

**INSTITUTO ENSINAR BRASIL
FACULDADES DOCTUM DE GUARAPARI**

DOUGLAS DA CRUZ BORGES

**QUALIDADE DE VIDA ORGANIZACIONAL EM SUPERMERCADOS DE
GUARAPARI/ES.**

**GUARAPARI
2017**

**INSTITUTO ENSINAR BRASIL
FACULDADES DOCTUM DE GUARAPARI**

DOUGLAS DA CRUZ BORGES

**QUALIDADE DE VIDA ORGANIZACIONAL EM SUPERMERCADOS DE
GUARAPARI/ES**

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao curso de
Administração da Faculdade Doctum
de Guarapari, como requisito parcial à
obtenção do título de Bacharel em
Administração.**

**Área de Concentração: Ambiente
Organizacional.**

**Orientador: Prof. Bruno Afonso
Ferreira**

GUARAPARI

2017

RESUMO

O objetivo desse artigo é conceituar Qualidade de Vida no Trabalho e demonstrar sua influência na satisfação, motivação e produtividade dos colaboradores. O investimento em Qualidade de Vida Organizacional tem como intuito melhorar o clima organizacional, promovendo um ambiente de trabalho mais saudável e agradável aos colaboradores. Nesse sentido, a pesquisa foi realizada nos principais supermercados de Guarapari, onde foram aplicados questionários aos colaboradores, tendo sido avaliados os recursos utilizados por estas empresas como investimento em QVT, através dos quais foi possível apreciar a satisfação dos funcionários, bem como a influência na motivação e produtividade dos mesmos. Por meio das perguntas realizadas, pôde-se observar que os fatores que mais influenciam na satisfação, motivação e produtividade dos funcionários são um ambiente de trabalho adequado a realização de suas funções, utilização de materiais e equipamentos de qualidade, uma boa convivência dentro da organização, reconhecimento dos trabalhos bem desenvolvidos por parte dos superiores, salários e benefícios adequados e oportunidade de crescimento dentro da empresa.

Palavras-chave: Qualidade de Vida. Qualidade de Vida Organizacional. Motivação. Satisfação. Produtividade.

1. INTRODUÇÃO

As mudanças ocorridas dentro dos ambientes organizacionais nos últimos anos tem incitado as organizações à buscarem novas maneiras de se destacarem no mercado competitivo e uma delas é o investimento na qualidade de vida de seus funcionários.

O investimento na qualidade de vida dos colaboradores por uma organização tem como objetivo sua evolução organizacional, bem como visa equilibrar as expectativas da empresa e de seus colaboradores, relacionando suas obrigações e necessidades, a fim de que se alcance a satisfação de seus funcionários, o que conseqüentemente acarretará em maior produtividade.

Entende-se que a qualidade de vida dentro de uma organização tem a ver com o bem-estar físico, psicológico e social de seus colaboradores, bem como sua felicidade e satisfação. Ou seja, trata-se do bem-estar do trabalhador dentro da empresa, ao desempenhar suas funções.

Atualmente, considerando que a maioria das pessoas passa maior parte de seu tempo dentro do ambiente organizacional, colaboradores que não possuem uma vida social satisfatória fora da empresa, tem no trabalho o único ou melhor meio de satisfazer suas necessidades (RODRIGUES, 2011).

A satisfação de um colaborador dentro de uma organização influencia diretamente em seus comportamentos pessoais, e estimula a criatividade e inovação, deixando-os mais motivados, além disso, é possível afirmar que o investimento em QVT demonstra o quanto a empresa se importa com seus colaboradores (FERNADES, 1996).

Neste sentido, esta pesquisa responde o seguinte problema: como a qualidade de vida organizacional propiciada aos colaboradores pelos principais supermercados da cidade de Guarapari influenciam na sua produtividade?

O objetivo deste artigo é avaliar como a qualidade de vida propiciada aos colaboradores dentro dos principais supermercados de Guarapari influenciam na sua motivação, satisfação e produtividade. Além disso, objetiva-se verificar quais são os recursos oferecidos aos colaboradores, de que forma esses recursos interferem na satisfação do funcionário, assim como de que forma a falta de satisfação dos colaboradores com a organização interfere no ambiente de trabalho.

Outrossim, o tema justifica-se, pois pretende demonstrar a importância de se investir na qualidade de vida dos colaboradores vez que este pode influenciar diretamente na produtividade e sucesso da empresa. Segundo Davis e Newstron (2001) a consequência de um sistema eficiente de comportamento organizacional é a motivação, que associada à capacidade e habilidades do colaborador acabam por resultar em maior produtividade.

Deve-se destacar também que as empresas devem se preocupar com a qualidade de vida e no bem-estar dos funcionários através de diferentes ações para garantir a satisfação dos colaboradores, uma vez que pode influenciar diretamente na produtividade da empresa (LIMONGI-FRANÇA, 2012).

A pesquisa procurou demonstrar a qualidade no ambiente organizacional nos principais supermercados de Guarapari, onde foi realizado uma pesquisa em três unidades com êxito em 57 questionários, que servirão para analisar os dados e atender os objetivos propostos.

Nesta pesquisa teremos esta introdução, posteriormente uma revisão da literatura com a teoria sobre o tema pesquisado, descrição da metodologia utilizada nesta pesquisa, apresentação dos resultados através da análise dos dados e por fim as considerações finais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A origem da Qualidade de Vida no Trabalho

Chiavenato (2010) afirma que a expressão “Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)” surgiu na década de 70, através de Louis Davis, quando este produzia um projeto de desempenho de cargos. Davis afirmava que a Qualidade de Vida no Trabalho nada mais era do que a responsabilidade com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas funções.

No começo do século XVIII muitas mudanças aconteceram no meio industrial, o que aumentou à produção em grande escala. Nesse sentido, Rodrigues (2011) afirma que tornou-se impossível desconsiderar a presença do homem nas linhas de produção, considerando que os empregadores estavam inquietos para encontrarem maneiras de se produzir cada vez mais. Entretanto, afirma que a percepção da necessidade de se investir em qualidade de vida organizacional só foi realmente implantada muito tempo depois.

Segundo Fernandes (1996) atribui-se à Eric Trist e seus colaboradores a origem do termo QVT. A autora afirma que Eric e seus colaboradores, na década de 50, desenvolviam estudos no *Tavistock Institute*, através de uma abordagem sociotécnica em relação à organização do trabalho, por meio de experiências pautadas na relação indivíduo-trabalho-organização, baseado na análise e reestruturação das tarefas, com o intuito de tornar a vida do trabalhador menos cansativa. No entanto, somente na década de 60 as iniciativas de cientistas sociais, empresários, governantes e líderes sindicais foram realmente impulsionadas, com o intuito de se encontrarem maneiras melhores de se sistematizar o trabalho, de modo à minimizar seus efeitos negativos na saúde e no bem-estar dos colaboradores.

Limongi-França (2012) afirma que são diversos os fatores que desencadearam as ações voltadas a Qualidade de Vida no Trabalho e que anteriormente, a QVT era uma ação não identificada como sendo obrigação dos empregadores dentro de sua organização. Eles acreditavam que os colaboradores somente deveriam ter qualidade de vida no ambiente externo à organização.

Muitos são os fatores desencadeadores de QVT. As demandas de qualidade de vida não são aleatórias. Elas pressupõe necessidades a serem atendidas no sentido da preservação pessoal e da sobrevivência da espécie. Contudo, só na última década do século passado é que se difundiu amplamente o conceito de qualidade de vida (LIMONGI-FRANÇA, 2012, p.23).

Fernandes (1996) afirma que as ações que visam o investimento em qualidade de vida organizacional somente foram implantadas no Brasil na década de 80, juntamente com o início da importação de produtos estrangeiros pelo mercado nacional que teve como consequência o aumento da concorrência, além de programas que implantavam a qualidade total.

Nadler e Lawer *apud* Fernandes (1996) em sua obra apresentam uma interessante tabela contendo a evolução dos conceitos de QVT nos últimos anos, que veremos a seguir:

Concepções evolutivas	Características ou visão
1.QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para

	o indivíduo.
2.QVT como abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3.QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4.QVT como um movimento (1974 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos - administração participativa e democracia industrial - eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5.QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6.QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

QUADRO 01 – TABELA DE EVOLUÇÃO DA QVT

Fonte: Nadler E Lawler *apud* Fernandes (1996, p.42)

2.2 Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho

Chiavenato (2010) afirma que atualmente o conceito de Qualidade de Vida envolve aspectos físicos e ambientais, bem como os aspectos psicológicos do local de trabalho. Além disso o autor afirma ainda que a QVT tem sido usada como um indicador das experiências humanas dentro das organizações, bem como, precursor do grau de satisfação dos trabalhadores.

A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e a qualidade. (CHIAVENATO, 2010, p.487)

O mesmo autor aduz ainda que a QVT envolve aspectos internos e externos do cargo que o colaborador ocupa.

A QVT envolve os aspectos intrínsecos (conteúdo) e extrínsecos (contexto) do cargo. Ela afeta atitudes pessoais e comportamentos relevantes para a produtividade individual e grupal, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças e, principalmente, agregar valor à organização. (CHIAVENATO, 2010, p.488)

Limongi-França (2012) afirma:

Qualidade de Vida é a busca contínua da melhoria dos processos de trabalho, os quais precisam ser construídos não só para incorporar as novas tecnologias como para aproveitar o potencial humano, individual e em equipe. No contexto empresarial ela se insere na qualidade organizacional, no repensar contínuo da empresa. (ROSA *apud* LIMONGI-FRANÇA, 2012, p.42)

Chiavenato (2010) garante que para que uma empresa tenha um bom relacionamento e satisfaça seus clientes, é necessário que primeiro seus colaboradores estejam satisfeitos.

A QVT baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial. O enfoque biopsicossocial das pessoas origina-se da medicina psicossomática, que propõe a visão integrada, ou holística, do ser humano. Segundo esse enfoque não é apenas ausência de doenças, mas também o completo bem-estar biológico, psicológico e social. (MAXIMIANO, 2012, p.276)

De acordo com Maximiano (2012) o significado de qualidade de vida no ambiente organizacional tem como premissa a perspectiva biopsicossocial, a qual salienta que a saúde não é somente estar livre de doenças, mas relaciona-se também ao bem-estar psicológico e social do trabalhador.

Os colaboradores têm papel fundamental no atendimento do cliente externo, no entanto, as empresas não podem esquecer dos clientes internos, que são os próprios colaboradores que auxiliam no processo de crescimento da empresa através dos produtos ou serviços oferecidos, dependendo da forma que são ofertados (CHIAVENATO, 2010).

Chiavenato (2010) apresenta uma tabela com o modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton que exemplifica quais são os indicadores responsáveis pela qualidade dos colaboradores no trabalho, explicando cada item, demonstrados no quadro 2, abaixo:

Crítérios	Indicadores de QVT
1. Compensação justa e adequada	Renda (salário) adequada ao trabalho Equidade interna (compatibilidade interna) Equidade externa (compatibilidade externa)
2. Condições de segurança e saúde no trabalho	Jornada de trabalho Ambiente físico (seguro e saudável)

3.Utilização e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Significado da tarefa Identidade da tarefa Variedade de habilidades Retroação e retroinformação
4.Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento profissional Segurança de emprego
5.Integração social na organização	Igualdade de oportunidades Relacionamentos interpessoais e grupais Senso Comunitário
6.Garantias Constitucionais	Respeito às leis e direitos trabalhistas Privacidade pessoal Liberdade de expressão Normas e rotinas claras da organização
7.Trabalho e espaço total de vida	Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
8.Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa Responsabilidade social pelos produtos/serviços Responsabilidade social pelos empregados

QUADRO 02 – INDICADORES DE QVT

Fonte: Walton *apud* Chiavenato (2010, p.491)

2.3 A influência da QVT na motivação do colaborador

Robbins (2007, p.87) define motivação como “o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta”. O autor ainda afirma que são três os elementos-chave para a definição de motivação: intensidade, direção e persistência, e que os indivíduos motivados se mantêm na realização da tarefa até que seus objetivos sejam atingidos.

Intensidade refere-se a quanto esforço a pessoa despende. Esse é o elemento que mais nos referimos quando falamos de motivação. Contudo, a intensidade não é capaz de levar a resultados favoráveis, a menos que seja conduzida em uma direção que beneficie a organização. Portanto, precisamos considerar a qualidade do esforço, tanto quanto sua intensidade. O tipo de esforço que devemos buscar é aquele que vai em direção aos objetivos da organização e que é com eles coerente. Finalmente, a motivação tem uma dimensão de persistência. Esta é uma medida de quanto tempo uma pessoa consegue manter seu esforço. (ROBBINS, 2007, p.88)

Schermerhorn (2005) assim define motivação:

A motivação se refere às forças dentro de uma pessoa responsáveis pelo nível, direção e persistência do esforço dispendido no trabalho. O nível é a quantidade de esforço que a pessoa emprega, isto é, quão duro trabalha (por exemplo, pouco ou muito); direção é o que a pessoa opta por fazer

quando está face a um grande número de alternativas possíveis (isto é, se vai empregar o esforço visando à qualidade ou à quantidade do produto); persistência se refere a quanto tempo a pessoa continua numa determinada ação (por exemplo, desiste, se está difícil, ou continua tentando). (SCHERMERHORN, 2005, p.86)

Para Chiavenato (2010), a qualidade de vida organizacional está interiramente conectada à motivação, visto que esta afeta diretamente as atitudes pessoais e de comportamento importantes para a produtividade, tanto individual quanto grupal, como por exemplo, a motivação para exercer seu trabalho, capacidade de se adaptar facilmente a mudanças no ambiente de trabalho e a criatividade.

Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições. (CHIAVENATO, 2010, p.487)

2.4A influência da QVT na satisfação do colaborador

Robbins (2007, p. 66) define a satisfação com o trabalho como “a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que ela realiza”. O autor afirma que muito mais do que organizar papéis, atender clientes ou programar um computador, o trabalho exige a convivência com outros trabalhadores e seus superiores, o alcance de padrões de desempenho, a obediência às regras impostas pela organização, dentre outros. Nesse sentido, a avaliação feita pelos colaboradores em relação à sua satisfação ou insatisfação dentro do ambiente organizacional é resultado da soma de diversos elementos.

Maximiano (2012) afirma que funcionários satisfeitos são resultado de um ambiente organizacional com alta qualidade de vida organizacional.

Quando os dados relativos à satisfação e à produtividade são coletados em termos da organização como um todo, e não no nível individual, descobrimos que as organizações com funcionários mais satisfeitos tendem a ser mais eficazes do que aquelas com funcionários menos satisfeitos. (ROBBINS, 2007, p.68)

Robbins (2007) afirma que funcionários felizes não são, necessariamente, funcionários mais produtivos e que individualmente, as evidências apontam exatamente para o contrário, que a produtividade é que conduz à satisfação. No

entanto, o Autor também afirma, que passando do nível individual para o da organização, a relação entre satisfação e desempenho ganha um novo embasamento.

Quanto maior a satisfação dos funcionários, mais alta é a qualidade de vida no trabalho. Os funcionários podem estar mais ou menos satisfeitos, não apenas com os fatores motivacionais e higiênicos, mas também com outros fatores, como sua própria educação formal, vida familiar e oportunidades para desfrutar de atividades culturais e sociais. Estes dois últimos estão claramente fora do ambiente de trabalho. No entanto, é inegável seu papel na saúde psicológica e na produtividade dos funcionários de todos os níveis. (MAXIMIANO, 2012, p.277)

Robbins (2007) aduz que as consequências da insatisfação dos colaboradores são a saída, que é o comportamento de abandono da empresa, que inclui a busca por um novo emprego e a demissão; comunicação, que nada mais é do que a tentativa de melhorar as condições por meio de sugestões de melhorias e discussão dos problemas com seus superiores ou líderes sindicais; lealdade que é a espera passiva, mas otimista de que as condições no trabalho melhores; e por fim a negligência, que é permitir que as coisas piorem, incluindo atrasos, aumento do índice de erros e redução no empenho no desenvolvimento de suas funções.

2.5 A influência da QVT na produtividade

Limongi-França (2012, p.44) afirma que “a produtividade tem sido definida como o grau de aproveitamento dos meios utilizados para produzir bens e serviços”. Ou seja, o objetivo é que se aproveite ao máximo os recursos disponíveis a fim de que se alcance resultados cada vez mais competitivos.

Existem muitas propostas que buscam explicar a correlação entre clima organizacional e a produtividade, no entanto, em suma o paradoxo encontrado é o seguinte: nem todos os colaboradores mais felizes são os mais produtivos. No entanto, as empresas que possuem colaboradores mais satisfeitos, acabam por propiciar um clima mais favorável, tornando-se assim mais produtivas e eficazes (ROBBINS, 2007).

Afirma-se, portanto, haver íntima correlação entre melhoria da Qualidade de Vida das Pessoas e Estilo de Vida dentro e fora da organização. Isso

causará impacto na excelência e na produtividade dos indivíduos em seu trabalho. (LIMONGI-FRANÇA, 2012, p.42)

Arellano (2004) aduz que o principal objetivo da QVT é a procura do equilíbrio físico, psíquico e social dos colaboradores no ambiente organizacional, através do qual os colaboradores estão incorporados nestas três dimensões, por meio de ações que acarretam em um aumento na produtividade, bem como aperfeiçoa a imagem da empresa dentro e fora dela.

Se a qualidade do trabalho for pobre, conduzirá a alienação do empregado e à insatisfação, à má vontade, ao declínio da produtividade, a comportamentos contraproducentes. Qualidade do trabalho elevada conduz a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual as pessoas tendem a aumentar suas contribuições e elevar suas oportunidades de êxito psicológico enquanto a administração tende a reduzir mecanismos rígidos de controle social. (CHIAVENATO, 2010, p.488)

Nesse sentido, Andrade (2012), afirma que para que as organizações obtenham uma melhor produtividade e execução de suas funções, necessitam investir em seus colaboradores, proporcionando maior satisfação e motivação para a realização de suas atividades laborais.

Marques (1996) afirma que:

Um dos fatores mais essenciais para assegurar a produtividade dos Recursos Humanos, sem dúvida alguma, é a garantia da plena saúde e vitalidade. Os programas de qualidade de vida mudam o comportamento, atuam preventivamente, reduzem custos e contribuem para atrair ou reter colaboradores (MARQUES, 1996, p.197).

Fernandes (1996) comenta que a qualidade de vida de uma empresa é algo que envolve muitos fatores como oportunidade de ascensão, treinamento contínuo e salários competitivos, mas também atenção à questões como nutrição, atividade física, de educação, cultura, lazer, entre outras. As empresas tem descoberto que investir na melhoria da qualidade de serviços ou problemas significa aumento de produtividade.

Chiavenato (2010) afirma que a qualidade de vida organizacional está diretamente ligada à produtividade dos colaboradores. Nesse sentido, se a qualidade de vida no trabalho for pobre acarretará no declínio da produtividade. Por sua vez, uma

qualidade de vida laboral elevada conduz a um clima favorável de respeito e confiança mútua, aumentando a motivação dos colaboradores e consequentemente sua produtividade.

Ante o exposto, observa-se que a motivação é um fator essencial para que o colaborador tenha um melhor desempenho e comprometimento com suas atividades. Assim, a organização que se preocupa com a motivação de seus colaboradores, apresenta maior produtividade (ANDRADE, 2012).

3. METODOLOGIA

De acordo com Fonseca (2002) todo trabalho científico começa com uma pesquisa de cunho bibliográfico, permitindo que o pesquisador conheça e exponha acerca do tema.

O presente artigo científico teve sua metodologia separada em duas ocasiões distintas. Inicialmente utilizou-se a metodologia bibliográfica, por meio da qual percorreu-se sobre o tema da pesquisa, tendo como base diversos autores, com o intuito de recolher informações e conhecimentos acerca do problema ao qual se busca uma resposta.

A segunda parte teve como metodologia a pesquisa de campo, realizada nos principais supermercados da cidade de Guarapari, com o intuito de avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho dentro destas organizações.

Quanto a natureza, a pesquisa é quantitativa, cujo objetivo principal é quantificar as opiniões dos colaboradores destas empresas acerca do tema proposto. Desta forma, foram distribuídos questionários a cada um deles, de modo a avaliar a qualidade de vida organizacional dentro de cada estabelecimento.

Através de um questionário coube aos colaboradores prestarem informações acerca do investimento por parte da empresa em sua qualidade de vida organizacional, bem como de que forma este investimento é feito. Além disso, prestaram informações acerca de sua motivação ao desempenhar suas funções e sobre a influência da

qualidade de vida organizacional em sua produtividade. As perguntas referentes a investigação da pesquisa foram realizadas de acordo com a escala de Likert.

A escala de Likert, segundo Mattar (2001) tem como característica a simplicidade de construção, assim como o uso de afirmações que não estão explicitamente ligadas à atitude estudada, permitindo a inclusão de qualquer item que se verifique, empiricamente, ser coerente com o resultado final e além da amplitude de respostas permitidas apresenta informação mais precisa da opinião do respondente em relação a cada afirmação.

Após a realização da pesquisa de campo, todos os questionários foram reunidos e analisados, e a partir das respostas tornou-se possível avaliar o investimento em qualidade de vida organizacional dentro dos principais supermercados da cidade de Guarapari e determinar o grau de satisfação dos colaboradores em relação às práticas adotadas pela empresa, se a satisfação com a organização influencia na motivação e, por fim, se a qualidade de vida organizacional está diretamente relacionada a produtividade de uma empresa.

A pesquisa foi realizada nos seguintes supermercados: Santo Antônio, Extrabom, Casagrande, EPA e Multishow.

O supermercado Santo Antônio surgiu no ano de 1965 e conta atualmente com 6 estabelecimentos espalhados pela cidade. Três estão localizados no Centro de Guarapari, um no bairro de Muquiçaba, outro na Praia do Morro e um no bairro Aeroporto. Ressalta-se que a pesquisa foi realizada no Santo Antônio de Muquiçaba e em sua outra loja localizada no centro da cidade, na Rua Davino Mattos.

Já a rede de supermercados Extrabom está em Guarapari desde o ano de 2003 e possui atualmente 1(uma) loja no Município, localizada em Muquiçaba, no Extracenter.

O supermercado EPA atua no Município há 15 anos e também possui apenas uma loja, localizada em um lugar estratégico do bairro Muquiçaba, próxima às duas grandes faculdades da cidade.

O supermercado Multishow também está localizado no bairro Muquiçaba, e atua na cidade de Guarapari há mais de 5 (cinco) anos.

O supermercado Casagrande está localizado no bairro Aeroporto e estabeleceu filial na cidade de Guarapari no ano de 2010.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão analisados os dados coletados através da pesquisa realizada em alguns dos supermercados de Guarapari/ES.

TABELA 01 - IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES

Gênero	Masculino	59,65%
	Feminino	40,35%
Idade	Menos de 20 anos	8,77%
	Entre 20 e 30 anos	54,39%
	Entre 31 e 40 anos	28,07%
	Entre 41 e 50 anos	8,77%
	Acima de 51 anos	0%
Há quanto tempo trabalha nesta empresa?	Menos de 1 ano	8,77%
	Entre 1 a 3 anos	43,86%
	Entre 4 a 6 anos	36,84%
	Entre 7 e 10 anos	5,26%
	Acima de 10 anos	5,26%
Há quanto trabalha no ramo de supermercados?	Menos de 1 ano	7,02%
	Entre 1 a 3 anos	36,84%
	Entre 4 a 6 anos	31,58%
	Entre 7 e 10 anos	19,30%
	Acima de 10 anos	5,26%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

A tabela 01 apresenta os dados de identificação dos colaboradores aos quais foi aplicada a pesquisa. Foram 57 entrevistados, todos funcionários dos principais supermercados da cidade de Guarapari.

Dos 57 entrevistados, foram 34 homens, o que corresponde a 59,65% e 23 mulheres, correspondendo a 40,35%, o que demonstra uma maior predominância de homens trabalhando neste segmento.

Verificou-se que 54,39% dos entrevistados possuem idade entre 20 e 30 anos, 28,07% com idade entre 31 e 40 anos e apenas 8,77% com idade abaixo de 20 anos ou entre 41 e 50 anos. Isso demonstra que os supermercados tem um maior número de funcionários jovens, com idade abaixo dos 30 anos.

A tabela 01 apresenta também há quanto tempo os funcionários trabalham na empresa. Neste sentido, verificou-se que 43,84% laboram para a instituição pelo período de 1 a 3 anos, 36,84% entre 4 e 6 anos, 8,77% há menos de um ano, e 5,26% entre 7 e 10 anos ou há mais de 10 anos. Considerando maior predominância de funcionários que trabalham na empresa pelo período de 1 a 3 anos, é possível presumir que há grande rotatividade de colaboradores dentro dessas empresas.

Em relação ao tempo que estes colaboradores trabalham no ramo de supermercados, 36,84% trabalham entre 1 e 3 anos, 31,58% entre 4 e 6 anos, 19,30% entre 7 e 10 anos, 7,02% há menos de um ano e 5,26% trabalham há mais de 10 anos, o que também pode demonstrar grande rotatividade de pessoal dentro da empresa.

TABELA 02 - RECURSOS HUMANOS

PERGUNTA	Não concordo totalmente	Não concordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
Os critérios de recrutamento e seleção são justos e confiáveis	21,05%	26,32%	15,79%	24,56%	12,28%
Os superiores reconhecem os trabalhos bem desenvolvidos pelos colaboradores	19,30%	21,05%	14,04%	31,58%	14,04%
Pessoas com competência tem oportunidade de crescimento	12,28%	21,05%	5,26%	35,09%	26,32%
O RH é prestativo sempre que necessário	8,77%	10,53%	22,81%	24,56%	33,33%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017

A tabela 02 apresenta quatro perguntas relacionadas a parte de Recursos Humanos, com intuito de verificar a percepção dos colaboradores a respeito das ações e rotinas relacionadas ao setor responsável pela gestão das pessoas no ambiente de trabalho.

O primeiro questionamento foi acerca da satisfação dos funcionários em relação aos critérios de recrutamento e seleção adotados pela empresa. Nesse sentido, 26,32% não concordam com os critérios utilizados, 24,56% concordam parcialmente com os critérios utilizados, 21,05% não concordam totalmente com os critérios utilizados, 15,79% foram indiferentes à pergunta, 12,28% concordaram totalmente com os critérios utilizados. Observa-se, portanto, uma maioria de funcionários com objeções aos critérios de recrutamento e seleção de pessoal utilizado pelas empresas.

O segundo questionamento foi acerca do reconhecimento por parte dos superiores em relação aos trabalhos bem desenvolvidos pelos colaboradores, ao passo que, 31,58% concordaram parcialmente com a afirmação, 21,05% não concordaram parcialmente, 19,30% não concordaram totalmente, e 14,04% ou concordaram totalmente ou se manifestaram indiferentes à essa questão, o que sugere que, em suma, os superiores reconhecem os trabalhos bem desenvolvidos dentro da instituição.

O terceiro questionamento foi acerca da possibilidade de crescimento dos funcionários competentes. 35,09% concordam parcialmente com a afirmação, 26,32% concordam totalmente, 21,05% não concordam parcialmente, 12,28% não concordam totalmente, e apenas 5,26% se manifestaram indiferentes, o que demonstra que os supermercados dão oportunidades para aqueles que se mostram competentes e se destacam dentro da organização e que existe dentro destas instituições a possibilidade de ascensão dos funcionários.

O quarto questionamento foi sobre a disponibilidade e prestatividade do RH da empresa. 33,33% concordam totalmente com a afirmação de que o RH é sempre prestativo, 24,56% concordam parcialmente, 22,81% se manifestaram indiferentes à indagação, 10,53% não concordam parcialmente, e 8,77% não concordam

totalmente, o que sugere uma maioria satisfeita com os serviços prestados pelo RH da empresa e um bom trabalho desenvolvido pelo setor.

TABELA 03 - SALÁRIOS E BENEFÍCIOS

PERGUNTA	Não concordo totalmente	Não concordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
A empresa fornece plano de saúde (e/ou odontológico) adequado as minhas necessidades	7,02%	28,07%	1,75%	49,12%	14,04%
O valor para almoço/lanche (ou vale alimentação/refeição) fornecido pela empresa é justo e adequado	22,81%	35,09%	3,51%	29,82%	8,77%
O almoço e/ou lanche fornecido pela empresa são de qualidade	12,28%	8,77%	14,04%	33,33%	31,58%
Os salários de forma geral são adequados às funções exercidas	14,04%	33,33%	1,75%	45,61%	5,26%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017

A tabela 03 trata dos salários e benefícios. A primeira pergunta foi em relação ao fornecimento de plano de saúde e/ou odontológico adequado às necessidades dos colaboradores. 49,12% concordam parcialmente com a afirmativa, 28,07% não concordam parcialmente, 14,04% concordam totalmente, 7,02% não concordam totalmente, e 1,75% manifestaram-se indiferentes ao questionamento, sendo possível concluir que os supermercados participantes da pesquisa fornecem plano de saúde e/ou odontológico que satisfaz as necessidades de seus colaboradores. Marques (1996) afirma que dois fatores que asseguram a boa produtividade das organizações são a garantia de plena saúde e vitalidade.

A segunda pergunta foi se o valor fornecido para almoço/lanche é justo e adequado. 35,09% não concordam parcialmente com a afirmativa, 29,82% concordam parcialmente, 22,81% não concordam totalmente, 8,77% concordam totalmente, e 3,51% se manifestaram indiferentes à asserção, o que demonstra uma maioria parcialmente insatisfeita com os valores concedidos para alimentação.

A terceira pergunta foi se as refeições fornecidas pela empresa são de qualidade. 33,33% concordaram parcialmente com a afirmativa, 31,58% concordaram

totalmente, 14,04% foram indiferentes, 12,28% não concordam totalmente, e 8,77% não concordam parcialmente, o que sugere que a alimentação fornecida pela empresa satisfaz a maioria de seus funcionários estando eles satisfeitos com a qualidade do que lhes é fornecido.

A quarta pergunta foi se os salários de uma forma geral são adequados às funções exercidas. 45,61% concordam parcialmente com a afirmação, 33,33% não concordam parcialmente, 14,04% não concordam totalmente, 5,26% concordam totalmente, e apenas 1,75% manifestaram-se indiferentes. Observa-se uma maioria com objeções ou insatisfações acerca das remunerações em relação às funções exercidas.

TABELA 04 - AMBIENTE DE TRABALHO E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

PERGUNTA	Não concordo totalmente	Não concordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
O ambiente de trabalho é adequado para realização das minhas funções	3,51%	17,54%	1,75%	42,11%	35,09%
Os materiais e/ou equipamentos utilizados nas minhas rotinas são de qualidade	5,26%	19,30%	0,00%	42,11%	33,33%
A empresa oferece atividades como ginástica, alongamento para melhoria da qualidade e rendimento do trabalho	77,19%	14,04%	1,75%	7,02%	0,00%
A empresa observa o clima organizacional	10,53%	5,26%	24,56%	31,58%	28,07%
A empresa toma medidas rápidas para combater possíveis climas negativos no ambiente de trabalho	10,53%	10,53%	15,79%	47,37%	15,79%
A empresa oferece cursos e treinamentos para melhoramento do conhecimento em relação as rotinas de trabalho	24,56%	19,30%	1,75%	36,84%	17,54%
Fui instruído com clareza sobre as funções a serem realizadas	1,75%	7,02%	3,51%	29,82%	57,89%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

No que tange o ambiente de trabalho e as atividades desenvolvidas foram feitos nove questionamentos. O primeiro foi se o ambiente de trabalho é adequado à realização das funções dos colaboradores. 42,11% concordaram parcialmente com a

afirmativa, 35,09% concordaram totalmente, 17,54% não concordaram parcialmente, 3,51% não concordaram parcialmente, e apenas 1,75% manifestaram-se indiferentes, demonstrando que a maioria dos funcionários está satisfeito com o ambiente de trabalho para o desempenho de suas funções.

A segunda pergunta foi se os materiais e equipamentos utilizados na rotina são de qualidade. 42,11% concordaram parcialmente, 33,33% concordaram totalmente, 19,30% não concordaram parcialmente, e 5,26% não concordaram totalmente, o que sugere que as empresas deste ramo tem investido em seus equipamentos e materiais, fornecendo instrumentos de qualidade aos seus colaboradores.

O terceiro questionamento foi se a empresa oferece atividades como ginástica, alojamento, visando a melhoria da qualidade e rendimento do trabalho. 77,19% dos entrevistados discordaram totalmente da afirmativa, 14,04% discordaram parcialmente, 7,02% concordaram parcialmente, e 1,75% se manifestaram indiferentes, o que demonstra que as organizações não tem se empenhado em oferecer aos seus colaboradores atividades que busquem melhorar sua qualidade e rendimento laboral.

A quarta questão foi se a empresa se preocupa com o clima dentro da organização. 31,58% dos entrevistados concordaram parcialmente, 28,07% concordaram totalmente, 24,56% se manifestaram indiferentes, 10,53% não concordaram totalmente, e 5,26% não concordaram parcialmente, sugerindo que, em suma, as empresas do ramo se preocupam com o clima organizacional dentro delas. Maximiano (2000) afirma que funcionários satisfeitos são resultado de um clima organizacional adequado bem como de um ambiente com elevada qualidade de vida.

A quinta pergunta foi se a empresa toma medidas rápidas para combater possíveis climas negativos no ambiente de trabalho. 47,37% concordaram parcialmente com a afirmação, 15,79% ou concordaram totalmente ou demonstraram desinteresse acerca da questão, e 10,53% não concordaram totalmente ou não concordaram parcialmente, o que demonstra que as empresas se importam com o clima dentro do

ambiente de trabalho e se empenham em solucionar rapidamente qualquer problema que ocorra entre os funcionários.

O sexto questionamento foi se a empresa oferece cursos e treinamentos com o intuito de melhorar a rotina de trabalho. 36,84% dos entrevistados concordaram parcialmente, 24,56% não concordaram totalmente, 19,30% não concordaram parcialmente, 17,54% concordaram totalmente, e 1,75% se manifestou indiferente, o que sugere que as empresas tem se empenhado em disponibilizar cursos e treinamentos visando melhorias na rotina laboral de seus colaboradores.

A sétima pergunta foi se os colaboradores foram instruídos com clareza acerca das funções que devem desempenhar. 57,89% concordaram totalmente com a afirmativa, 29,82% concordaram parcialmente, 7,02% não concordaram parcialmente, 3,51% demonstraram desinteresse, e 1,75% não concordaram totalmente, demonstrando que as empresas tem instruído devidamente seus funcionários acerca das funções que cada um deve desempenhar.

O oitavo questionamento foi se os funcionários se sentem completamente motivados ao desempenhar suas funções. 35,09% concordaram parcialmente, 22,81% concordaram totalmente, 17,54% não concordaram totalmente, 15,79% não concordaram parcialmente, e 8,77% se manifestaram indiferentes, o que demonstra uma maioria de funcionários motivados a darem o melhor de si ao desempenhar suas funções dentro das organizações. Chiavenato (2010) afirma para que se alcance elevados níveis de produtividade e qualidade as organizações precisam de colaboradores mais motivados.

A nona pergunta foi se os colaboradores acreditam que produzem mais quando a empresa investe em qualidade de vida organizacional. 73,68% concordaram totalmente com a afirmação, 14,04% concordaram parcialmente, 7,02 demonstraram desinteresse na questão, 3,51% não concordaram totalmente, 1,75% não concordaram parcialmente, demonstrando que colaboradores mais satisfeitos com a organização para a qual laboram, satisfeitos com a qualidade de vida proporcionada pelas empresas produzem mais. Robbins (2007) afirma que empresas que têm

colaboradores mais satisfeitos, propiciam a eles um clima organizacional mais favorável, o que influencia em sua produtividade.

TABELA 05 - A EMPRESA NO CONTEXTO SOCIAL

PERGUNTA	Não concordo totalmente	Não concordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
A empresa promove eventos esportivos para estimular os funcionários ao esporte	56,14%	28,07%	5,26%	8,77%	1,75%
A empresa promove ações sociais ligadas a saúde na comunidade (ex.: outubro rosa, novembro azul)	12,28%	0,00%	12,28%	43,86%	31,58%
As ações da empresa na comunidade auxiliam para a imagem da mesma na sociedade	8,77%	5,26%	19,30%	28,07%	38,60%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017

Em relação à empresa no contexto social foram feitas três perguntas. A primeira foi se a empresa promove eventos esportivos para estimular os funcionários ao esporte. 56,14% não concordaram totalmente, 28,07% não concordaram parcialmente, 8,77% concordaram parcialmente, 5,26% se manifestaram indiferentes, e 1,75% concordou totalmente, o que sugere que as empresas não tem investido em eventos que estimula seus funcionários a praticarem esportes.

O segundo questionamento foi se a empresa promove ações sociais ligadas a saúde na comunidade, como pro exemplo o outubro rosa. Nesse setido, 43,86% concordam parcialmente, 31,58% concordam totalmente, e 12,28% não concordam totalmente ou manifestaram-se indiferentes à pergunta, demonstrando que as empresas tem se preocupado com a saúde na comunidade promovendo eventos ligados à essas questões.

A terceira pergunta foi se os funcionários acreditam que as ações da empresa na comunidade auxiliam para a imagem da mesma na sociedade. 38,60% concordaram totalmente, 28,07% concordaram parcialmente, 19,30% manifestaram-se indiferentes, 8,77% não concordaram totalmente, e 5,26% não concordaram parcialmente, o que demonstra uma maioria de funcionários que acredita que a boa

imagem da empresa dentro da sociedade está interligada com as ações que ela promove para a sociedade.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabe-se que atualmente a maioria das pessoas passa maior parte de seu tempo trabalhando. Visto isso, constata-se a grande necessidade das empresas de investirem em Qualidade de Vida Laboral, visto que, em um mercado competitivo é uma maneira de se destacarem e saírem na frente de outras empresas. Além disso, os próprios trabalhadores tem buscado empresas que se preocupam com o clima dentro da organização, bem como com a qualidade de vida organizacional.

O objetivo da pesquisa realizada foi verificar a qualidade de vida proporcionada aos colaboradores dentro dos principais supermercados da cidade de Guarapari. Objetivou-se ainda, verificar quais são os recursos utilizados pela empresa, se eles influenciam na motivação de seus funcionários, bem como a influência do investimento em QVT na produtividade. Além disso, foi analisada a contribuição da empresa com a sociedade.

A pesquisa foi realizada nos principais supermercados de Guarapari, onde foram entrevistados colaboradores. Em suma, verificou-se que a organização tem buscado investir na qualidade de vida no trabalho. No entanto, tem deixado a desejar em alguns pontos, quais sejam, em relação aos critérios de recrutamento e seleção de pessoas, ao valor disponibilizado para alimentação (almoço/lanche/vale refeição), e ao valor dos salários de acordo com as funções exercidas. Além disso as empresas não tem ofertado atividades laborais, como ginástica, por exemplo, visando melhorias na qualidade e rendimento do trabalho, bem como não tem promovido eventos esportivos com o intuito de estimular os colaboradores ao esporte.

Foi possível concluir que as empresas nas quais foi realizada a pesquisa, tem-se buscado investir na qualidade de vida de seus funcionários, estando seus colaboradores motivados no desempenho de suas funções.

Através da pesquisa realizada foi possível observar em quais pontos os supermercados do Município tem se empenhado e investido e em quais tem deixado a desejar em relação à Qualidade de Vida no Trabalho.

Observou-se que os colaboradores, em suma, estão insatisfeitos com os critérios de recrutamento e seleção de pessoal utilizados pelas empresas, com o valor (vale refeição/alimentação) fornecidos pela empresa para alimentação e com os valores pagos a título de salário de acordo com cada função exercida. Além disso, constatou-se que as organizações não tem investido em atividades que possam melhorar a qualidade e rendimento do trabalho, como por exemplo ginástica laboral ou alongamento, bem como não tem promovido eventos esportivos de modo a incentivar seus colaboradores à prática de esportes.

Em que pese às outras perguntas que foram feitas, a maioria dos colaboradores manifestaram-se concordantes totalmente ou parcialmente com os questionamentos que foram propostos. Foi possível concluir que os fatores que influenciam na satisfação, motivação e conseqüentemente na produtividade dos colaboradores são um ambiente organizacional saudável e agradável aos desenvolvimento de suas atividades, reconhecimento de trabalhos bem desenvolvidos por parte dos superiores, possibilidade de ascensão dentro da empresa àqueles que demonstram competência profissional, bom relacionamento entre os trabalhadores, equipamentos de qualidade de possibilitem um melhor desenvolvimento do trabalho, bem como clareza por parte dos superiores acerca das atividades a serem desenvolvidas pelos funcionários. Ademais, verificou-se que o investimento em Qualidade de Vida Organizacional influencia diretamente na produtividade dos funcionários supermercados investigados nesta pesquisa.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, R. M. **Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa Farben S/A indústria química**. Monografia, 52 f (Pós graduação em gestão empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2012.
<<http://repositorio.unesc.net/handle/1/1077>> Acessado em: 14 de junho de 2017.

ARELLANO, Eliete Bernal. **Qualidade de Vida no Trabalho: como a nutrição está inserida nos programas de QVT**. Dissertação (Mestrado). PRONUT, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2004.

<https://www.researchgate.net/publication/34908106_Qualidade_de_vida_no_trabalho_como_a_nutricao_esta_inserida_nos_programas_de_QVT>Acessado em: 09 de outubro de 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos na organização**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DAVIS, K. e NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional**. São Paulo: Pioneira TL, 2001.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. (Apostila).

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade Pós-Industrial**. São Paulo: Atlas, 2012.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. Edição Compacta. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001

MARQUES, Joambell M. **Produtividade: alavanca para a competitividade**. 2. Ed. São Paulo: Edcon, 1996.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: Da Revolução Urbana à Revolução Digital**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ROBBINS, P. S. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Education, 2007.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2011.

SCHERMERHORN, Jr., James G. Hunt e Richard N. Osborn. **Fundamentos de comportamento organizacional**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICE

Questionário

	Gênero	Masculino	Feminino			
Identificação dos respondentes	Idade	Menos de 20 anos	Entre 20 e 30 anos	Entre 31 e 40 anos	Entre 41 e 50 anos	Acima de 51 anos
	Há quanto tempo trabalha nesta empresa?	Menos de 1 ano	Entre 1 a 3 anos	Entre 4 a 6 anos	Entre 7 e 10 anos	Acima de 10 anos
Há quanto trabalha no ramo de supermercados?	Menos de 1 ano	Entre 1 a 3 anos	Entre 4 a 6 anos	Entre 7 e 10 anos	Acima de 10 anos	

As próximas perguntas estão acordo com a escala de Likert, que busca a opinião sobre afirmativas trazidas pelo pesquisador. Ao responderem a um questionário baseado nesta escala, os perguntados especificam seu nível de concordância com uma afirmação.

PERGUNTAS		Não concordo totalmente	Não concordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
Recursos Humanos	Os critérios de recrutamento e seleção são justos e confiáveis					
	Os superiores reconhecem os trabalhos bem desenvolvidos pelos colaboradores					
	Pessoas com competência tem oportunidade de crescimento					
	O RH é prestativo e quando é necessário, o atendimento sempre					
Salários e benefícios	A empresa fornece plano de saúde (e/ou odontológico) adequado as minhas necessidades					
	O valor para almoço/lanche (ou vale alimentação/refeição) fornecido pela empresa é justo e adequado					
	O almoço e/ou lanche fornecido pela empresa são de qualidade					
	Os salários de forma geral são adequados as funções exercidas					
Ambiente de trabalho e atividades desenvolvidas	O ambiente de trabalho é adequado para realização das minhas funções					
	Os materiais e/ou equipamentos utilizados nas minhas rotinas são de qualidade					
	A empresa oferece atividades como ginástica, alongamento para melhoria da qualidade e rendimento do trabalho					
	A empresa observa o clima organizacional					
	A empresa toma medidas rápidas para combater possíveis climas negativos no ambiente de trabalho					
	A empresa oferece cursos e treinamentos para melhoramento do conhecimento em relação as rotinas de trabalho					
	Fui instruído com clareza sobre as funções a serem realizadas					
	Me sinto completamente motivado a desempenhar minhas funções					
A empresa no contexto social	Acredito que produzo mais quando minha empresa investe em minha qualidade de vida no trabalho					
	A empresa promove eventos esportivos para estimular os funcionários ao esporte					
	A empresa promove ações sociais ligadas a saúde na comunidade (ex.: outubro rosa, novembro azul)					
	As ações da empresa na comunidade auxiliam para a imagem da mesma na sociedade					