



FACULDADE MASTER DE PARAUAPEBAS  
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

CARLA GABRIELLY MONTEIRO DE OLIVEIRA  
KAROLINE GONÇALVES VIEIRA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS TRABALHADORES DA  
RUA DO COMERCIO EM PARAUAPEBAS-PA

PARAUAPEBAS – PA

2018

CARLA GABRIELLY MONTEIRO DE OLIVEIRA  
KAROLINE GONÇALVES VIEIRA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS TRABALHADORES DA  
RUA DO COMERCIO EM PARAUAPEBAS-PA.

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado como requisito à obtenção do  
título de Bacharel em Administração da  
Faculdade Master de Parauapebas.

Orientadora: Tércia Leocádio Temóteo.

PARAUAPEBAS - PA

2018

## TERMO DE APROVAÇÃO

CARLA GABRIELLY MONTEIRO DE OLIVEIRA

KAROLINE GONÇALVES VIEIRA

### QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS TRABALHADORES DA RUA DO COMERCIO EM PARAUPEBAS-PA.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Faculdade Master de Parauapebas como requisito à obtenção do título de Bacharel em Administração, pela seguinte banca examinadora:

Aprovado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

---

Prof. Esp. Tércia Leocádio Temóteo  
Orientadora

---

Prof. Msc. Fernando Marcio Paes Barreto Atroch

---

Prof. Esp. Allan Werbertt de Miranda

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos primeiramente a Deus por nossas vidas, pela fé que tivemos, pois foi o que nos sustentou até aqui e nos ajudou a continuar de pé nos momentos mais difíceis que passamos.

Agradecemos as pessoas que contribuíram de alguma forma com nossa trajetória acadêmica, aos nossos familiares, em especial aos nossos pais Carlos Oliveira (in memoriam) e Solange Loureiro, Marcilio Vieira e Divani Gonçalves, a quem devemos esta formação, que tiravam seu tempo para nos dar apoio em momentos de aflição, e todo apoio incondicional e carinho que nos foi passado nesta etapa de conclusão de curso.

A nossa orientadora, Professora Tércia Leocádio Temóteo por ter se dedicado a nos orientar, nos sensibilizar a fazer uma autoavaliação, por sempre estar disponível para nos auxiliar nas nossas inseguranças e sempre demonstrar serenidade.

## **RESUMO**

O conceito de qualidade de vida no trabalho (QVT) tende a defender as melhores maneiras de como um funcionário dentro de sua organização deve ser tratado. O objetivo deste trabalho foi identificar a existência de qualidade de vida dos trabalhadores do centro comercial da Rua do Comercio em Parauapebas-PA. O referencial teórico teve como base três grandes autores da administração, Abraham Maslow, Idalberto Chiavenato e Richard Walton, sabendo que o conceito é bastante amplo e não há consenso entre os autores. A pesquisa foi elaborada a partir da coleta de dados através de questionário eletrônico, contendo 12 perguntas de múltipla escolha. Os resultados foram apresentados em forma de gráficos e discutidos. Percebeu-se nos resultados que uma grande parte dos comerciários não possuem qualidade de vida no trabalho, pois demonstram que existe muitas irregularidades que precisam de uma atenção por parte das organizações.

**Palavras Chaves:** QVT, teoria, organização.

## **SUMMARY**

The concept of quality of life at work (QLW) tends to defend the best ways of how an employee within your organization should be treated. The objective of this study was to identify the existence of quality of life of workers at the commercial center of Comercio Street in Parauapebas-PA. The theoretical reference was based on three great authors of the administration, Abraham Maslow, Idalberto Chiavenato and Richard Walton, knowing that the concept is very broad and there is no harmony among the authors. The research was elaborated from the data collection through an electronic questionnaire, containing 12 multiple choice questions. The results were presented as graphics and discussed. The results show that most traders do not have life quality at work because they demonstrate that there are many irregularities that need attention from the organizations.

**Key words:** QLW, theory, organization.

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	8
2 OBJETIVOS .....	10
2.1 Objetivo Geral do Trabalho.....	10
2.2 Objetivo Específico.....	10
3 REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
3.1 Fator Motivação na QVT.....	10
4 MODELO DE WALTON.....	13
4.1 A Insatisfação do Colaborador Como Fator Prejudicial.....	15
4.1.1 Compensação Justa e Adequada .....	15
4.1.2 Condições De Segurança e Saúde no Trabalho .....	15
4.1.3 Utilização e Desenvolvimento de Capacidades.....	16
4.1.4 Oportunidade de Crescimento e Segurança .....	16
4.1.5 Integração Social na Organização .....	16
4.1.6 Garantias Constitucionais.....	16
4.1.7 O Trabalho e o Espaço Total de Vida .....	17
4.1.8 Relevância Social da Vida no Trabalho.....	17
4.2 Gerações X, Y e Z no Mercado de Trabalho.....	17
4.3 Clima Organizacional.....	18
5 METODOLOGIA.....	20
6 ANALISES E RESULTADOS .....	21
7 CONCLUSÃO.....	32
REFERÊNCIAS.....	33
ANEXO.....	35

## 1. INTRODUÇÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido discutida desde a década de 1950, quando o funcionário, ao ingressar em uma organização, torna-se uma parte integradora e participativa, com necessidades a serem consideradas e sanadas, ao mesmo tempo em que o trabalho passa a ser percebido como agente motivador de insatisfação, ao invés de ser apenas um meio para suprir necessidades básicas (MARQUES, 2014). Porém, a Qualidade de Vida no Trabalho passou a ter relevância apenas nos anos de 1970, devido à falta de preocupação e valor que não existia em relação aos trabalhadores (SAUER, 2014). Na década de 1970, de acordo com MAGNOLI (1995) ocorreu a terceira Revolução Industrial, a qual alterou o panorama produtivo mundial, devido ao surgimento de tecnologias microeletrônica e da transmissão de informações sobre a automatização e robotização dos processos produtivos. Além disso, surgiram novos ramos industriais, como a indústria de computadores e softwares, telecomunicações, química fina, robótica e biotecnologia, os quais caracterizavam-se por utilizarem mão-de-obra qualificada. No que tange a contextualização da QVT, o tema tornou-se mais relevante com o passar dos anos, devido às reivindicações dos trabalhadores quanto ao conforto e satisfação no ambiente laboral e a consideração das companhias aos impactos na produtividade (CHIAVENATO, 2004).

Segundo (Fernandes, 1996) a história do trabalho é marcada por fases que se caracterizam de acordo com o momento, as formas de trabalho e o grau de satisfação do trabalhador em cada uma delas, e as alterações que ocorrem com o tempo. É importante observar que hoje em dia o mercado em que as empresas estão inseridas ficam cada vez mais competitivos, e exigindo mais de seus colaboradores para permanecerem ativos nesse mercado, sabemos também que nos dias de hoje o trabalhador quer mais do que receber seu salário, ele quer reconhecimento, quer sentir-se valorizado e respeitado dentro de uma empresa, quer ter seu sonho compartilhado com a mesma, e assim trabalhar para a causa daquela empresa

Abraham Maslow (1961) foi o primeiro autor a relacionar as necessidades humanas num quadro teórico abrangente na sua teoria da motivação humana, baseada na hierarquia das necessidades humanas básicas. O trabalho de Maslow



(1961) é aqui contemplado por servir de apoio a outros cientistas na análise das condições de vida e necessidades do indivíduo no trabalho. Em seu estudo sobre Qualidade de Vida no Trabalho, Rodrigues (1994) indica que o ciclo e o comportamento é o ponto de partida para o desenvolvimento de um arcabouço teórico.

Maslow admite posteriormente que a noção da "hierarquia" é menos rígida do que sua sugestão inicial quando afirma que na realidade, a maioria das pessoas normais em nossa sociedade se encontra parcialmente satisfeita e parcialmente insatisfeita em todas as suas necessidades fundamentais" (apud BALCÃO; CORDEIRO, 1971).

As mudanças estão acontecendo cada vez mais rápido, nas organizações e nas pessoas, portanto procuramos saber se existe qualidade de vida no trabalho da população ativa do município de Parauapebas?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral do Trabalho**

Identificar o nível da qualidade de vida no trabalho na visão dos empregados ativos do município de Parauapebas.

### **2.2 Objetivo Específico**

- Demonstrar a importância da QVT na vida das pessoas.
- Apresentar o índice de satisfação de forma geral da pesquisa.
- Mostrar o fator de qualidade de vida no trabalho da população ativa.

## **3. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **3.1 Fator Motivação na QVT**

A qualidade de vida no trabalho está ligada a vários fatores das necessidades humanas, bem como a satisfação, o salário, o ambiente, e outros fatores que serão apresentados no decorrer do trabalho. De acordo com Bowditch (1999) sugere que este processo se dê em cinco etapas distintas: A entrada na organização cliente, onde são feitos o contrato inicial do agente de mudança com a gerência e o diagnóstico preliminar. A fase de planejamento e desenvolvimento, onde vai ser planejado através de reuniões, onde vão ser decididos como serão elaborados os questionários. A fase de implementação e administração, onde o questionário piloto é distribuído a uma parte do quadro funcional. Fase de análise e *feedback*, onde é feita a primeira análise dos dados e alimentadas através de relatórios e reuniões, melhorando o planejamento com o pessoal envolvido com o programa. Comunidade do programa e desenvolvimento organizacional, onde as informações foram coletadas através de reuniões e com funcionários, vão ser geradas e utilizadas na solução dos problemas organizacionais tais como reformulação de cargos, necessidades de treinamento e outros. Para uma boa qualidade de vida é primordial o funcionário ter a certeza de ter uma longevidade, com essa certeza o funcionário em questão vai se sentir mais seguro e ter um bom desempenho que é o fator principal da estabilidade.

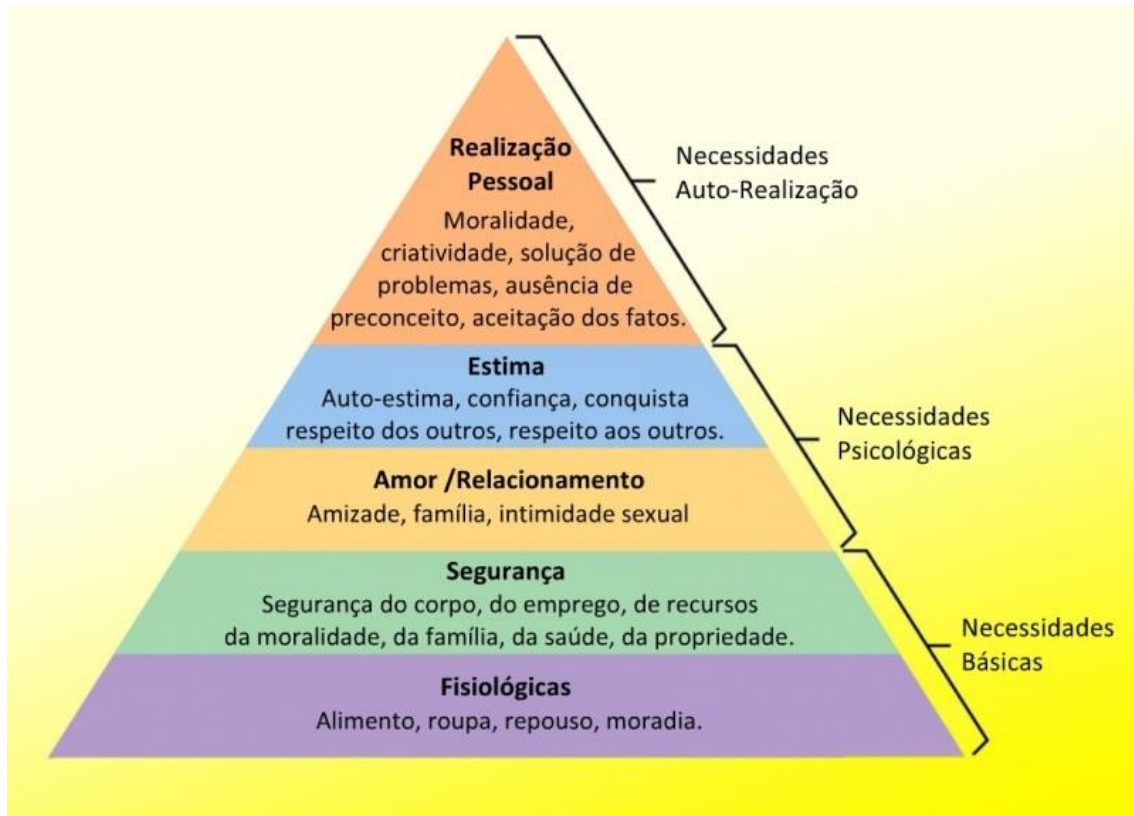
Para ter uma boa “QVT” um dos principais fatores é a motivação. O colaborador se sente satisfeito quando ele percebe a sua importância dentro da organização. Acontecem em várias organizações, funcionários que julgam possuir um conhecimento maior, para atribuir outras tarefas, mais complexas, ocasionando falta de atenção, assim, trabalhos acabam ficando mal feitos, resultando o erro. O gestor tem o papel de ter uma visão diferenciada e identificar, qualidades em cada funcionário e explorar o máximo, dando-lhe a oportunidade de demonstrar o seu valor e com isso contribuir mais com a empresa. Com essas ações vai proporcionar para outros colaboradores a procurar a aprimorar seus conhecimentos com o objetivo de novas oportunidades dentro da organização. Mesmo, que a função seja de grande importância é necessário ter uma boa condição de trabalho, para que a qualidade de vida seja percebida por todos os colaboradores. De acordo com Barros (2009), um ambiente saudável deve proporcionar condições físicas ambientais do ser humano. A satisfação não se resume só a um bom salário, um bom cargo, tem uma grande contribuição, mas vai além do que isso, um bom ambiente de trabalho que oferece boas condições de trabalho influencia muito na satisfação e nos resultados que a organização espera por seu trabalho. São esses pequenos detalhes que influenciam diretamente no desempenho do funcionário. Embora possam enfatizar a motivação, não existe qualidade de vida sem motivação.

Segundo Chiavenato (2005), motivação é um processo que começa com uma deficiência fisiológica ou psicológica ou necessidade que ativa um comportamento ou com um impulso orientado para um objeto ou incentivo. A chave para compreender o processo de motivação reside no significado e no relacionamento entre necessidades, impulsos e incentivos.

Segundo Chiavenato (2009) uma das teorias sobre motivação mais conhecidas é a de Maslow, que defende uma ideia hierárquica das necessidades humanas, Maslow formulou uma teoria da motivação com base no cenário de hierarquia de necessidades que influenciam o comportamento humano. Maslow concebeu essa hierarquia pelo fato de o homem ser uma criatura que expande suas necessidades no decorrer de sua vida. À “medida que o homem satisfaz suas necessidades básicas, outras, outra mais elevada toma o predomínio do seu comportamento.” (CHIAVENATO, 2009).

A hierarquia das necessidades segundo Maslow (1961), demonstrada na figura abaixo:

Figura 1 – Pirâmide de necessidade Maslow



Fonte: [www.portaladministracao.org](http://www.portaladministracao.org) Acessado em: 08/10/2018

Em resumo, CHIAVENATO (2009) define as necessidades da pirâmide de Maslow da seguinte forma:

- Necessidades fisiológicas (ar, comida, abrigo)
- Necessidades de segurança (proteção contra o perigo ou privação);
- Necessidades sociais (amizade, aceitação social, inclusão em grupos etc.);
- Necessidades de estima (reputação, reconhecimento, auto respeito, amor etc.);
- Necessidade de auto realização (realização do potencial, utilização plena dos talentos individuais etc.).

Segundo Chiavenato (2009), a maioria das pessoas de classe média tem suas necessidades primárias (necessidades fisiológicas e segurança) satisfeitas sem

muitos esforços e sem efeito motivacional, e então passam a conquistar as necessidades secundárias (sociais, de estima e de auto realização). Portanto, de acordo com os níveis socioeconômicos mais baixos, quando as necessidades primárias por não serem satisfeitas, conseqüentemente passam a espelhar nas ações comportamentais das pessoas, então aquele que sente fome procura por comida e o que se sente inseguro procura por segurança.

#### **4 MODELO DE WALTON**

Falando sobre QVT não poderíamos deixar de falar do modelo de Walton que foi o primeiro autor a apresentar estudos sobre a satisfação do funcionário no âmbito organizacional. O modelo de Walton defende oito categorias de influência na QVT, sendo eles: Compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso de desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e o espaço total de vida e relevância social do trabalho na vida. (CHIAVENATO, 2014)

Quadro 1- Modelo de Walton para Qualidade de Vida no Trabalho

Fatores	Dimensões
1. Compensação Justa e Adequada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renda adequada ao trabalho</li> <li>- Equidade interna</li> <li>-Equidade externa</li> </ul>
2. Condições de Segurança e Saúde no Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horários razoáveis</li> <li>- Ambiente físico seguro e saudável</li> </ul>
3. Utilização e Desenvolvimento de Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autonomia no trabalho</li> <li>- Significado da tarefa</li> <li>-Identidade da tarefa</li> <li>- Variedade da habilidade</li> <li>-Retro informação e retroação</li> </ul>
4. Oportunidade de Crescimento e Segurança	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilidade de carreira</li> <li>- Crescimento profissional</li> <li>- Segurança do emprego</li> </ul>
5. Integração Social na Organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Igualdade de oportunidades</li> <li>- Relações interpessoais e grupais</li> <li>- Senso comunitário</li> </ul>
6. Garantias Constitucionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeito às leis e direitos trabalhistas</li> <li>-Privacidade pessoal</li> <li>- Liberdade de expressão</li> <li>-Normas e rotinas claras da organização</li> </ul>
7. O Trabalho e o Espaço Total de Vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papel balanceado no trabalho na vida pessoal</li> </ul>
8. Relevância Social da Vida no Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imagem da empresa</li> <li>- Responsabilidade social pelos serviços e produtos</li> <li>- Responsabilidade social pelos empregados</li> </ul>

Fonte: Walton (1973, apud CHIAVENATO, 2010)

## **4.1 A Insatisfação do Colaborador Como Fator Prejudicial**

De acordo com Walton (1973), a insatisfação com a vida no trabalho é um problema que afeta a maioria dos colaboradores, independente de sua ocupação. A insatisfação do colaborador prejudica tanto o próprio, quanto a empresa, assim, é essencial que a organização identifique quais causas estão atrapalhando a qualidade de vida do trabalhador e saiba como ajuda-lo a resolver. Walton desenvolveu métodos que ajudam no objetivo de associar quais melhorias podem ser feitas no local de trabalho para que assim todos tenham qualidade de vida dentro da organização.

### **4.1.1 Compensação Justa e Adequada**

Ninguém aguenta tanto tempo trabalhando muito e ganhando pouco, se trata da remuneração recebida pelo trabalhador, se ela é suficiente para lhe atender em todas as necessidades básicas, é importante que o salário seja compatível com o mercado. Estamos falando de legislação que ampara o trabalhador, no inciso III do artigo 23 da declaração universal dos direitos humanos, promulgado pela ONU em 1948, diz que todo homem que trabalha tem seu direito para receber uma remuneração que seja justa, que seja também satisfatória, que assegure sua família, de nada vale o esforço do mesmo se o empregador não entender que deve ser uma via de mão dupla e os dois lados devem caminhar juntos para que o resultado não seja diferente do sucesso. (CHIAVENATO, 2014).

### **4.1.2 Condições De Segurança e Saúde no Trabalho**

Tratam-se exclusivamente do ambiente físico que o trabalhador está inserido, segurança e organização para que possa ser evitado acidentes de trabalho e doenças, também a jornada de trabalho e condições de bem-estar que são oferecidos. Walton fala que as empresas querem aproveitar o máximo do tempo possível do funcionário, pois acreditam que quanto mais produzirem durante a jornada de trabalho, melhor será o resultado do percentual de produção, mas esta ideologia do tempo não cabe mais quando o que deve ser observado mesmo é a qualidade de produção, e o funcionário obtém melhores resultados uma vez que existe a qualidade de vida no seu ambiente organizacional, “não é a quantidade de tempo do funcionário que ditará a quantidade e qualidade do trabalho, é a qualidade de tempo de poderá mais” (CHIAVENATO, 2014).

#### **4.1.3 Utilização e Desenvolvimento de Capacidades**

Proporcionar oportunidades de satisfazer as necessidades de utilização de habilidades e conhecimentos do trabalhador, desenvolver autonomia, autocontrole e de obter informações sobre o processo total do trabalho, bem como retro informação quanto ao desempenho. (CHIAVENATO, 2014).

#### **4.1.4 Oportunidade de Crescimento e Segurança**

No sentido de proporcionar possibilidades de carreira na organização, crescimento e desenvolvimento pessoal e segurança no emprego de forma duradoura (CHIAVENATO, 2014).

#### **4.1.5 Integração Social na Organização**

Esta categoria tende a ajudar e apoiar o funcionário e quebrar barreiras hierárquicas, eliminação de barreiras hierárquicas marcantes, apoio mutuo, fraqueza interpessoal e ausência de preconceito (CHIAVENATO, 2014). Este fator é de suma importancia, pois é um processo para reforçar, com seus funcioários, sobre trabalho em equipe, e mostrar que com as forças somadas os resultados serão satisfatórios e o crescimento individual e coletivo serão conquistados. Apesar de existir diferentes maneiras de se fazer o processo de integração, quando são feitos corretamente os resultados são os mesmos. Temos como beneficios alguns fatores, como pro exemplo o aumento da produtividade da equipe, a melhora da imagem da empresa, uma vez que os funcionários sentem-se felizes, é transmitido diretamente no atendimento ao publico e deixa a impressão que aquela empresa é boa de se trabalhar; a melhora do clima organizacional, a comunicação dentro da organização, diminuição das faltas dos funcionários, pessoas motivadas a trabalhar e eficiencia, fatores estes que corretamente aplicados afetarão diretamente nos índices da empresa, para um resultado de uma empresa e funcionários bem sucedidos.

#### **4.1.6 Garantias Constitucionais**

Estabelecimento de normas e regras da organização, direitos e deveres do trabalhador, recursos contra decisões arbitrarías e um clima democrático na organização (CHIAVENATO, 2014)



#### **4.1.7 O Trabalho e o Espaço Total de Vida**

O trabalho não deve absorver todo o tempo e a energia do trabalhador em detrimento da vida familiar e particular, de lazer e atividades comunitárias (CHIAVENATO, 2014)

#### **4.1.8 Relevância Social da Vida no Trabalho**

O trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa em participar de uma organização. A organização deve ter uma atuação e uma imagem perante a sociedade, responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos, práticas de emprego, regras bem definidas de funcionamento e administração eficiente (CHIAVENATO, 2014)

#### **4.2 Gerações X, Y E Z no Mercado de Trabalho**

Atualmente o mercado de trabalho é composto por profissionais de diferentes faixas etárias convivendo na mesma organização. Para estas diferentes faixas etárias nomeou “geração”, conceito que classifica o conjunto de indivíduos que nasceram em uma mesma época e que têm determinados comportamentos, valores e necessidades. Estas necessidades impactam na motivação e nas perspectivas que cada uma tem sobre seu futuro pessoal e profissional. Segundo Oliveira (2012) apud Fantini, Souza (2015) as gerações presentes no mercado de trabalho são os “*baby boomers*” (nascidos entre 1946-1964), a geração X (nascidos entre 1965-1980), a geração Y (nascidos entre 1980-2000) e a geração Z (nascidos a partir do ano 2000), cada uma destas gerações têm um conjunto de características, motivações e perspectivas sobre suas carreiras profissionais.

Os “*baby boomers*” são disciplinados, estruturados, construtores desejam construir uma carreira sólida, estável, segura e com fidelização a uma mesma empresa. Por sua vez, a geração X é composta por indivíduos mais céticos, tolerantes, individualistas, independentes e viciados em trabalho. Eles procuram equilibrar suas necessidades profissionais, pessoais e qualidade de vida. Além disso, preferem trabalhar por muitos anos na mesma empresa esperando por uma promoção (Oliveira, 2012). Já a geração Y é formada por jovens acostumados com as tecnologias de entretenimento e comunicação, são desestruturados, contestadores, imediatistas, inovadores e não gostam de hierarquia. Buscam constantes desafios e preferem ser empregáveis. (Macedo, 2009). Segundo Brito (2013) a geração Z, são os jovens que

ainda estão estudando e não entraram no mercado de trabalho, mas já geram preocupação para os empregadores, pois são extremamente imediatistas, individualistas, conectados, tem incapacidade de seguir padrões lineares e possuem dificuldade de trabalhar em equipe, os seus diferentes perfis, valores e padrões de atitude, assume determinados comportamentos que refletem em suas motivações para o trabalho, bem como influenciam em suas perspectivas de carreira profissional.

### **4.3 Clima Organizacional**

Tão importante quanto à satisfação do cliente externo para uma empresa, a satisfação de seus colaboradores também é fator que interfere em bons resultados e qualidade diferenciada de produção. Assim como existem em muitas empresas setores responsáveis por conhecer a opinião de seus clientes acerca de produtos, atendimentos, entre outros o qual conhecemos como Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), serviço que é responsável por conhecer o que não é satisfatório para que a partir desses dados possam vir mudanças e melhorias em produtos e atendimentos a clientes. (CHIAVENATO, 2014)

Quanto ao conceito de clima organizacional segundo alguns autores:

Pode-se definir clima organizacional como sendo as impressões gerais ou percepções dos empregados em relação ao seu ambiente de trabalho; embora nem todos os indivíduos tenham a mesma opinião, pois não têm a mesma percepção, o clima organizacional reflete o comportamento organizacional, isto é, atributos específicos de uma organização, seus valores ou atitudes que afetam a maneira pela qual as pessoas ou grupos se relacionam no ambiente de trabalho (CHAMPION apud LUZ, 2003)

O clima organizacional constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica e característica que existe em cada organização. O clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização fazem o seu trabalho. Constitui a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos participantes da empresa e que influencia o seu comportamento (CHIAVENATO apud LUZ, 2003).

Dessa forma, o clima organizacional é gerado por pessoas por isso é muito importante que a empresa esteja atenta a fatores que possam vir a influenciar tal clima como a realidade familiar, social e econômica, na qual os trabalhadores vivem em ambientes externos ao do trabalho, assim como fatores relacionados ao funcionamento direto da empresa também podem influenciar o clima organizacional como o salário, o trabalho que realizam, o relacionamento entre os diferentes setores da empresa, a supervisão, a comunicação, a estabilidade no emprego, as possibilidades de progresso profissional, a disciplina, os benefícios, (...) entre outras. “O clima organizacional é o reflexo do estado de ânimo ou do grau de satisfação dos funcionários de uma empresa, num dado momento” (LUZ, SILVEIRA apud LUZ, 2003).

O clima organizacional não é algo rígido, estático e sim depende muito do momento em que a empresa se encontra, ou seja, sazonal. O mesmo está intimamente ligado a cultura da empresa, pois a cultura de uma empresa diz muito sobre como ela vai tratar seus funcionários, lidar com avanços tecnológicos, reconhecer bons comportamentos, recompensar, punir, forma de vestir, falar, entre outros. Logo, entre clima e cultura, há uma relação de causalidade. Podemos afirmar que cultura é causa e clima é consequência. (LUZ, 2003).

## 5. METODOLOGIA

Esta pesquisa foi realizada na cidade de Parauapebas, sudeste do Para no período de 18 a 20 de dezembro de 2018. Para a coleta de dados foi aplicado um questionário eletrônico de 12 perguntas de múltipla escolha para os trabalhadores do centro comercial, localizado na Rua do Comercio, bairro Rio Verde, deste município.

Para a realização desta pesquisa, foi adquirida uma lista com os estabelecimentos comerciais cadastrados na Câmara de Dirigentes Lojistas de Parauapebas (CDL).

Foram coletadas as respostas de 150 trabalhadores do comercio varejista. Os dados foram adquiridos através de questionário online, com o total de 12 questões, sendo de dois tipos de variáveis, nominal e ordinal. Para as respostas do tipo variando do bom ao ruim; variável nominal (sexo, faixa etária, carga horaria); questões fechadas com respostas de sim ou não (satisfação com a posição na empresa, apto a realizar as tarefas). O questionário foi aplicado pelas próprias pesquisadoras. Os dados do questionário são de forma quantitativa, apresentado em forma de gráficos elaborados em planilha Excel, e seguidos de comentários.

## 6. RESULTADOS E DISCUSSÕES

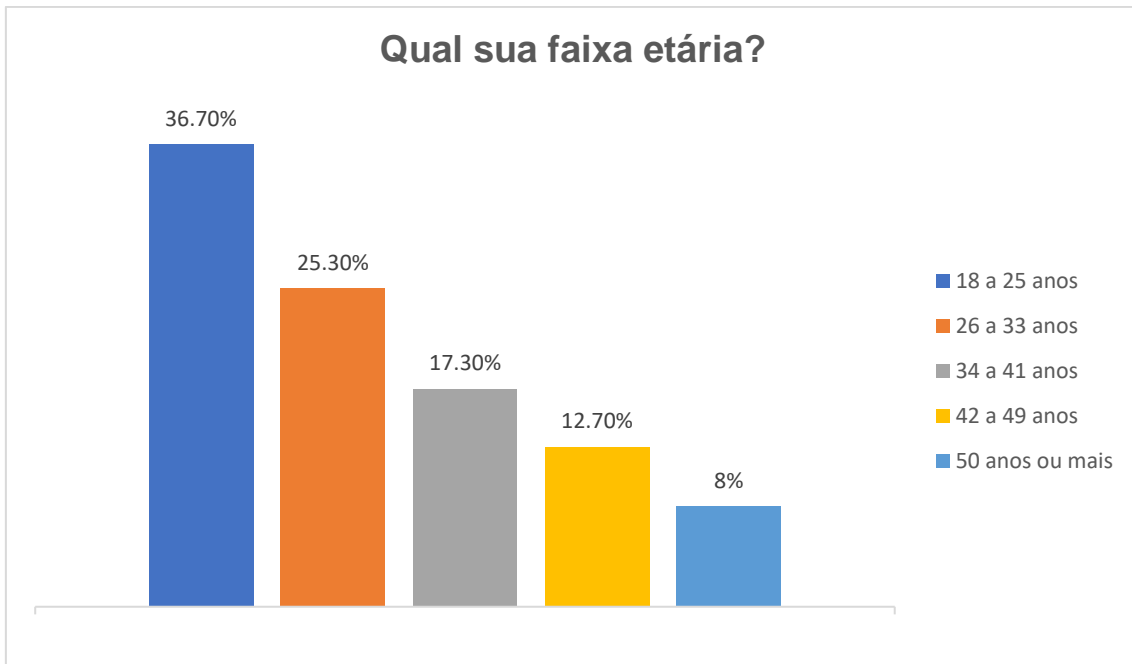
De acordo com a pesquisa, e apresentado nos graficos 1, 2 e 3 foi possível observarmos que 56% das pessoas que responderam o questionario são do sexo feminino e 44% do sexo masculino. Quanto à faixa etária, a maioria dos respondentes tem entre 18 a 25 anos, representando 36,7%. Os que tem entre 26 a 33 anos correspondem a 25,3%. Entre 34 a 41 anos, temos 17,3% dos respondentes. Já quem tem entre 42 a 49 ano, equivale a 12,7%. E 8% os que tem 50 anos ou mais. Em relação à carga horaria, 36,7% responderam que trabalham em média 8 horas por dia. Mas 24% dos trabalhadores tem 8 horas diárias e mais hora extras frequentemente. Trabalham 6 horas por dia 29,3% dos respondentes. E apenas 10% das pessoas que responderam a este questionário cumprem 4 horas diárias.

Gráfico 1- Sexo



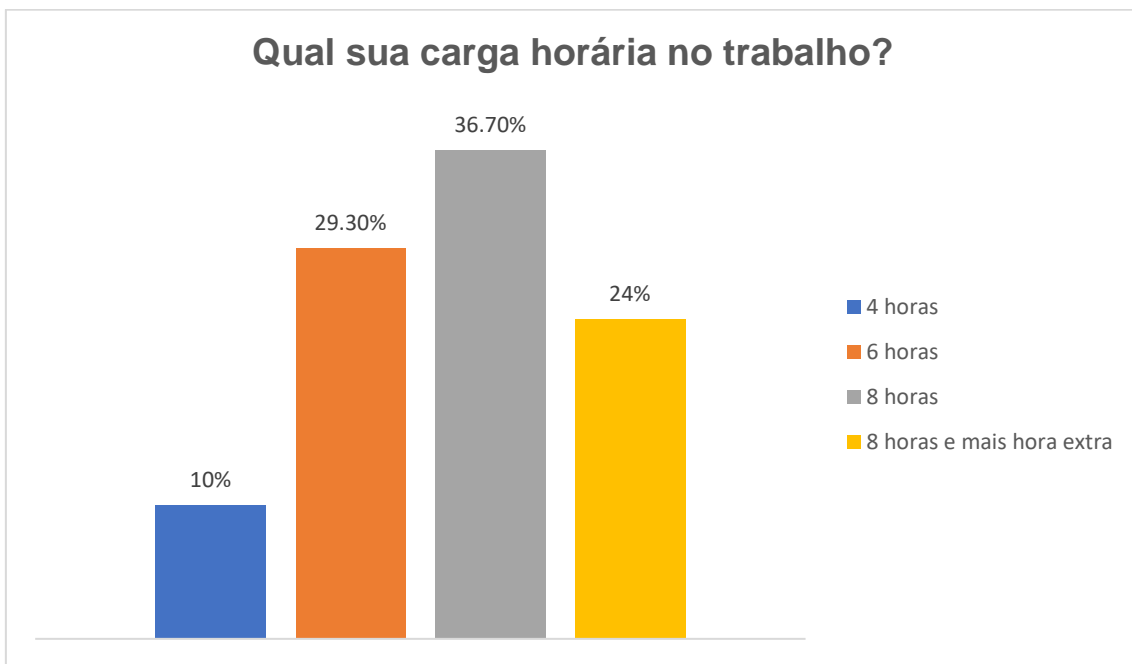
Fonte: Pesquisa realizada no mês de abril de 2018.

Gráfico 2 – Faixa etária



Fonte: Pesquisa realizada no mês de abril de 2018.

Gráfico 3 – Carga horária



Fonte: Pesquisa realizada no mês de abril de 2018.

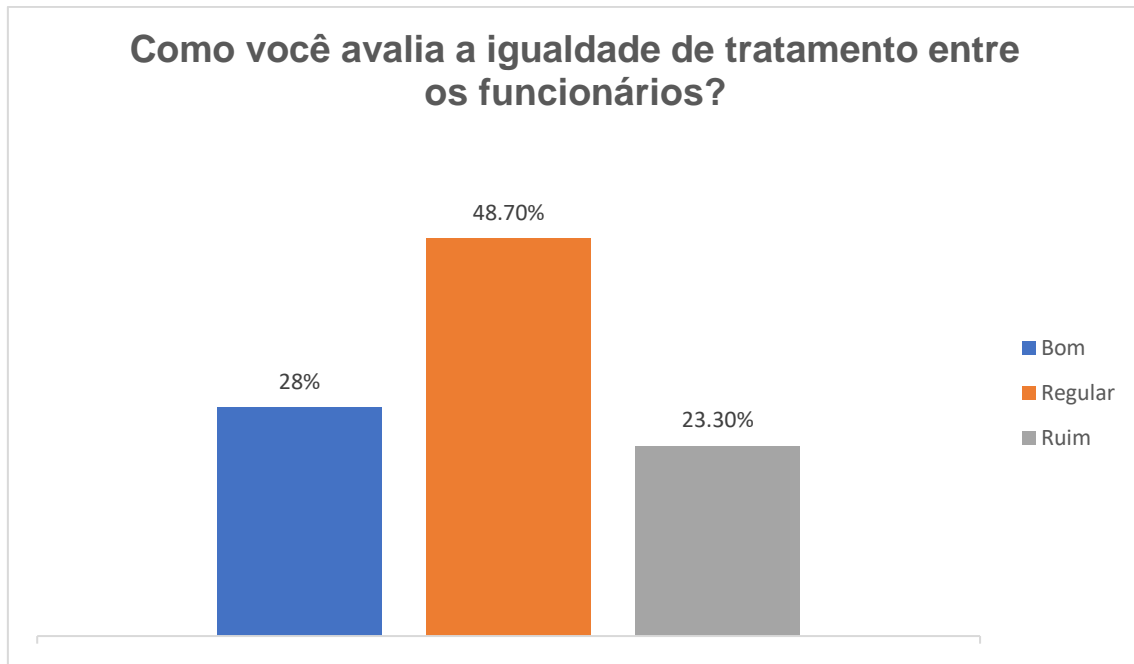
Gráfico 4– Motivação para trabalhar



Fonte: Pesquisa realizada no mês de abril de 2018.

De acordo com o gráfico 4, dentro da avaliação da pesquisa ressalta-se que a motivação para trabalhar de 38,70% dos respondentes é regular, enquanto 35,30% consideram que tem uma boa motivação, e 26% avaliam que sua motivação é ruim. Vinte e seis por cento (26%) dos respondentes acreditam não ter motivação dentro das organizações que fazem parte, uma vez falando de um assunto é tão importante para os resultados das funções exercidas. Para Maslow (1961), no momento em que o indivíduo realiza uma necessidade, surge outra em seu lugar, exigindo sempre que as pessoas busquem meios para satisfazê-la. Motivação no trabalho é um tema de muita importância nas organizações, no que diz respeito ao bom desempenho das atividades dos funcionários, pelo fato de que se esses não estiverem motivados no trabalho, suas tarefas não terão um bom aproveitamento e as expectativas da empresa não serão atingidas.

Gráfico 5- Igualdade de tratamento entre funcionários.

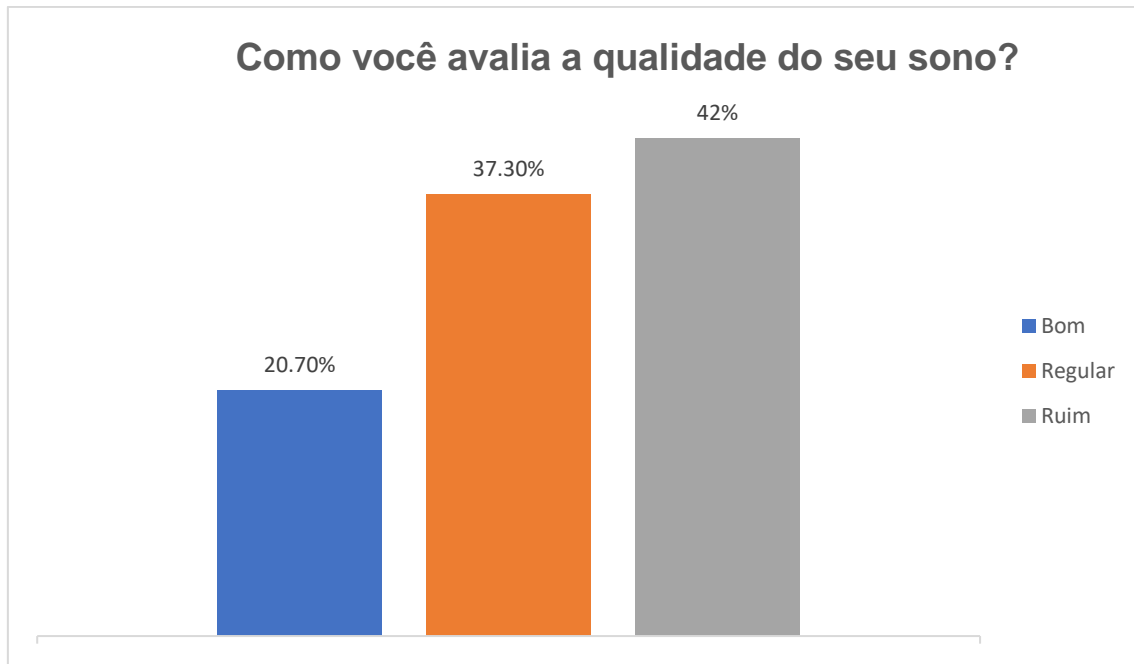


Fonte: Pesquisa realizada no mês de abril de 2018.

Após a análise, o gráfico 5 que também mostrou que para 48,70% dos respondentes a qualidade de tratamento entre os funcionários é regular. Já para 28% é considerado bom e 23,30% dos trabalhadores é consideram ruim. A igualdade de tratamento entre funcionários também é conhecido como o princípio da isonomia, que representa democraticamente a igualdade. De acordo com o art. 5º da Constituição Federal “todos são iguais perante a lei sem distinção de qualquer natureza”.



Gráfico 6- Qualidade do sono

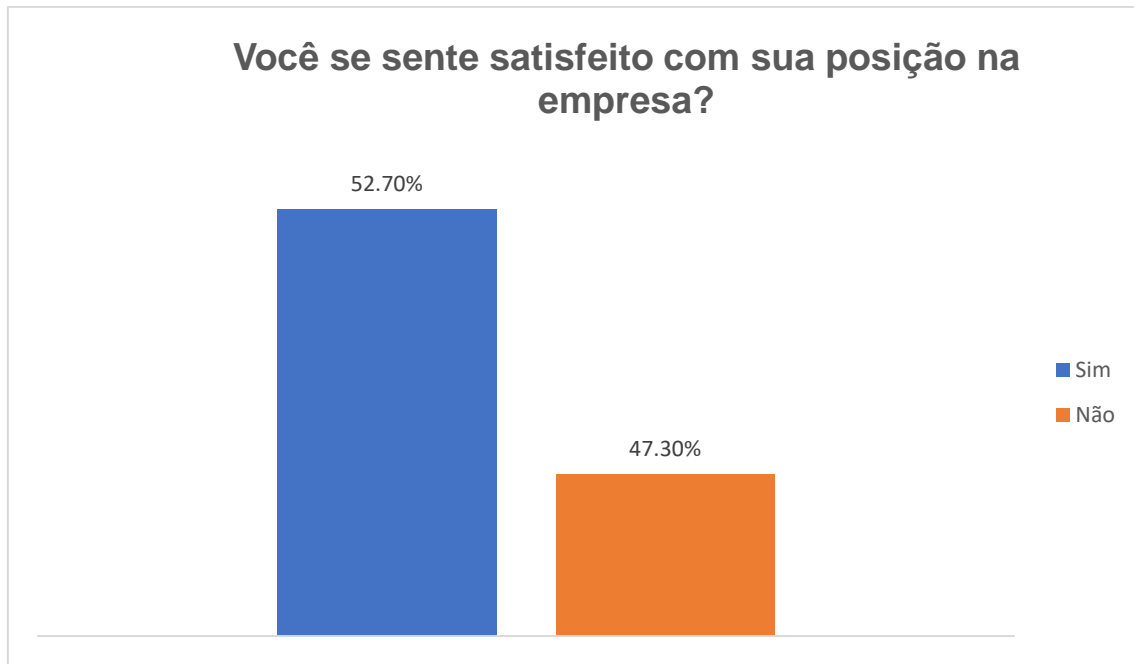


Fonte: Pesquisa realizada no mês de abril de 2018.

No gráfico 6, é válido ressaltar que a qualidade do sono está atribuída ao nível de estresse no dia a dia do trabalhador, que impacta muito na produtividade profissional, portanto, apenas 20,70% consideram que tem um sono de qualidade, enquanto 37,30% consideram regular, e 42% consideram ruim.

A necessidade diária de sono depende das características e funcionamento diário de cada organismo, e da presença de déficits atribuídos ao número de horas de sono. Um indivíduo pode dormir oito horas por noite e mostrar indisposição, falhas de memória e hipersonolência diurna, enquanto outro pode dormir apenas cinco horas e mostrar total disposição e bem-estar (Ferrara & De Gennaro, 2001; Martinez, 1999). A falta de noites bem dormidas é prejudicial e afeta diretamente a qualidade de vida no trabalho de um funcionário.

Gráfico 7- Posição na empresa

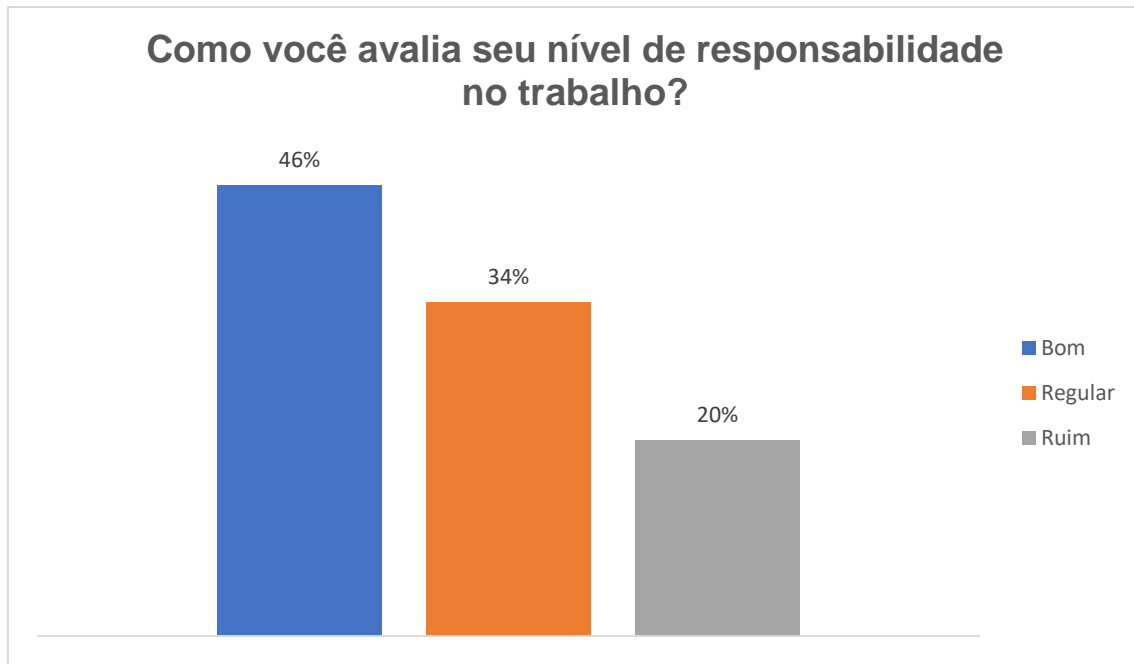


Fonte: Pesquisa realizada no mês de abril de 2018.

No gráfico 7 avaliou-se a satisfação das pessoas com a posição na empresa em que trabalham, o resultado apresentado mostrou 52,70% de satisfação. Com menor porcentagem, apenas 47,30% estão insatisfeitos com sua relação na empresa.

Considerando-se os diversos tipos de estudo elaborados sobre este assunto, existe uma tendência para se adotar uma construção da satisfação no trabalho de natureza efetiva, de acordo com Locke (1969) que define satisfação no trabalho como o resultado da avaliação que o trabalhador tem sobre o seu trabalho ou a realização de seus valores por meio dessa atividade, sendo uma emoção positiva de bem-estar.. Por isso, é necessário que as empresas invistam em certas mudanças que possam proporcionar maior satisfação em seus colaboradores e assim, favorecer que eles tenham um melhor desempenho em suas atividades. E é pensando não somente nesse melhor desempenho, mas principalmente, na satisfação e qualidade de vida das pessoas que as empresas estão investindo nisto.

Gráfico 8- Nível de responsabilidade no trabalho



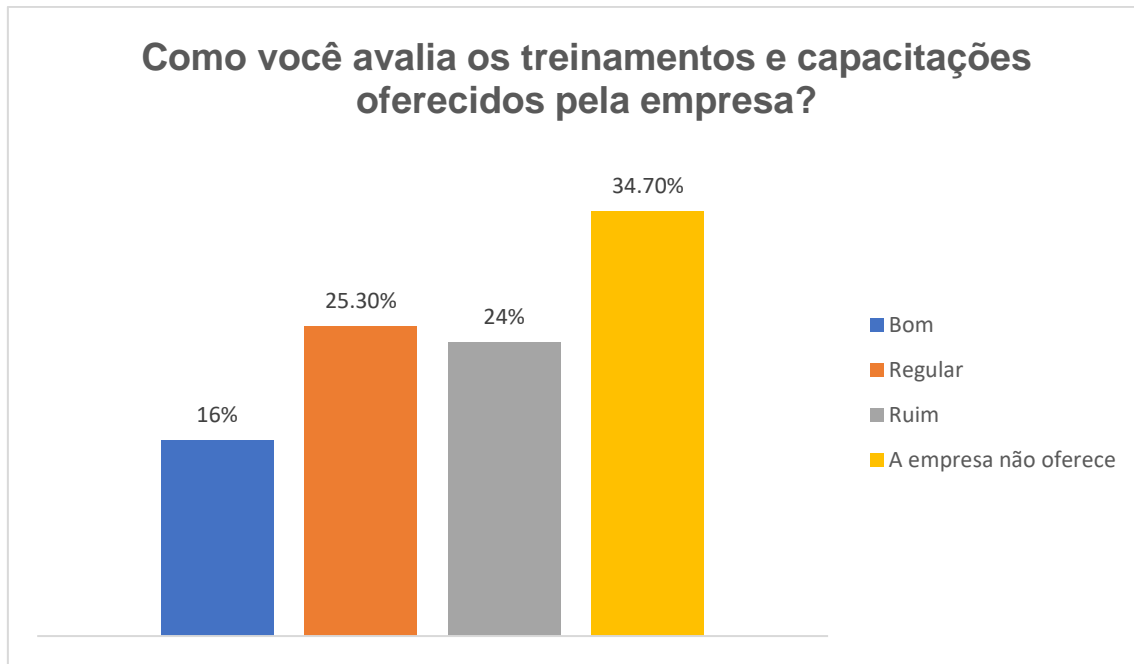
Fonte: Pesquisa realizada no mês de abril de 2018.

Pode-se observar no gráfico 8, que os trabalhadores demonstram grande comprometimento e estão com seu nível de responsabilidade no trabalho ideal, apresentando 46% das respostas para bom. Trinta e quatro por cento (34%) para regular. E 20% para ruim.

Oliveira (2003) verificou que “as empresas que conseguem se perpetuar em seus negócios são aquelas capazes de agregar valor à sociedade. Portanto, desenvolver um excelente trabalho garante não apenas o respeito de seus consumidores, como também de seus colaboradores, que cada vez mais satisfeitos no seu trabalho terão, conseqüentemente, maior produtividade.”

Ser responsável por algo é ter a consciência das suas obrigações e papéis independente do cargo ou empresa em que trabalha, e também saber sua importância dentro da organização, valorizando suas habilidades e conhecimentos.

Gráfico 9- Capacitações



Fonte: Pesquisa realizada no mês de abril de 2018

O gráfico 9 avalia a importância dos treinamentos e capacitação onde apenas 16% apontam como positivo os treinamentos e capacitações oferecidos pela empresa em que trabalham. Enquanto 25,30% consideram regulares. 24% consideram ruins. Já 34,70% dos respondentes falam que não há nenhum tipo de treinamento e capacitação no seu local de trabalho e sente que poderia ter uma qualidade de vida no trabalho melhor, sendo oferecidos mais treinamentos para os colaboradores e muitos já se posicionam como pessoas aptas a suas tarefas ao qual são requeridas já assim demonstram uma necessidade de mais dedicação às empresas em capacitar as pessoas nas suas áreas. Para Fidelis (2008) as organizações têm que levar estímulos e satisfação aos seus funcionários, pois esses funcionários são grupos de pessoas que desenvolvem suas capacidades, ou seja, desempenham seu aprendizado dentro da organização. As pessoas estão buscando se aperfeiçoar e assim atingir um crescimento profissional que condiz com seu conhecimento e seja satisfatório caracterizando se hoje de forma mais seletiva quanto a escolha da organização a trabalhar.

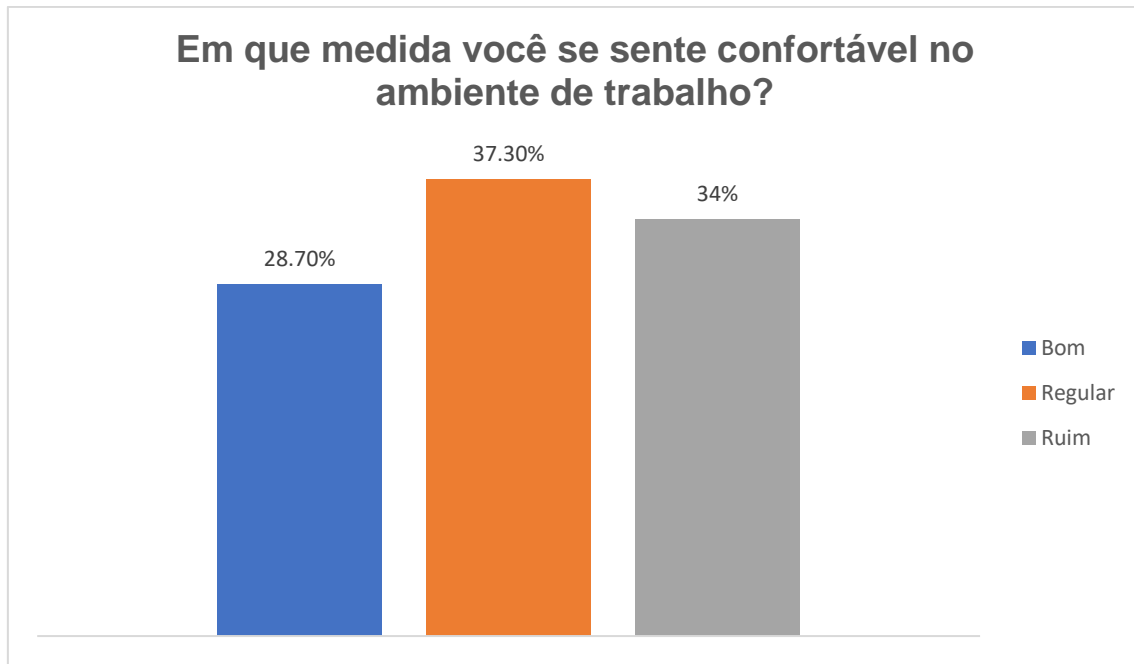
Gráfico 10- Apto a realizar as tarefas.



Fonte: Pesquisa realizada no mês de abril de 2018.

Já o gráfico 10 tem uma avaliação simplificada sobre estar apto a realizar as tarefas requeridas no trabalho com um percentual diferenciado de 60,70% de afirmação demonstrando que as pessoas estão bem engajadas com o processo. Realizar tarefas dentro de uma empresa está ligada diretamente ao bom treinamento. Segundo Fidelis (2008), o treinamento está relacionado com a capacitação e com o desenvolvimento das potencialidades do funcionário, com o aumento da competitividade da empresa e com a satisfação do cliente.

Gráfico 11- Nível de conforto



Fonte: Pesquisa realizada no mês de abril de 2018.

O nível de conforto dentro do ambiente de trabalho representado no gráfico 11 mostra que 28,70% dos respondentes consideram bom o conforto que tem em seu ambiente de trabalho enquanto 37,30% compartilham opiniões de posicionamento regulares e já 34%% considera o nível de conforto ruim. O nível de conforto do funcionário está ligado diretamente a produção, pois quanto mais confortável o funcionário está, mais feliz e satisfeito ele trabalha e sua produção tem melhores resultados. As constantes mudanças que estão ocorrendo, na relação do homem com o trabalho, exigem das empresas o reconhecimento e a necessidade de criarem condições adequadas, para que as pessoas possam desenvolver seu potencial.

Gráfico 12- Qualidade de vida geral



Fonte: Pesquisa realizada no mês de abril de 2018.

Nesta análise, o gráfico 12 mostra a média da satisfação geral que a partir dele, podemos concluir que, as pessoas que hoje estão empregadas no comércio do município de Parauapebas-PA não se sentem satisfeitas com seu trabalho, representando 38% das respostas para regular, e 28,70% para ruim. Enquanto apenas 33,30% consideram boa. É necessário que as empresas invistam em certas mudanças para que possam proporcionar maior satisfação em seus colaboradores e assim, favorecer que eles tenham um melhor desempenho em suas atividades. Tendo como exemplo suas obrigações fora do expediente, no ambiente familiar, estresse no trânsito, considerado pior diariamente. Situações essas que implicam o psicológico das pessoas. No entanto, a Qualidade de Vida no Trabalho não pode ser apenas o que a organização tem para oferecer ao trabalhador, mas o que “as pessoas podem fazer por si mesmas e pelos outros de seu grupo”. (Kahn, apud ROCHA, 1998).

## 7. CONCLUSÃO

O conceito sobre Qualidade de Vida no Trabalho é bastante amplo, e não há consenso entre os diversos autores. Podemos perceber que grande parte das pessoas entrevistadas não possuem uma boa motivação para trabalhar e demonstraram que existe irregularidades quanto a igualdade de tratamento entre os funcionários e consideram ruim a qualidade do sono. É importante ressaltar que os respondentes consideram também que não possuem conforto, treinamentos oferecidos pela organização, mas se consideram aptos para realizar as tarefas que são solicitadas no trabalho.

A realização da pesquisa foi fundamental pois o tema Qualidade de Vida no Trabalho é bastante subjetivo, variando de pessoa para pessoa. Apenas com os resultados do questionário não seria possível dar subsídios para as políticas de recursos humanos das empresas da região, pois a pesquisa quantitativa só nos revela o nível de satisfação e insatisfação. Através da entrevista, foi possível conhecer a percepção dos funcionários sobre QVT e os fatores considerados relevantes para os mesmos, podendo, dessa forma, conhecer os pontos fortes e fracos e planejar ações.

Qualidade de Vida no Trabalho, propostos pelos diversos autores, podem servir como base, mas é necessário que sejam adaptados à realidade, levando em consideração a opinião e as diferenças de percepção das pessoas. E diante dessas informações podemos concluir que os trabalhadores da rua do comercio do município de Parauapebas-PA não possuem qualidade de vida no trabalho.



## REFERÊNCIAS

- BOWDITCH, JAMES L. **Elementos de Comportamento Organizacional**. São Paulo: Thomson Pioneira, 1999.
- BRITO, M.P.V. de. 2013. **As gerações boomer, baby boomer, x, y e z**. Brazilianas.org. Disponível em <<http://advivo.com.br/blog/marco-paulo-valeriano-de-brito/as-geracoesboomer-baby-boomer-x-y-z>>. Acessado em 10/04/2018.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7ªed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- \_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- \_\_\_\_\_. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso nas organizações**. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- \_\_\_\_\_. **A Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 7ªed. Barueri, SP. Manole, 2009.
- \_\_\_\_\_. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- Ferrara, M., & De Gennaro, L. (2001). **How much sleep do we need?** *Sleep Medicine*, 5(2).
- FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FIDELIS, Gilson José. **Treinamento e desenvolvimento de pessoas e carreira: uma abordagem na educação corporativa**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008.
- LOCKE, E. A. **What is job satisfaction?** *Organizational Behaviour Human Performance*. v. 4, n. 4, 1969.
- LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MACEDO, G.B. 2009. **Um misto de gerações com diferenciais e valores**. Portal Rh.com.br. Disponível em : <[http://www.rh.com.br/Portal/Grupo\\_Equipe/Entrevista/6286/um-misto-de-geracoes-com-diferenciais-e-valores](http://www.rh.com.br/Portal/Grupo_Equipe/Entrevista/6286/um-misto-de-geracoes-com-diferenciais-e-valores)>. Acessado em 05/04/2018

MAGNOLI, D. **As forças econômicas da globalização**. In: Globalização – Estado Nacional & Espaço Mundial. Ed. Moderna, 1995. Disponível em: <<http://www.hospvirt.org.br/enfermagem/port/orgtrab.html>>. Acessado em 19/12/2018.

MARQUES, J. R. **QVT - Qualidade de Vida no Trabalho**. 2014. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5155071.pdf>>. Acessado em 23/10/2018.

MASLOW, Abraham H. **Uma teoria da motivação humana**. In: BALCÃO, Y. F. e CORDEIRO, L. L. O comportamento humano na empresa. Rio de Janeiro: FGV, 1971. \_\_\_\_\_ . **Introdução à Psicologia do Ser**. 2.ed. Rio de Janeiro: Eldorado, s/d.

OLIVEIRA, S. **Jovens para sempre: como entender os conflitos de gerações**. p. 128. São Paulo: Integrare Editora, 2012.

Oliveira, M. A. L. **SA 8000: o modelo ISO 9000 aplicado à responsabilidade social**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

ROCHA, Simone Karla da; **Qualidade de Vida no Trabalho: Um Estudo de Caso no Setor Textil**. Dissertação de Mestrado em Engenharia da Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis – SC – 1998.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SAUER, G. C.; RODRIGUEZ, S. Y. S. **Da Qualidade de Vida à Qualidade de Vida no Trabalho: Um Resgate Histórico e Prático**. Revista de Psicologia da IMED. 2014. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5155071.pdf>>. Acessado em 23/10/2018

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, Evolução e Perspectivas.** Caderno de Pesquisas em Administração, v.8, n 01, jan/mar, 2001

WALTON, R. E. **Quality of working life: what is it?** *Slow Management Review*, v. 15, n. 1, 1973.

**ANEXO****Questionário**

1. Qual seu sexo?
  - ( ) Masculino
  - ( ) Feminino
  
2. Qual sua faixa etária?
  - ( ) 18 a 25 anos
  - ( ) 26 a 33 anos
  - ( ) 34 a 41 anos
  - ( ) 42 a 49 anos
  - ( ) Acima de 50 anos
  
3. Qual sua carga horaria no trabalho?
  - ( ) 4 horas
  - ( ) 6 horas
  - ( ) 8 horas
  - ( ) 8 horas e mais hora extra
  
4. Como você avalia sua motivação para trabalhar?
  - ( ) Bom
  - ( ) Regular
  - ( ) Ruim
  
5. Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?
  - ( ) Bom
  - ( ) Regular
  - ( ) Ruim

6. Como você avalia a qualidade do seu sono?
- Bom
  - Regular
  - Ruim
7. Você se sente satisfeito com sua posição na empresa?
- Sim
  - Não
8. Como você avalia seu nível de responsabilidade no trabalho?
- Bom
  - Regular
  - Ruim
9. Como você avalia os treinamentos e capacitações oferecidos pela empresa?
- Bom
  - Regular
  - Ruim
  - A empresa não oferece
10. Você se sente apto a realizar todas as tarefas que são requeridas no trabalho?
- Sim
  - Não
11. Em que medida você se sente confortável no ambiente de trabalho?
- Bom
  - Regular
  - Ruim

12. Como você avalia sua qualidade de vida no trabalho como um todo?

Bom

Regular

Ruim