposta dos três entrevistados selecionados na amostra, num primeiro momento verifica-se que o grau de satisfação deles em trabalhar no Grupo SSANTANA pode-se considerar como satisfatório, haja vista que suas falas são carregadas de adjetivos como “bem” e “bom”. Entretanto, percebe-se que tais respostas também transmitem certa apatia, acomodação e até mesmo indiferença, como é o caso de Pérola ao dizer “Bom, nem ligo”. Assim, os sentimentos demonstrados indicam também a falta de entusiasmo, perspectivas de melhora e/ou crescimento no ambiente de trabalho, ou seja, os funcionários não se sentem valorizados pela organização.

Na amostragem probabilística, cada elemento pesquisado teve chance fixa de fazer projeções, mediante o cálculo de intervalos de confiança e confia no julgamento pessoal, com a possibilidade de oferecer boas estimativas das características, mas não permitindo a avaliação objetiva da precisão dos resultados amostrais (MALHOTRA, 2001).

Referindo-se a pergunta de como é seu empenho no trabalho com os clientes, o comentário dos participantes, foi o seguinte:

Rubi: “Bom, pois tento atender da melhor forma possível”.

Diamante: “Um bom empenho, fazemos o máximo para agradá-los”.

Pérola: “Tento fazer o possível e o impossível para não sair do sério e atendê-los bem”.

Pelas respostas obtidas, percebe-se que os funcionários julgam que fazem e dão o seu melhor no atendimento ao público e/ou cliente, mas não estão focados na excelência de suas atividades, pois na atual conjuntura socioeconômica esta é que deve ser a tônica dos negócios. E tanto a empresa/organização como os funcionários devem sempre primar pela excelência no atendimento, para se alcançar os melhores resultados.

O acesso e a participação dos respondentes constituem-se em uma importante consideração para garantir que o tamanho da amostra seja confiável, eficiente e representativo (HAIR et al, 2005).

Indagados sobre como se dá a valorização do trabalho pelos gestores,

Rubi: “Razoável, não dão valor para todos os funcionários, só para exceções”.

Diamante: “Na medida do possível está bom”.

Pérola: “nós trabalhamos muito, mas eles ainda colocam muita pressão, exigindo muito dos vendedores”

Nos comentários das entrevistas constata-se que a organização não desenvolve uma política de valorização para sua equipe a partir da meritocracia, qual seja a de premiar, reconhecer e valorizar os melhores resultados alcançados. Dessa forma, funcionários não valorizados também não têm empenho satisfatório, o que resulta em falta de comprometimento e lucros à organização.

Além da variedade de profissionais envolvidas percebeu-se, também, a multiplicidade de formatos nas empresas participantes desta pesquisa. São equipes com tamanhos variados e especialidades em cada organização (Limongi-França, 2004b).

Os participantes referindo-se a como você percebe a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no ambiente de trabalho,

Rubi: “mais ou menos, tem muita perseguição entre alguns”.

Diamante: “aqui não tem para onde você crescer, apesar que muitos só estão aqui por que precisam mesmo de trabalhar e não por vontade própria”.

Pérola: “difícil trabalhar no comércio, exige-se muito fisicamente e mentalmente”.

Para a questão relacionada à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), é perceptível a falta de perspectiva para melhorias na organização de modo a refletir em um ambiente de trabalho saudável aos funcionários, para que estes se sintam motivados e satisfeitos com o trabalho. Pelo depoimento de Pérola “exige-se muito fisicamente e mentalmente”, nota-se aí que o quesito QVT é insatisfatório.

Há em comum, nas empresas que desenvolvem programas de QVT, o intuito de atender às expectativas dos gestores e participantes de ações de bem-estar para resolverem questões de saúde, sociais e da própria empresa no mercado onde está inserida (LIMONGI-FRANÇA, 2004b).

Com referência de como se dá o relacionamento entre os colegas,

Rubi: “Tenho um bom relacionamento com todos, só as vezes que tem um mal entendido com colegas”

Diamante: “A loja é dividida em vários grupos, rolam muitas intrigas e confusões”

Pérola: “Muito difícil trabalhar, onde existem muitas pessoas com indiferenças, intrigas, fofocas, brigas, mas os gestores não conseguem controlar essas situações”

Conforme os resultados obtidos nas questões anteriores, cujos funcionários já apontavam indícios de insatisfação com o ambiente organizacional da empresa, neste quesito que se refere ao relacionamento interpessoal, contata-se que este parece refletir um pouco da administração interna. Já que funcionários insatisfeitos,

desmotivados e não valorizados tendem a ter comportamentos como os descritos nos depoimentos dos entrevistados.

Os resultados que indicam a confiança como conceito que melhor expressa qualidade de vida no trabalho para os colaboradores flexibilizados, que pontua a confiança como variável fundamental no estabelecimento de parcerias e na flexibilização do trabalho (SARSUR et al, 2002).

Quando questionados sobre como são as condições de trabalho.

Rubi: “são boas, mas as vezes somos muitos exigidos, são regras em Cia de regras,são muitas vozes e você acaba fazendo bem para uns e ruim para outros”

Diamante: “Péssimas, só temos descasos e no Maximo 15 minutos para o almoço”

Pérola: “Irregular, pois as vezes não temos tempo nem para almoçar e sem horas extras e não tem salário fixo”

Sobre as condições de trabalho, nota-se a insatisfação geral no ambiente organizacional. As queixas são preocupantes e tais resultados indicam que os administradores da empresa devem tomar soluções imediatas para ao menos dirimir as insatisfações de sua equipe.

Adotando um esquema valorizador do individuo e do trabalho em equipe este cenário proporcionou um interesse renovado pela importância da qualidade de vida dos empregados, principalmente na relação entre os programas de produtividade e os esforços da Qualidade de Vida no Trabalho (HUSE e CUMMINGS, 1985).

Nesta pergunta indaga-se aos participantes de como é seu dia a dia de trabalho,

Rubi: “É um dia normal, às vezes é um pouco puxado, dependendo do movimento”

Diamante: “bem rotineiro, muito puxado, cansativo e sem horário”

Pérola: “Um pouco difícil, pois não tenho horário fixo e nem para a saída”

Pelos depoimentos colhidos, percebe-se que os funcionários têm dificuldades de se adaptarem e se integrarem ao ritmo da empresa, que deixa a desejar no que se concerne as leis trabalhistas ao não pagar horas extras e não definir horário de trabalho fixo ao grupo de empregados.

Não há a menor preocupação com o comportamento individual das pessoas. Tudo na burocracia é fixado de forma racional no sentido de prever antecipadamente as reações humanas (CHIAVENATO, 1993).

Os participantes referindo-se ao último questionamento de como é a gestão da empresa em relação aos empregados,

Rubi: “Eles se sentem satisfeitos pelo trabalho dos funcionários, mas fazemos muitas horas extras sem remuneração”

Diamante: “Ontem muito desvio de funções, não ganhamos horas extras”

Pérola: “Irregular, fazemos trabalhos que não fazem parte de nossas funções, sem sequer ser remunerados e trabalhando fora de horário”

Pelas entrevistas realizadas, na concepção dos empregados desta empresa, seus empregadores estão satisfeitos com o resultado de suas ações desempenhadas. Mas a insatisfação por parte dos funcionários é gritante, haja vista que em que todas as oportunidades de se manifestarem por meio da entrevista, eles o demonstraram, conforme supracitado.

Todas as assertivas da dimensão normativa gestão da empresa em relação aos empregados: “Mesmo se fosse vantagem para mim, eu sinto que não seria certo deixar minha organização agora” As assertivas de comprometimento do instrumento (MEDEIROS, 2003).

8 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O presente trabalho teve como objetivo verificar qual a percepção sobre a QVT dos empregados do Grupo SSANTANA. Para tanto, foi realizado um estudo de com a aplicação de questionário, buscando compreender as percepções de um público alvo definido sobre a Qualidade de Vida no Trabalho na convivência aos critérios e indicadores apresentado no Modelo de Walton (1973).

Complementarmente, na Revisão Bibliográfica, foram sublevados os principais conceitos e modelos de celebres autores e doutrinadores acerca da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

O tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é, sem dúvida, um desassossego crescente e de base a todas as empresas que granjeiam manter um alto cumprimento e competitividade nos mercados que tem uma globalização constante. Tal desassossego se deve ao feito de que a tecnologia deixou de ser o causador determinante do êxito empresarial, admitindo no ser humano como um elemento fundamental para o progresso e o desenvolvimento de uma organização.

A filosofia da Qualidade de Vida no Trabalho incorpora as principais teorias administrativas e organizacionais dando um rumo as suas iniciativas para criar um ambiente de trabalho sadio e estimulante, e que permita maximizar o potencial humano na coerência agradável com os objetivos da organização.

A forma de conceito acerca da QVT tem sido explicada de diferentes formas por diferentes doutrinadores, porém, de forma pratica em todas as suas explicações deparamos, como ponto comum, proporcionar uma maior humanização do trabalho, a melhoria do bem-estar dos empregados e uma maior participação dos mesmos nas deliberações e problemas do trabalho.

Uma organização humanizada, empenhada para seus empregados, desenvolve a benfeitoria na qualidade de vida e de trabalho com o propósito de construir conhecimentos mais democráticos e justos, restringindo as desigualdades e diferenças sejam quais forem além de cooperarem para o desenvolvimento e crescimento das pessoas.

A compreensão da qualidade de vida no trabalho transpõe, de modo inevitável pelo conhecimento do empregado e não apenas pela observância dos

procedimentos, comportamentos e atos. Fortalecer o grau de satisfação dos empregados sobre suas qualidades de trabalho é uma questão-chave para o êxito de qualquer empresa.

Para concluir a pesquisa, nota-se que os objetivos do presente estudo foram alavancados, na medida em que se obteve o grau de satisfação dos empregados da organização em relação aos principais indicadores que intervêm em sua Qualidade de Vida no Trabalho, conforme o Modelo de Walton (1973).

De modo geral, conclui-se que, subsiste uma cobrança oportuna dos empregados quanto a Qualidade de Vida no Trabalho na organização pesquisada. Com base nos resultados da pesquisa, verificou-se que a grande maioria dos índices de Qualidade de Vida no Trabalho foi compreendida de forma satisfatória, contudo, todos podem receber medidas repreensivas, a fim de enobrecer a satisfação da população investigada, estabelecendo prioridades para aqueles indicadores que receberam os mais baixos índices de satisfação.

Como princípio para esta pesquisa, toma-se a liberdade de sugerir à organização que seja instituído um plano de ação para dilatar seus fatores positivos e galgar nos seus pontos fracos em prol da qualidade de vida no trabalho.

É responsabilidade de todos nós transformarmos a realidade, buscar alternativas, romper com os paradigmas que impedem o diálogo e a gestão democrática e participativa. Sabemos que o ser humano é rico em seus desejos, expectativas e outros sentimentos intrínsecos e que, se estes forem considerados e respeitados, o seu envolvimento no trabalho trará benefícios para ambas às partes.

8.1 Recomendações Futuras

As delimitações do estudo indicaram que a abordagem do tema não se encontra de forma alguma esgotada para futuros trabalhos, seria muito interessante que novas pesquisas fossem realizadas entre os acadêmicos ou mesmo os empregados do setor atacadista/varejista, a fim de ampliar o nível de conhecimento sobre a qualidade de vida no trabalho.

Diversas são as possibilidades de futuras pesquisas nessa área, tais como:

- a)** Aplicar a pesquisa em outros estabelecimentos comerciais de outras cidades e microrregiões com o mesmo segmento de empregados aqui estudados, para identificar e comparar as diferenças regionais e econômicas;
- b)** Uma abordagem mais aprofundada de aspectos já investigados na pesquisa, bem como o tratamento qualitativo da percepção dos entrevistados, utilizando-se para a coleta de dados, a técnica de entrevista em profundidade, poderia resultar em estudos complementares;
- c)** O desenvolvimento de pesquisas similares no comércio de diferentes estabelecimentos comerciais, utilizando o mesmo instrumento de coleta de dados, tornaria possível generalizar as conclusões para os empregados do setor atacadista/varejista.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão de; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total.** Revista de Administração. São Paulo: v. 33, n. 2, p. 40-51, abr./jun. 1998.

ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão. **A gestão estratégica de pessoas.** In: FLEURY, Maria Tereza Leme (Org.). *As Pessoas na Organização.* São Paulo: Editora Gente, 2002.

ALMEIDA, Maria Lúcia Pacheco de. **Tipos de pesquisa.** In: ALMEIDA, Maria Lúcia Pacheco de. *Como elaborar monografias.* 4. ed. rev. e atual. Belém: Cejup, 1996. Cap. 4, p. 101-110.

ASIMOV, Isaac. **Cronologia das ciências e das descobertas.** Trad. Ana Zelma Campos. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1993.

BEUREN, Ilse Maria (Org.). *Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade.* São Paulo: Atlas, 2003. 189p.

CEPEDA, Gabriel; MARTINS, David. **A review of case studies publishing in management decision 2003-2004: guides and criteria for achieving quality in qualitative research.** *Management Decision*, v. 43, n. 5/6. 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração.** 4. ed. São Paulo: Makron Books, 1993.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais.** 6. Ed.- São Paulo: Cortez, 2003.

DEMO, Pedro. **Introdução à metodologia da ciência.** 2ª. Ed. São Paulo: Atlas, 1987.

EMBRAPA. **Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária.** 2010. Disponível em: <<http://www.embrapa.br/>> Acesso em 10/ago./2011.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1999

GOULART, Íris Barbosa, SAMPAIO, Jáder dos Reis. **Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Análise da Experiência de Empresas Brasileiras.** In: SAMPAIO, Jáder dos Reis (Org.) *Qualidade de Vida no Trabalho e Psicologia Social*. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

GRESSLER, Lori Alice. **Introdução a Pesquisa: Projetos e Relatórios.** São Paulo: Loyola, 2004.

GUEST, Robert H. **Quality of Work Life – learning from Tarrytown.** Harvard Business Review. P. 76-87, july/august 1979.

HAIR JR., Joseph F. et al. **Análise Multivariada de Dados.** Trad. Adonai Schlup Sant'Anna e Anselmo Chaves Neto. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HUSE, E. F; CUMMINGS, T. G.. **Organization development and change.** 3. ed. St Paul: Minn, 1985.

KREMER, Antonio; FARIA, José Henrique de. **Reestruturação produtiva e precarização do trabalho: o mundo do trabalho em transformação.** Revista de Administração. São Paulo: FEA/USP, v. 40, n. 3.

LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científico.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais da qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISSO 9000. 1996.** Tese (Doutorado em Administração) Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.

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

_____, A. C. **Estresse e qualidade de vida no trabalho.** In: ROSSI, Ana Maria et al. *Estressado, eu?* Porto Alegre: RBS Publicações, 2004b.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada.** Trad. Nivaldo Montingelli Jr. e Alfredo Alves de Farias. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARCONI, M. de A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica.** São Paulo: Atlas, 2003.

_____, M. de A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MEDEIROS, Carlos Alberto Freire. **Comprometimento Organizacional**: um estudo de suas relações com características organizacionais e desempenho nas empresas hoteleiras. São Paulo, 2003. 181 p. Tese (Doutorado em Administração). Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo.

NADLER, D.; LAWLER, E.. **Qualit y of work life: perspectives and directions**. Organization Dynamics, New York, v.1, n. 11, p. 20-30, Winter, 1983.

OLIVEIRA, S. L. de. **Tratado de Metodologia Científica**. Ed. Pioneira; São Paulo; 2002.

PBQP. **Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade**. Disponível em: <<http://www.abrasil.gov.br>>. Acesso em: 23/05/2011.

REIS, Germano Glufke. **Avaliação 360 graus**: um instrumento de desenvolvimento gerencial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis: Vozes, 2002.

SALERNO, Mário Sérgio. **Produção, trabalho e participação**: CCQ e KANBAN numa nova imigração japonesa. In: FLEURY, Maria Tereza Leme. Processo e relações de trabalho no Brasil. São Paulo: Atlas, 1987.

SANT'ANNA, Anderson de Souza; MORAES, Lúcio Flávio Renault de. **O Movimento da Qualidade de Vida no Trabalho**: Um estudo de suas origens, evolução, principais abordagens e avanços no Brasil. Belo Horizonte. Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração da Universidade Federal de Minas Gerais, 1998.

SARSUR, Amyra M. et al. **Repensando as relações de trabalho**: novos desafios frente aos múltiplos vínculos de trabalho. In: ENANPAD, 26 (XXVI), 2002, Salvador. Anais... Rio de Janeiro: Anpad, 2002 (GRT 1.930).

TRUJILLO FERRARI, Alfonso. **Metodologia da ciência**. 2.ed. Rio de Janeiro: Kennedy, 1974.

WALTON, Richard E. **Quality of working life: What is it?** Sloan Management Review.p.11- 21, Fall 1973.

WALTON, Richard E. Do controle ao comprometimento no local de trabalho. In: Harvard Business School Press (Org.). **Gestão de pessoas, não de pessoal**. Tradução: Ana Beatriz Rodrigues e Priscilla Martins Celeste. Prefácio: Victor H. Vroom. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1985. (Série Harvard Business Review Book).

APÊNDICES

Pesquisa referente à Monografia apresentada como requisito parcial da disciplina de Prática Organizacional: **Qualidade de Vidando Trabalho (QVT) numa loja de departamentos em Palmas – TO.**

1 - Tempo de serviço na Loja Economia

- menos de 2 mês
- De 2 a 4 meses
- De 4 a 6 meses
- De 6 meses a 1 ano
- acima de 1 ano

2 - Há quanto tempo trabalha neste segmento (em lojas de departamentos)

- 6 meses
- De 6 meses a 1 ano
- De 1 a 2 anos
- De 2 a 4 anos
- Acima de 5 anos

3 – Já trabalhou em outras lojas?

- É o primeiro
- É o segundo
- 3 a 5 lojas
- 6 a 10 lojas

4 – Sente-se realizado com seu trabalho (função, atividade) que desempenha

- Sempre
- Quase sempre
- Raramente
- Nunca
- S/ condições de avaliar

5 – Como se sente em trabalhar na Loja Economia?

6 - Como é seu empenho no trabalho com os clientes?

7 - Como se dá a valorização do trabalho pelos gestores?

8 - Como você percebe a QVT no ambiente de trabalho?

9 - Como se dá o relacionamento entre os colegas?

10 - Como são as condições de trabalho?

11 - Como é seu dia a dia de trabalho?

12 - Como é a gestão da empresa em relação aos empregados?.
