



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas
Públicas
Departamento de Administração

SAMUEL MACIEL MARQUES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Um estudo de caso
no comércio calçadista do DF.**

Brasília, DF

2019

SAMUEL MACIEL MARQUES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Um estudo de caso no comércio
calçadista do DF.**

**Monografia apresentada ao
Departamento de Administração como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.**

**Professor Orientador: Título, nome
completo:**

Brasília, DF

2019

SAMUEL MACIEL MARQUES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Um estudo de caso no comércio
calçadista do DF.**

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

Samuel Maciel Marques

Mestre, Olinda Maria Gomes Lesses

Mestre, Marcos Alberto Dantas
Professor-Examinador

Mestre, Roque Magno de Oliveira
Professor-Examinador

Brasília, 10 de julho de 2019

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me ajudar em todos os momentos durante essa jornada, depois aos meus pais que não me deixaram desistir, a minha noiva que me suportou durante esses dias e a todos que direta ou indiretamente me incentivaram a continuar e a concluir esse curso.

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho - QVT é um tema que vem atraindo a atenção dos gestores por estar associada à produtividade dos funcionários. Com o objetivo de analisar a percepção que os funcionários têm a respeito de sua QVT, esta pesquisa foi realizada em um comércio varejista de calçados. A coleta de dados foi feita por meio de um estudo de caso com a finalidade de alcançar os objetivos gerais da pesquisa que é identificar a percepção dos funcionários do comércio calçadista no DF acerca dos fatores que influenciam na sua qualidade de vida no trabalho. O método utilizado no trabalho foi uma pesquisa descritiva com uma análise qualitativa por meio de uma entrevista semiestruturada. Realizou-se uma entrevista com sete funcionárias da loja, sendo uma delas a gerente e as demais vendedoras. Concluiu-se que são sete os fatores relevantes para a qualidade de vida das vendedoras da loja a saber: salário justo e adequado, tempo em razão do trabalho, relação social, reconhecimento, perspectiva de crescimento, desenvolvimento profissional. Também foi possível inferir um desconhecimento por parte da organização da necessidade de implementação de medidas de QVT.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Comércio Calçadista. Fatores de QVT.

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO.....	6
1.1 Contextualização	6
1.2 Formulação do Problema	7
1.3 Objetivo Geral.....	7
1.4 Objetivos Específicos	7
1.6 Justificativa.....	8
2. REVISÃO TEÓRICA	9
2.1 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)	9
2.1.1 Histórico da qualidade de vida no trabalho	9
2.1.2 Conceito de qualidade de vida no trabalho	10
2.1.4 Modelos de qualidade de vida no trabalho.....	11
2.2 Comércio Calçadista.....	14
3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	17
3.1 Tipologia e Descrição Geral dos Métodos de Pesquisa	17
3.2 Caracterização da organização.....	17
3.3 Participantes da Pesquisa.....	18
3.4 Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa	19
3.5 Procedimento de Geração e Análise de Dados	19
4 RESULTADO E DISCUSSÃO	20
4.1 Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho	20
4.2 Fatores Determinantes Para a QVT.....	24
5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES	27
REFERÊNCIAS	29
APÊNDICE – ROTEIRO DE ENTREVISTA – QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	33

1- INTRODUÇÃO

Nesse capítulo foram apresentadas uma breve contextualização sobre o assunto qualidade de vida no trabalho, o problema de pesquisa, o objetivo geral da pesquisa, os objetivos específicos, as questões de pesquisa relacionadas aos objetivos específicos e por último a justificativa do trabalho.

1.1 Contextualização

A sociedade tem passado por uma constante evolução, dando espaço a uma nova realidade social com novos e constantes desafios. O aumento da expectativa de vida e, por consequência, de um maior período dedicado ao trabalho, a difusão dos direitos à saúde e bem-estar, novos hábitos e estilos comportamentais, responsabilidade social e desenvolvimento sustentável são um dos novos pontos a serem mensurados na vida das pessoas e das organizações no geral (FRANÇA, 2009). Diante dessa realidade, as organizações vivem um tempo de constante transformação, quando o enfoque deixa de ser apenas o ganho de produção, ensinado pela administração científica (RODRIGUES, 1999), para um sistema integrado no qual o funcionário se torna o seu principal ativo (VASCONCELOS, 2001). Dentro desse contexto de mudança, a partir da década de 60, surgiram estudos sobre a qualidade de vida no trabalho que pode ser representada por um conjunto de ações de uma organização envolvendo inovações tecnológicas e gerenciais no ambiente das organizações, objetivando, assim, propiciar condições plenas de desenvolvimento humano durante a realização do trabalho (VASCONCELOS, 2001). Esse ramo de estudo tem sido alvo de inúmeras pesquisas que visam o bem-estar dos funcionários dentro da organização com o intuito de gerar um diferencial competitivo (OLIVEIRA, DUTRA, *et al.*, 2018)

A qualidade de vida no trabalho influencia diretamente no rendimento e na produtividade de funcionários em uma organização. Nesse sentido, o gestor deve entender que quanto mais satisfeito e motivado o funcionário estiver, maior será o seu rendimento (OLIVEIRA, 2018)

Nessa perspectiva, o presente estudo busca trazer uma visão sobre a qualidade de vida e sua relação com a satisfação do trabalho frente à função de vendedor, buscando disponibilizar junto a organização recursos necessários para uma melhor aplicação de políticas de QVT que venham a gerar uma maior satisfação aos seus funcionários.

1.2 Formulação do Problema

A insatisfação do funcionário no trabalho pode estar relacionada a um sentimento de não valorização pela organização, e esse sentimento pode levar ao afastamento temporário e até definitivo. Para que os colaboradores se sintam satisfeitos e motivados é necessário que haja oportunidades de crescimento e desenvolvimento pessoal e que esses se sintam parte do todo e valorizados pelo seu serviço. A satisfação no trabalho pode levar a uma melhora na sua qualidade de vida refletindo na sua saúde física e mental (VASCONCELOS, 2001).

Para tanto deseja-se responder a seguinte pergunta: quais são as percepções do trabalhador do comércio calçadista no DF acerca da qualidade de vida no trabalho?

1.3 Objetivo Geral

O presente estudo tem como objetivo geral identificar a percepção dos funcionários do comércio calçadista no DF acerca dos fatores que influenciam na sua qualidade de vida no trabalho.

1.4 Objetivos Específicos

- Descrever os conceitos de qualidade de vida no trabalho;
- Compreender o contexto sócio econômico dos trabalhadores do comércio calçadista;
- Identificar quais fatores relacionados à QVT são mais relevantes para o bem-estar do trabalhador do comércio calçadista.
- Alencar os motivos de insatisfação no ambiente de trabalho
- Identificar os modelos de QVT na organização

1.5 Questões de Pesquisa

Para o encaminhamento prático do que foi apresentado, propõem-se as seguintes questões de pesquisas, relacionados aos objetivos específicos definidos.

Quadro 1: Questões de Pesquisa

Objetivos Específicos	Questões de Pesquisa
1- Descrever os conceitos de qualidade de vida no trabalho.	1-Como a qualidade de vida no trabalho é conceituada na literatura especializada?

2- Compreender o contexto sócio econômico dos trabalhadores do comércio calçadista.	2- Como os profissionais do comércio calçadista se situam dentro do contexto socioeconômico brasileiro?
3- Identificar quais fatores relacionados à QVT são mais relevantes para o bem-estar do trabalhador do comércio calçadista.	3- Quais são os fatores relacionados a QVT mais relevantes para alcançar o bem-estar dos trabalhadores do comércio calçadista no DF?
4- Alencar os motivos de insatisfação no ambiente de trabalho	4- Quais são os motivos que geram insatisfação dentro da organização?
5- Identificar os modelos de QVT na organização	5- Quais modelos de QVT se aplicam a organização?

Fonte: Autor (2019)

1.6 Justificativa

No contexto atual, o trabalho ocupa lugar de destaque e passa a ser o centro da vida dos indivíduos, uma vez que as pessoas passam grande parte de seu dia dentro de uma organização ou em prol dela (RODRIGUES, 1999), o que torna de extrema relevância a discussão sobre qualidade de vida que há no ambiente de trabalho.

Com esse estudo a organização poderá aplicar ações de Qualidade de Vida no Trabalho alinhadas às concepções das funcionárias sobre os fatores relevantes para a o seu bem-estar. Com o intuito de melhorar a satisfação dos funcionários, por consequência uma melhoria na sua produtividade.

Essa pesquisa também servirá de base para pesquisas futuras que busquem entender as relações entre a satisfação dos funcionários e os fatores de Qualidade de Vida no Trabalho.

Nessa perspectiva, essa pesquisa se justifica devido à necessidade de conhecer a percepção dos trabalhadores acerca da qualidade de vida nas organizações e quais são os fatores mais relevantes que concorrem para o bem-estar em seu ambiente de trabalho.

2. REVISÃO TEÓRICA

Pesquisas têm sido publicadas com o enfoque em correlacionar a qualidade de vida no trabalho a diversas áreas como comprometimento organizacional (CO) no qual se observou uma relação positiva entre a QVT, constatando que quanto mais satisfeitos os colaboradores estiverem com as práticas de QVT, maior será o seu comprometimento na organização (LIRIO, SEVERO e GUIMARÃES, 2018). Observou-se, também, a relação positiva entre o QVT e a auto eficácia (COELHO, ANTLOGA, *et al.*, 2016).

A fim de conferir um maior entendimento ao tema abordado, este capítulo se encontra dividido em dois temas para o embasamento teórico da pesquisa: “Qualidade de Vida no Trabalho” e o “comércio calçadista”.

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

O estudo de qualidade de vida no trabalho foi dividido em três partes, a primeira foi um breve histórico sobre o assunto QVT, depois foi apresentado os conceitos de qualidade que aparecem dentro da literatura, e por fim explanou-se sobre os modelos de QVT suas semelhanças e diferenças.

2.1.1 Histórico da qualidade de vida no trabalho

A qualidade de vida no trabalho tem sido alvo de preocupação do ser humano desde praticamente a sua existência, com outros nomes em outros contextos, mas sempre com o intuito de trazer maior satisfação e bem-estar ao homem no seu ambiente de trabalho (RODRIGUES, 1999). Entretanto, somente com a sistematização dos métodos de trabalho advindos da revolução industrial a preocupação com as condições de trabalho e a influência dessas sobre a moral e produtividade dos funcionários veio a ser estudada de forma científica (RODRIGUES, 1999).

Porém, foi somente nos meados do século XX que o nome qualidade de vida no trabalho (QVT) apareceu pela primeira vez. A origem do termo “Qualidade de Vida no Trabalho” é atribuída a Eric Trist e seus Colaboradores do *TavistockInstitute*. Eles desenvolveram uma abordagem sócio técnica, que tinha como princípio maior a organização do trabalho a partir da

análise e da reestruturação da tarefa (RODRIGUES, 1999), ao agrupar o trinômio trabalho, indivíduo e organização, buscando melhorar a produtividade, reduzir os conflitos e tornar a vida dos trabalhadores menos penosa (SILVA, FURTADO e ZANINI, 2015). Na mesma época, nos Estados Unidos, Louis Davis e colaboradores realizaram pesquisas com o intuito de modificar a “linha de montagem” para tornar a vida dos operários mais agradável (HUSE & CUMMINGS, 1985, apud RODRIGUES, 1999).

Até o início da década de 1980, muitas pesquisas e grupos de pesquisadores se destacaram no panorama internacional, tais como Walton, Hackman e Oldham e Westley que se preocuparam em desenvolver e pesquisar, dentro de uma perspectiva funcionalista, variáveis que pudessem significar a melhoria das condições de trabalho (SILVA, FURTADO e ZANINI, 2015). No Brasil, sobretudo nos anos 90, tem crescido a produção científica sobre o tema, com destaque para a Administração e a Psicologia (FERREIRA, 2009). Eda Conte Fernandes, Tércísio Quirino e Lúcio Flávio R. de Moraes foram os precursores do movimento de estudos sobre QVT (RODRIGUES, 1999).

2.1.2 Conceito de qualidade de vida no trabalho

Ferreira (2009) afirma que existe uma dificuldade geral de se conceituar o que seja QVT e dentre os teóricos da área não existe um consenso em relação ao tema. Ao pensarmos no conceito do QVT, o primeiro que surge é um conjunto de fatores que reúne melhores condições físicas, aperfeiçoamento de instalações, reivindicações salariais, redução na jornada de trabalho, benefícios, entre outros. Porém, outros aspectos podem elevar o nível de satisfação e produtividade: os organizacionais, ambientais e comportamentais (SILVA, FURTADO e ZANINI, 2015)

Segundo Albuquerque e França (1998, p. 42), Qualidade de Vida no Trabalho foi definida como um:

conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano durante a realização do trabalho.

Para Ferreira (2011, p. 173), o conceito de QVT apresenta dois enfoques, o da organização e do trabalhador:

Sob a ótica das organizações, a QVT é um preceito de gestão organizacional que se expressa por um conjunto de normas, diretrizes e práticas no âmbito das

condições, da organização e das relações socioprofissionais de trabalho que visa a promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho. Sob a ótica dos trabalhadores, ela se expressa por meio de representações globais (contexto organizacional) e específicas (situações de trabalho) que estes constroem, indicando o predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, de reconhecimento institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais.

Para o autor a qualidade de vida no trabalho pode ser entendida com base na representação dos próprios funcionários sobre seu contexto de trabalho baseados em quatro fatores: condições, organização, relações socioprofissionais de trabalho e o reconhecimento profissional. A satisfação ou não desses fatores podem ocasionar sensação de bem-estar e mal-estar dentro do ambiente laboral (COELHO, *et al.*, 2016).

Fernandes (1996) acredita que a QVT é uma estratégia gerencial visando à integração do ser humano à organização. Para elevar o máximo o bem-estar do trabalhador com seu trabalho, pela satisfação de suas necessidades de crescimento pessoal e profissional e, ao mesmo tempo, diminuir seu esforço e aumentar seu desempenho. (SILVA; FURTADO; ZANINE, 2015).

Com isso o conceito de QVT leva a um entendimento que ultrapassa os limites do ambiente do trabalho, atingindo as relações sociais dentro e fora das organizações. Tendo como objetivo proporcionar um ambiente humanizado para os colaboradores, levando a um ganho de produtividade.

2.1.4 Modelos de qualidade de vida no trabalho

Nessa parte serão expostos de forma sucinta dois modelos dos principais citados sobre qualidade de vida no trabalho.

Richard Walton (1973) foi o pioneiro no que diz respeito à criação de um modelo de avaliação da QVT (SILVA; FURTADO; ZANINE, 2015). Para Walton (1973) a expressão qualidade de vida no trabalho tem sido utilizada como um modo de descrever valores ambientais e humanos, negligenciados pela humanidade em prol do avanço tecnológico (RODRIGUES, 1999). Para o autor, a QVT depende estreitamente do equilíbrio entre trabalho e outras esferas da vida, do papel social da organização e da importância de se conciliar produtividade com QVT (FERREIRA, 2009). Walton (1973) apud Vasconcelos (2001) estipulou oito critérios que influenciam a QVT dos colaboradores, são eles:

- A) Compensação justa e adequada: remuneração apropriada pelo trabalho realizado, assim como o respeito com a equidade interna (comparação com os colegas) e a equidade externa (mercado de trabalho).
- B) Condições de segurança e saúde do trabalho: condições ideais de ergonomia e salubridade, jornada e carga de trabalho, materiais e equipamentos compatíveis com a atividade e a função. Analisa as condições reais do trabalho.
- C) Oportunidade imediata para a utilização e o desenvolvimento da capacidade humana: implica o aproveitamento do capital intelectual, concedendo autonomia para a utilização da capacidade plena dos indivíduos no desempenho das suas funções e concedendo *feedbacks* constantes acerca dos resultados obtidos no trabalho e no processo com um todo.
- D) Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança: Está relacionado com a possibilidade de ascensão na carreira e segurança no emprego.
- E) Integração social na organização de trabalho: igualdade de oportunidades sem nenhuma distinção devido à cor, raça, sexo, religião nacionalidade e estilo de vida, que seria o condutor de uma boa relação social.
- F) O constitucionalismo na organização do trabalho: as normas que estabelecem os direitos e deveres dos colaboradores, o direito a sua privacidade o direito ao posicionamento (diálogo livre) e o direito a um tratamento justo.
- G) O trabalho e o espaço total da vida: um equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho.
- H) A relevância social da vida do trabalho: a percepção do empregado quanto à imagem da empresa, a sua responsabilidade social junto à comunidade, a qualidade dos produtos e a sua prestação de serviço.

As dimensões propostas por Walton são bastante diversas e fazem menção a diferentes aspectos. Por esse modelo, os critérios apresentados são participantes na qualidade de vida no trabalho de modo geral. Sendo tais aspectos determinantes dos níveis de satisfação experimentados pelos funcionários, repercutindo nos seus níveis de desempenho (SILVA; FURTADO; ZANINE, 2015).

Já o modelo de qualidade de vida no trabalho de Hackman e Oldham ilustra que há três fatores que influenciam na motivação no ambiente de trabalho, denominados “Estados Psicológicos Críticos” (PEDROSO, PILATTI, CANTORANE, 2010). Conforme Rodrigues 1999, são eles:

- A) Significância percebida do trabalho: o grau que o indivíduo experimenta a tarefa de forma significativa e valiosa.
- B) Responsabilidade percebida pelos resultados do trabalho: o grau em que o indivíduo se sente pessoalmente responsável pelos resultados das tarefas que ele executa.

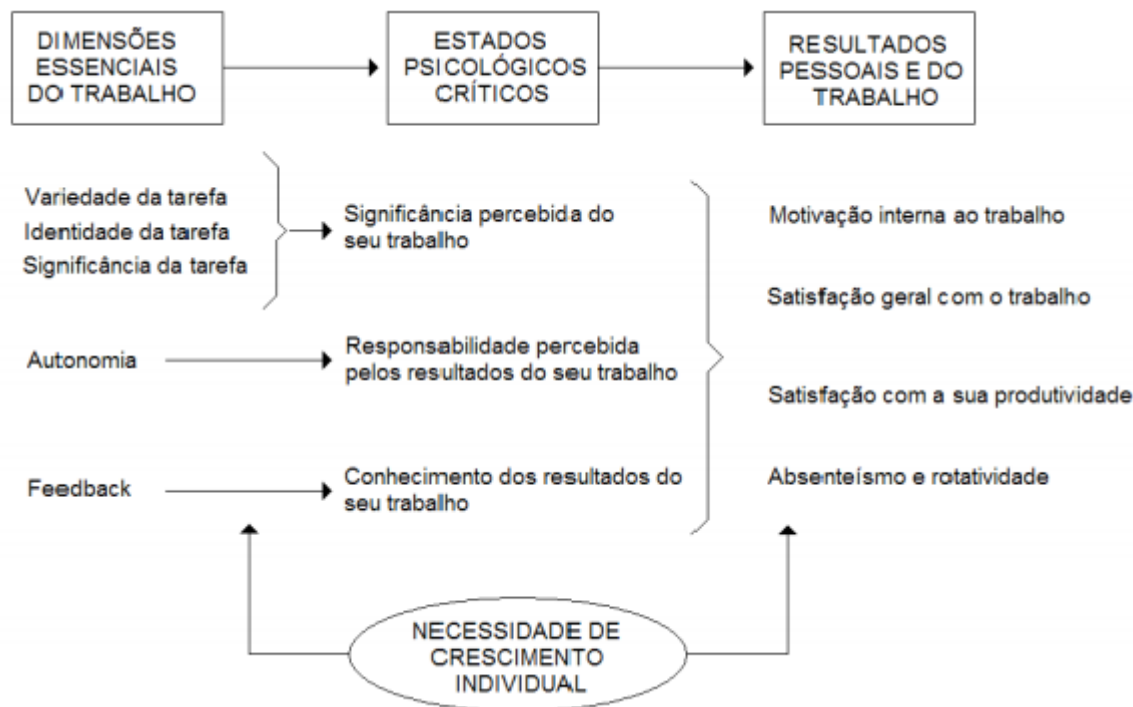
- C) Conhecimento dos resultados do trabalho: o grau por meio do qual o indivíduo conhece e entende a forma como ele desempenha efetivamente a sua tarefa.

Os fatores são processos individuais que não podem ser influenciados durante o gerenciamento do trabalho, portanto, é preciso determinar propriedades do trabalho que sejam passíveis de avaliação e mudança, e que tenham influência direta nos Estados Psicológicos Críticos. Esses recebem a denominação de dimensões básicas do trabalho (PEDROSO, PILATTI, CANTORANE, 2010). Segundo Rodrigues (1999), são elas:

- A) Variedade de habilidade: o grau de complexidade que a tarefa exige para sua execução envolvendo uso de várias habilidades e talentos.
- B) Identidade da tarefa: a medida que a tarefa requer a execução de um trabalho “completo” e identificável, ou seja, a realização de uma tarefa do começo ao fim com resultados visíveis.
- C) Significação do trabalho: o impacto que a tarefa realizada tem sobre a vida de outras pessoas, a sua utilidade.
- D) Autonomia: a medida que a tarefa oferece ao indivíduo liberdade, independência para a execução do trabalho e seus procedimentos.
- E) *Feedback*: Esse se divide em dois, intrínseco, o grau que o indivíduo recebe informações claras sobre seu desempenho pela própria atividade, e o extrínseco, as informações recebidas pelos superiores, colegas e clientes.

Há, também, fatores secundários que influenciam nas dimensões do trabalho e nos resultados, denominados resultados pessoais e do trabalho: motivação interna ao trabalho; satisfação geral com o trabalho; satisfação com a sua produtividade e; absenteísmo e rotatividade. Por fim, existe a Necessidade de Crescimento Individual, que se correlaciona diretamente com as Dimensões Essenciais do Trabalho e os Resultados Pessoais (SILVA, FURTADO e ZANINI, 2015). O modelo Completo de Hackman e Oldham pode ser visto por intermédio da seguinte figura:

Figura 1: Modelo de QVT de Hackman e Oldham



Fonte: Hackman e Oldham (1974), citados por Pedroso, Pilatti e Cantorani, (2010):

Rodrigues (1999) pondera que, com base no modelo proposto, é possível entender a QVT como resultado direto da combinação de dimensões básicas da tarefa, capazes de produzir motivação e satisfação em diversos graus, gerando diferentes tipos de atitudes e comportamentos nos colaboradores pertencentes às organizações, como absenteísmo, rotatividade ou, ao contrário, alta qualidade no desempenho do trabalho.

Por mais que cada autor traga uma abordagem diferente da aplicação da QVT e também fatores diferentes que irão interferir na sua implementação, os resultados dessas ações no contexto organizacional serão visualizados de formas semelhantes, como na taxa de absenteísmo, rotatividade e insatisfação dentro da organização (COELHO, *et al.*, 2016).

2.2 Comércio Calçadista

O comércio é um importante setor da economia no Brasil e no mundo. É uma atividade caracterizada pela venda de bens novos ou usados que gera valor ao fornecer conveniência e praticidade aos consumidores. Essa atividade pode ser dividida em três grandes áreas, o

“atacado” e o “varejo”, no qual o primeiro presta serviço que é consumido, em sua maior parte, por outras empresas, já o segundo presta um serviço ao consumidor final (Economia de Serviços, 2018). O comércio de veículos e peças aparece como o terceiro expoente referente ao comércio.

O setor do comércio ganhou maior importância nas últimas duas décadas, tendo a participação no produto interno bruto (PIB) elevada de 8% em 2002 para 13,6% em 2014, valor que permaneceu similar nos anos seguintes. A valorização do setor no período foi maior do que de todos os outros setores da economia (Economia de Serviços, 2018).

Em termos de participação no emprego nacional, o comércio absorve 20% de toda a mão de obra (Economia de Serviços, 2018). Em 2014 segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em números reais, o setor tinha empregado 10,7 milhões de pessoas (IBGE, 2019). Como ponto negativo se tem que o nível de informalidade e rotatividade no setor são elevadas (Economia de Serviços, 2018).

O varejo responde por aproximadamente 75% de todos os postos de trabalho no setor, por mais que o número de funcionários por empresa seja menor que no atacado. Isso se deve ao fato de essas empresas serem responsáveis por quase 80% de todas as empresas no comércio (IBGE, 2019).

O varejo de calçados no Brasil, composto por mais de 60 mil lojas em todo o país, o que representa aproximadamente 5% das empresas de varejo, tem crescido mesmo em meio à crise em que o país se encontra (ABLAC, 2018).

Dados encontrados por uma pesquisa feita pela empresa Kantar Wordpanel, a pedido da Associação Brasileira de Lojistas de Artefatos e Calçados (Ablac), demonstram que o setor teve um crescimento de 2,6% entre os anos de 2017 e 2018. Também foi possível inferir na pesquisa que aproximadamente 114 milhões de brasileiros compraram calçados no ano de 2018, com uma frequência de três vezes ao ano e um tíquete médio no valor de R\$ 105,20 em média. A Associação prevê um crescimento da área em torno de 3% no ano de 2019, mantendo a perspectiva de crescimento no setor (ABLAC, 2018).

O mercado de calçados no Brasil é abastecido na sua maioria pelo mercado interno 70% de todos os calçados consumidos são fabricados no próprio país. A capacidade produtiva está estimada em 600 milhões de pares por ano, destaque para o Rio Grande do Sul responsável por 40% da produção interna. Outros polos de produção no país são São Paulo, Minas Gerais, Paraíba, Bahia e Santa Catarina (FRANCISCHINI e AZEVEDO, 2003)

É importante saber que o Distrito Federal (DF) apresenta as suas particularidades em relações às demais unidades da Federação. Por apresentar uma grande dependência da administração pública nos postos de trabalho e um menor peso da indústria e do agronegócio o DF mantém a sua economia baseada na comercialização de bens e serviços. Observando o ano de 2014, o último com dados disponíveis, o maior volume de transações foi realizado internamente. Isso mostra a existência de um comércio interno que não deve ser negligenciado: do total das vendas do DF, 65,6% foram destinados a empresas locais, e do total das compras, 45,9% vieram de empresas do próprio DF (Codeplan, 2018).

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

O presente estudo contribui com uma pesquisa focada em identificar a percepção dos funcionários do comércio calçadista no DF acerca dos fatores que influenciam na sua qualidade de vida no trabalho. Nos tópicos seguintes serão explicados o tipo de pesquisa, a caracterização da empresa em questão, o tamanho da amostra e como os dados serão coletados e analisados.

3.1 Tipologia e Descrição Geral dos Métodos de Pesquisa

O delineamento da pesquisa se deu de forma descritiva em que ocorre a exposição de “características de uma determinada população” (GIL, 2008), que nesse estudo se trata de trabalhadores de uma loja de calçados e acessórios femininos.

A pesquisa foi abordada de forma qualitativa, pois busca descrever uma realidade de um grupo social em um contexto específico (GERHARDT e SILVEIRA, 2009) que no presente estudo refere-se à percepção de QVT na visão dos vendedores de calçados, o estudo qualitativo busca entender o porquê das coisas sem a utilização de métodos quantitativos, pois se utiliza de informações não métricas que necessitam de interação (GERHARDT e SILVEIRA, 2009).

A pesquisa se deu por meio de um estudo de caso em uma loja de calçados. A abordagem não se caracteriza como um método, mas em uma estratégia de pesquisa. Tal forma de pesquisa é baseada em um contexto passado ou atual (FREITAS e JABBOUR, 2011).

3.2 Caracterização da organização

A organização em estudo é uma rede de franquias voltado para venda de sapatos, bolsas e acessórios. Possui mais de 120 lojas em 17 estados do Brasil, sendo 13 dessas localizadas no Distrito Federal. A organização vende ao todo mais 2,5 milhões de pares de sapatos por ano e registra um faturamento médio mensal por loja no valor de 220 mil reais. Essa se encontra no mercado de calçados desde 2003 e tem a sua sede na cidade de Belo Horizonte/MG.

A empresa se caracteriza pelo modelo de organização da suas lojas chamado de *self shoes*, no qual a loja está arrumada em prateleira como se fossem um armário de sapatos separados por números, a cliente ao entrar na loja pode ter acesso a todos os modelos

disponíveis em seu tamanho, com a disponibilidade para experimentá-los. Além do auxílio das vendedoras das lojas que fazem a efetivação das compras.

O *marketing* digital e físico e a distribuição do estoque são realizados pela matriz que disponibiliza uma linha de contato contínuo com o franqueado. A loja virtual é vinculada à matriz que, junto as franquias repassam as vendas feitas *online* para o franqueado que se encontra mais perto do destinatário a fim de diminuir o custo de frete e a acelerar o prazo da entrega.

O objeto de estudo se deu em uma das lojas situada em Brasília no bairro da Asa Norte, A loja é composta por sete funcionários sendo seis vendedores e uma gerente responsável.

3.3 Participantes da Pesquisa

A escolha pela loja se deu devido a disponibilidades da gerência da loja em receber a pesquisa e por questões de proximidade com a residência do pesquisador O que configura segundo Gil (2008) uma amostra por acessibilidade ou por conveniência, no qual o pesquisador seleciona os elementos ao que tem acesso.

A amostra é composta pela gerente que anteriormente ao cargo era vendedora da mesma loja e a seis vendedoras, a escolha se deu por pessoas que detêm o conhecimento específico sobre a organização e pelas pessoas que são o alvo da pesquisa, que segundo Gil (2008) se configura uma amostra por tipicidade ou intencional em que consiste em selecionar um subgrupo da população que, com base nas informações disponíveis passa a ser considerado representativo de toda a população. A seguir segue o perfil dos entrevistados.

Tabela 1 – Características dos entrevistados

<i>Número do entrevistado</i>	Sexo	idade	Área de atuação	Tempo de empresa	Primeiro Emprego	Experiência C/ Vendas
01	Feminino	31	Gerente de Loja	2 anos e 6 meses	Não	Sim
02	Feminino	25	Vendedora	7 meses	Não	Sim
03	Feminino	33	Vendedora	1 ano e 2 meses	Não	Sim
04	Feminino	25	Vendedora	2 semanas	Não	Sim

05	Feminino	29	Vendedora	3 anos e 6 meses	Não	Sim
06	Feminino	43	Vendedora	1 ano	Não	Sim
07	Feminino	38	Vendedora	2 meses	Não	Sim

Fonte: elaborado pelo autor (2019)

3.4 Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa

Os dados da pesquisa foram gerados a partir de entrevistas dinamizadas por perguntas previamente elaboradas, realizada no ambiente da loja.

Pode se entender entrevista como um modo que o pesquisador indaga o investigado com perguntas pré-elaboradas ou não, com intuito de obter informação sobre o entrevistado (GIL, 2008). A entrevista é uma técnica utilizada pela qual o pesquisador é capaz de extrair informações sobre a situação investigada e a possibilidade de validação com a reunião de diversas opiniões (FREITAS e JABBOUR, 2011).

3.5 Procedimento de Geração e Análise de Dados

Para a coleta dos dados foi feita uma gravação, o que torna as informações obtidas mais confiáveis e verdadeiras. Como recomendável as entrevistas foram transcritas o mais rápido possível para que a lembrança do que foi dito e como foi dito fosse acessível ao pesquisador, pois existem elementos que não podem ser captados através de áudios, porém são importantes para a análise da situação (FREITAS e JABBOUR, 2011).

Os entrevistados foram informados no início da pesquisa que o material obtido era exclusivamente para intuito de estudo e para a elaboração de um trabalho de conclusão de curso, por isso não foi exigido a identificação dos mesmos, para que esses não se sentissem coagidos a esconder alguma informação (GIL, 2008).

O roteiro da entrevista se dividiu em duas partes, na primeira buscou-se saber características pessoais dos indivíduos como idade, função, tempo de serviço e a experiência prévia dos funcionários. Em prol de entender qual era o contexto social que eles se encontravam. Na segunda parte da entrevista buscou-se saber a percepção dos mesmos sobre o assunto estudado. As perguntas foram abertas pois a intenção da entrevista não era de limitar o campo de respostas, mas arrecadar o maior número de informações possíveis.

4 RESULTADO E DISCUSSÃO

Nesse capítulo, serão apresentados os resultados e as discussões das entrevistas, cujo objetivo é analisar as percepções que os funcionários têm a respeito de sua Qualidade de Vida no Trabalho.

A discussão será dividida em duas categorias, primeiramente, a conceituação do que seria qualidade de vida no trabalho para as vendedoras tentando chegar a um conceito, depois serão apresentados os fatores que as vendedoras elencaram ser mais importantes para a sua QVT na organização e, por último, para que se possa ter um melhor entendimento sobre as duas categorias antes citadas, serão apresentados os motivos que causam o mal-estar no trabalho.

Porém, antes de se iniciar uma análise propriamente dita sobre o que seria qualidade de vida no trabalho, é importante analisar as informações obtidas por meio dos questionamentos sociais, quanto à idade e ao tempo de serviço.

É possível inferir dos dados, que não existe um padrão quanto a idade das vendedoras, pois existe uma diferença de 18 anos entre a vendedora mais nova e a mais velha. Também foi possível observar que existe pouco espaço para oportunidades de primeiro emprego dentro da loja, uma vez que todas as vendedoras apresentam experiência prévia com a área de vendas, por mais que esse fator não tenha sido colocado como impeditivo pela gerente da loja, conforme a sua fala:

A loja sempre que vai fazer contratações contrata pessoas com experiência. Isso não quer dizer que se aparecer uma pessoa muito boa que se encaixa nos critérios da loja, eu não irei contratar...” (ENTREVISTADA 01)

Também é possível inferir por meio do estudo que, assim como no mercado de varejo, (IBGE, 2019) existe um problema de rotatividade dentro da loja, pois das seis vendedoras entrevistadas duas estavam no início do período de experiência. A rotatividade em uma empresa pode ser benéfica quando a perda acontece com funcionários com baixa produtividade, mas quando se perdem funcionários valiosos pode-se considerar um índice negativo e prejudicial para a empresa (FLINK & PINTO, 2011).

4.1 Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho

Como na literatura (FERREIRA, 2011; FERNANDES e FERREIRA, 2015) as vendedoras tiveram dificuldade em conceituar o que seria qualidade de vida no trabalho ao

serem indagados sobre o tema. Elas, em vez de falarem sobre um bem-estar no geral, associaram a qualidade de vida a um fator específico do trabalho (FERNANDES e FERREIRA, 2015). O bem-estar no trabalho está ligado à satisfação do funcionário. Esse, por sua vez, sofre influência tanto de fatores internos quanto de fatores externos. Como apresentado na tabela com trechos da resposta sobre qualidade de vida.

Tabela 2: Trechos das respostas sobre o que seria qualidade de vida no trabalho?

Número do entrevistado	O que é qualidade de vida?
01	Um ambiente onde haja um bom convívio , que haja respeito entre os colegas, uma remuneração adequada com o trabalho prestado...
02	Qualidade de vida no trabalho está relacionado a um horário flexível , no qual esse seja bem delimitado... que não seja necessário fazer horas extras..., mas para mim o fator mais importante é a distância entre a minha casa e o meu trabalho
03	Hoje eu acho que vai além de dinheiro está mais ligado a motivação ... motivação pra mim é ser incentivado através do reconhecimento do meu trabalho primeiramente pessoal (entende-se elogios pelos superiores) e depois financeira (premiação por metas atingidas)
04	Trabalhar perto de casa, ter a possibilidade de ter uma vida fora do trabalho .
05	Um salário bom , uma carga menor de horário , sem precisar fazer hora extra, sem a necessidade de dobrar (Permanecer no serviço após o final do turno)
06	Que o tempo de trabalho possibilite que se tenha uma vida fora do trabalho
07	Uma tranquilidade para se trabalhar , um ambiente com menos cobranças e metas possíveis a serem alcançadas.

Fonte: elaborado pelo autor (2019).

A partir da tabela com as respostas, podemos inferir que qualidade de vida no trabalho está relacionado a quatro fatores perceptíveis nas falas: As relações sociais harmoniosas, tempo adequado de trabalho, estabilidade no trabalho e o reconhecimento.

É possível notar que, para parte das entrevistadas, a qualidade de vida está relacionada às interações sociais dentro da organização (ENTREVISTA 01; ENTREVISTA 07). Para elas, é importante um ambiente harmonioso entre todas as partes: colegas, superiores e clientes são determinantes para que haja qualidade de vida na organização. Esse pensamento vai ao encontro com o que assevera Chiavenato (2009), que defende a melhoria do ambiente do trabalho sendo física, psicológica e social (SILVA, FURTADO e ZANINI, 2015).

Essa ideia fica mais característica quando analisada junto ao contexto dos fatores que causam mal-estar na organização, perceptível na fala de algumas vendedoras que correlacionam conflitos entre as colegas como um fator que causa mal-estar no seu trabalho (ENTREVISTA 02). Uma das entrevistadas vai além, e levanta o ponto entre funcionário e cliente. Quando maltratada pelos clientes, essa postura gera nela um sentimento de mal-estar (ENTREVISTA 05).

Outro ponto elucidado é a relação entre qualidade de vida e o tempo de trabalho, que pode ser entendido como o tempo que o funcionário disponibiliza para a realização do seu trabalho. Segundo Fernandes e Ferreira (2015), um dos desafios da QVT é que o tempo atribuído aos compromissos e as tensões de trabalho não impeçam que os funcionários possam obter uma vida fora do ambiente de trabalho.

As entrevistadas explanaram a necessidade de uma adequação quanto ao tempo trabalhado, por mais que elas admitissem que a carga horária seja bem estabelecida e respeitada (ENTREVISTA 02).

As vendedoras levantaram outros pontos de discussão, como a necessidade de “dobrar”, que pode ser entendido como a necessidade de ficar após o seu expediente para que seja possível atingir as metas de venda estipuladas pela loja (ENTREVISTA 06).

Outro ponto exemplificado é a distância entre o trabalho e as suas casas, que acaba sendo agravado devido a um fator externo que é o transporte público na cidade de Brasília (ENTREVISTA02; ENTREVISTA 04). A distância leva um dispêndio maior de tempo pois, além das horas trabalhadas efetivamente, existe o tempo de deslocamento entre suas casas e o seu trabalho e vice-versa. O que, por consequência, acaba abreviando o tempo livre com a sua família que, de acordo com a literatura, é todo o tempo liberado das ocupações de trabalho (RUGISKI, PILATTI e KOVALESKI, 2005). A qualidade de vida está relacionada ao ambiente de trabalho, mas também à possibilidade de se ter “uma vida fora do trabalho” (ENTREVISTADA 04)

Segundos os estudos de Walton (1973), um dos fatores que influenciam a percepção da qualidade de vida é “o trabalho e o espaço total da vida” que é a existência entre um equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho (VASCONCELOS, 2001).

Outro aspecto salientado para a definição de qualidade de vida no trabalho é a possibilidade de executar as suas atividades de forma tranquila, e que a pressão por resultados e o medo de não atingir as metas estabelecidas não sejam um fator de mal-estar no trabalho.

Quando analisamos a definição de uma das vendedoras sobre o que seria qualidade de vida, observamos a preocupação com a estabilidade na execução das suas funções: “Qualidade de vida para mim é ter uma tranquilidade para se trabalhar, um ambiente com menos cobranças e metas possíveis a serem alcançadas.” (ENTREVISTA 07)

Essa definição vai ao encontro do percebido dentro da organização, a preocupação com as metas é um fardo de todos na loja. Quando questionada sobre as metas da loja, a gerente afirmou que são cotas cabíveis, mas desafiadoras, porém, ela salientou a volatilidade do mercado no Brasil e a dificuldade de previsão. Uma das vendedoras no meio da entrevista com a gerente falou: “entre desafiador e desesperador existe uma linha muito tênue.” A frase demonstra um sentimento de insegurança quanto à capacidade de atingir as metas estabelecidas e um real medo de suas consequências. Em uma das entrevistas (ENTREVISTA 07), a vendedora chegou a falar em falta de realidade entre as metas estipuladas e o mercado real.

O sentimento de segurança no emprego também é importante para descrever a QVT. De acordo com Lori e Barling (2005), o sentimento de segurança no trabalho está associado ao sentimento de estabilidade no trabalho e possibilidade de cumprir com os compromissos estabelecidos (BOAS e MORIN, 2017). Segundo Walton (1973), a oportunidade futura para o crescimento e a segurança no trabalho em relação a sua permanência são um dos fatores de importância para a qualidade no trabalho (VASCONCELOS, 2001)

O último ponto percebido nas entrevistas que define o que é qualidade de vida para as vendedoras é o reconhecimento na forma de elogios pela chefia, mas também uma compensação monetária pelo bom serviço prestado.

Quando analisadas as entrevistas, percebeu-se em duas delas a percepção de uma falta de reconhecimento do trabalho por parte da chefia, como evidencia as falas das vendedoras

Hoje eu acho que vai além de dinheiro acho que está ligado a motivação...O trabalho de vendedor é muito emocional, se eu não estou motivado o trabalho não vai render, acho que motivação está ligado a reconhecimento, e nem estou falando em relação a dinheiro que é importante também, mas em relação ao reconhecimento por parte da chefia e depois um reconhecimento financeiro com premiações e coisas do tipo (ENTREVISTA 03).

O fato de a gente não ser valorizado no geral, o vendedor ele não é valorizado, pois fazemos o trabalho de formiguinha e eles não vêm isso. (ENTREVISTA 07)

Quando comparado com os fatores que influenciam uma boa qualidade de vida defendidos por Walton (1973) apud Vasconcelos (2001), podemos elencar o reconhecimento, a compensação justa e adequada, que segundo os estudos desse autor, é a compensação

financeira justa pelos seus serviços prestados e uma equidade dentre os companheiros e o mercado.

Então, se unirmos os pontos principais percebido nas entrevistas, um conceito para as vendedoras sobre qualidade de vida no trabalho seria: um trabalho que possa favorecer um ambiente de harmonia e respeito entre os partícipes existentes, que garanta estabilidade no emprego e apresente metas e objetivos compatíveis com o tempo de trabalho e que implique reconhecimento financeiro pelos bons serviços prestados, como também no plano dos valores sensíveis (elogios, valorização pessoal etc).

4.2 Fatores Determinantes Para a QVT

Os estudos sobre QVT nos seus modelos buscaram determinar fatores relevantes, sem os quais não seria possível a satisfação com o trabalho. E, além disso, a falta deles é causadora de mal-estar dentro da organização.

Para tanto, foi perguntado às vendedoras: “Pra você quais são os fatores determinantes para que se tenha uma boa qualidade de vida no trabalho?” E para complementar o entendimento foi perguntado também: “Pra você o que causa mal-estar dentro do trabalho?” A partir da resposta delas foi elaborada uma tabela:

Tabela 3: Trechos das respostas sobre fatores que influenciam a QVT e causas de mal-estar na organização

Número do Entrevistado	Fatores determinantes para QVT	Causas de mal-estar na organização
01	Primeiramente a convivência boa entre os funcionários e os clientes, depois um bom salário	Não bater as cotas, não atingir as metas, pois são muitas metas estabelecidas...
02	Estar bem motivado e depois um bom salário	Um mal convívio com os colegas e um salário inadequado...
03	Reconhecimento pelo trabalho, tanto financeiro como pessoal (elogios)	Falta de reconhecimento, não ver uma perspectiva de crescimento
04	Um bom salário, uma relação harmoniosa com os colegas e ter um ambiente tranquilo sem muitas cobranças	Conflitos com os colegas
05	Uma carga horária boa, um salário adequado	Conflitos com os colegas e conflitos com os clientes

06	Uma carga horária adequada com as metas, e a possibilidade de treinamento para melhor execução de suas tarefas	Ruídos de comunicação entre funcionário e a chefia
07	Ambiente de trabalho tranquilo, metas factíveis com a realidade	O fato de o trabalho não ser valorizado.

Fonte: elaborada pelo autor (2019).

Como na conceituação para determinar o que seria qualidade no trabalho, as vendedoras tiveram dificuldades para elencar quais seriam os fatores determinantes para a sua qualidade de vida no trabalho de uma forma objetiva. Na maioria dos casos, as vendedoras fizeram uma continuação do que seria o conceito para elas de qualidade de vida.

A partir do que foi observado, tanto nas entrevistas como na loja, por meio das conversas informais, pode se observar alguns fatores semelhantes aos antes elaborados pelos estudos de QVT. Sendo eles: salário justo e adequado, tempo adequado de trabalho, relação harmônica com companheiros e chefia, reconhecimento verbal e financeiro pelo bom serviço, perspectiva de crescimento na organização, estabilidade, trabalho compatível com a realidade, capacidade de desenvolvimento por meio de treinamentos na organização.

Um dos pontos que foram citados pelas entrevistadas é que um fator relevante seria estar motivado para o trabalho, A palavra motivação indica o processo pelo qual um conjunto de razões ou motivos explica, induz, incentiva, estimula ou provoca algum tipo de ação ou comportamento humano (MAXIMIANO, 2000). A partir disso foi possível perceber que o entendimento sobre motivação para as entrevistadas está relacionado ao reconhecimento pelo trabalho bem feito, pelos elogios e premiações.

Boa parte dos fatores se repetem aos exemplificados sobre a conceituação do que seria qualidade de vida no trabalho. Esses foram explicados juntamente ao conceito no item anterior, ficando para esse item a explicação acerca dos fatores que não foram abordados anteriormente no trabalho. Sendo eles dois fatores, a perspectiva de crescimento na organização e a capacidade de poder se desenvolver na organização.

A perspectiva de crescimento na organização está intimamente ligada ao desenvolvimento do trabalhador. Nas entrevistas foi possível notar um certo desânimo por parte das funcionárias, pois essas não conseguem encontrar um sentido no trabalho a ser executado. Ponto que nos estudos sobre QVT é encontrado nos fatores propostos por Walton (1973) quando aponta a relevância social, a forma como o funcionário enxerga a organização perante a sociedade. É o sentimento de orgulho no trabalho executado (VASCONCELOS, 2001).

A partir dos estudos de Dutra (2002), é possível inferir que o crescimento das organizações está relacionado com a sua competência em desenvolver as pessoas e ser desenvolvido por elas, criando conceitos a respeito de aprendizagem da organização e dos funcionários e a relação entre eles (SIQUEIRA, ESTENDER e MACEDO, 2015).

O desenvolvimento dos colaboradores deve estar focado no próprio indivíduo, correlacionado com a suas expectativas e os desejos pessoais dos funcionários, para, assim, obter um crescimento organizacional (SIQUEIRA, ESTENDER e MACEDO, 2015).

Na loja, os funcionários sentem falta de treinamento de suas atividades, conforme observado em uma das entrevistas (ENTREVISTA 06). A vendedora acredita que, caso seja bem treinada, ela será capaz de executar o seu trabalho com maestria, e não gastará tanto tempo para efetuar uma venda. Motivo que foi correlacionado com o fato de ter que ficar além do tempo. Para ela, essa situação está relacionada a não apresentar as competências certas, que possibilitaria uma melhor abordagem aos clientes, o que a impede de alcançar as suas metas dentro do horário regular da função.

Cabe salientar que a empresa, ao promover o desenvolvimento de seus funcionários, por meio de treinamentos que propiciam perspectivas de crescimento dentro da organização, suscita a incorporação de parceiros da organização, que vestem a camisa e colocam um maior esforço na busca de alcançar as metas estipuladas pela loja.

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

A QVT, tema de grande interesse das organizações, suscitou a compreensão por parte dos dirigentes no sentido de ser possível unir produtividade à satisfação do trabalhador

Diante disso, o presente estudo teve como objetivo “identificar a percepção dos funcionários do comércio calçadista no DF acerca dos fatores que influenciam na sua qualidade de vida no trabalho.” A fim de atingir o objetivo geral, foram propostos ao estudo três objetivos específicos:

- Descrever os conceitos de qualidade de vida no trabalho;
- Compreender o contexto socioeconômico dos trabalhadores do comércio calçadista;
- Identificar quais fatores relacionados à QVT são mais relevantes para o bem-estar do trabalhador do comércio calçadista.

Visando atingir o objetivo específico “Descrever os conceitos de qualidade de vida no trabalho” foi feita uma revisão bibliográfica referente ao assunto, pela qual foi possível conhecer os conceitos e os modelos citados na literatura referente a QVT. Juntamente ao estudo buscou-se analisar o contexto no qual está inserido o comércio calçadista no Brasil, com vistas a responder o segundo objetivo específico “Compreender o contexto socioeconômico dos trabalhadores do comércio calçadista.

Após a revisão da literatura foi realizado um estudo de caso em uma organização do comércio calçadista, por intermédio de observações e entrevistas com os funcionários, buscando identificar quais fatores relacionados a QVT eram mais relevantes para o seu bem-estar.

Com as entrevistas, foi possível verificar uma dificuldade entre as vendedoras para elencar os fatores que consideravam mais importantes para o seu bem-estar no trabalho. Porém, após as entrevistas e os estudos, pode-se destacar sete fatores relevantes ao trabalho de vendedora. São eles: salário justo e adequado; tempo adequado de trabalho; relação harmônica com os companheiros e a chefia; reconhecimento tanto verbal (elogios) quanto financeiro (premiações) pelos bons desempenhos dentro da organização; perspectiva de crescimento; desenvolvimento profissional, e estabilidade.

Foi percebido que os fatores elencados como determinantes para a qualidade de vida pelas vendedoras encaixam aos fatores levantados junto à literatura como no estudo de Walton, lembrado por Vasconcelos (2001). A diferença que foi percebida está ligada a nomenclaturas e termos utilizados, mas quanto aos significados e sua abrangência são semelhantes.

Foi possível detectar na organização medidas para promover o bem-estar dos funcionários como uma sala de descanso e premiações por metas atingidas. Todavia, essas medidas são insuficientes visto que foi perceptível na fala das funcionárias um incômodo com relação a outros pontos.

Com isso, percebeu-se um certo desconhecimento por parte da organização sobre a importância e as vantagens de estabelecer medidas para a melhoria da qualidade de vida do trabalho dos funcionários. As ações detectadas na organização são insuficientes para a satisfação do bem-estar que, por consequência, pode levar a problemas como rotatividade, absenteísmo e até mesmo ao adoecimento do trabalhador.

Por fim, conclui-se que os objetivos da pesquisa foram alcançados, visto que as perguntas elaboradas no início do trabalho foram respondidas. O presente estudo pode servir de base para que a organização e outras empresas do setor atentem para a importância do desenvolvimento de programas de QVT dentro das instituições.

Recomenda-se que em estudos futuros sejam levantados maiores dados sobre os profissionais da área, em busca de saber os motivos que os levaram a escolher determinada profissão, posto que todas as entrevistadas na pesquisa tinham experiência anterior. É interessante que se faça uma pesquisa comparativa com as demais lojas situadas em Brasília e no Brasil para que se faça um levantamento comparativo entre elas. Também é importante que se façam estudos comparativos entre lojas de calçados com outros tipos de comércio a fim de perceber diferenças e semelhanças entre os fatores de QVT em uma mesma profissão, porém, em ramos de atuação diferentes. Por último, faz-se necessário desenvolver estudos comparando o nível de satisfação quanto à qualidade de vida no trabalho, com o nível de problemas causados pela falta dela (rotatividade, absenteísmo, afastamento por doença).

REFERÊNCIAS

ABLAC. **Associação Brasileira de de Lojistas de Artefatos e Calçados**, 2018. Disponível em: <<http://www.ablac.com.br/2019/01/11/varejo-de-calcados-se-recupera-e-cresce-26-em-2018/>>. Acesso em: 25 Junho 2019.

ALBUQUERQUE, L. G. D.; FRANÇA, A. C. L. Estratégias de recursos humanos e gestão de qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**, São Paulo, v. XXXIII, n. 2, p. 40-51, abril/Junho 1998.

BOAS, A. A. V.; MORIN, E. M. Qualidade de Vida no Trabalho: Um Modelo Sistêmico de Análise. **Revista Administração em Diálogo** , São Paulo , v. XIX, n. 2, p. 62-90, Maio/Junho/Julho 2017.

CODEPLAN. **Companhia de Planejamento do Distrito Federal**, 2018. Disponível em: <<http://www.codeplan.df.gov.br/a-dinamica-comercial-do-df/>>. Acesso em: 25 Junho 2019.

COELHO, E.; ANTLOG, C.; MAIA, M.; TAKAKI, K. Autoeficácia e Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo com policiais militares. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. XXXII, p. 1-7, Setembro/Outubro 2016.

DARIDO, S. C.; SOUZA JÚNIOR, O. M. D. **Para Ensinar Educação Física: possibilidades de intervenção na escola**. Campinas: Papirus, 2007.

ECONOMIA de Serviços, 2018. Disponível em: <<https://economiadeservicos.com/2018/06/12/breve-panorama-sobre-o-setor-de-comercio-no-brasil/>>. Acesso em: 25 Junho 2019.

FERNANDES, E. C.; GUTIERREZ, L. H. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) - uma experiência brasileira. **revista de Administração** , São Paulo , p. 29-38, Outubro/Dezembro 1988.

FERNANDES, L. C.; FERREIRA, M. C. Qualidade de vida no trabalho e risco de adoecimento: estudo no poder judiciário brasileiro¹, São Paulo, v. XXVI, n. 2, p. 296-306, 2015.

FERREIRA, M. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Uma abordagem Central no Olhar dos Trabalhadores. 1^a. ed. Brasília: LPA, 2011.

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: O Descompasso entre Problemas e Práticas Gerenciais. **Psicologia: Teoria e Pesquisa** , Brasília, v. XXV, n. 3, p. 319-327, Julho/Setembro 2009.

FLINK, R.; PINTO, A. D. S. A qualidade de vida no trabalho tem influência sobre a rotatividade dos trabalhadores no setor de produção? Estudo exploratório de uma empresa do segmento metalurgico. **XXXI ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUCAO**, Belo Horizonte , outubro 2011.

FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho - QVT**. São Paulo: Atlas S.A, 2009.

FRANCISCHINI, A. S. N.; AZEVEDO, F. Estratégias das empresas do setor calçadista diante do novo ambiente competitivo: análise de três casos. **Gestão e Produção** , São Paulo, v. 10, n. 3^a, p. 251-265, Dezembro 2003.

FREITAS, W. R. S.; JABBOUR, C. J. C. **Utilizando estudo de caso(s) Como Estratégia De Pesquisa Qualitativa**: Boas Práticas E Sugestões. 2^a. ed. Lajeado: Estudo & Debate , v. XVIII, 2011.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6^a. ed. São Paulo: Editora Atlas , 2008.

HIPOLITO, M. C. et al. Qualidade de vida no trabalho: avaliação de estudos de intervenção. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Campinas, p. 189-197, Janeiro/fevereiro 2017.

IBGE. <https://brasilemsintese.ibge.gov.br/comercio.html>, 2019. Acesso em: 25 Junho 2019.

LEITE, D. F.; NASCIMENTO, D. D. G. D.; OLIVEIRA, M. A. D. C. Qualidade de vida no trabalho de profissionais do NASF no município de São Paulo. **Physis Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, p. 507-525, Abril 2014.

LIRIO, A. B.; SEVERO, E. A.; GUIMARÃES, J. C. F. A influência da qualidade de vida no trabalho sobre o comprometimento organizacional. **Revista Gestão e Planejamento**, Salvador, v. XIX, p. 34-54, janeiro/Dezembro 2018.

LOUVEIRA, J.; BRUSTOLLN, R.; DERRODO, G. Qualidade de Vida no Trabalho no setor hoteleiro da cidade de Foz do Iguaçu. **Navus**, Florianópolis, v. VIII, n. 1, p. 58-71, Janeiro/Março 2018. ISSN ISSN.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada**. São Paulo : Atlas, 2000.

OLIVEIRA, C. L. D. **Um apanhado teórico-conceitual sobre a pesquisa qualitativa: tipos, técnicas e características**. [S.l.]: [s.n.], 2018.

OLIVEIRA, L. D. M. et al. Análise da satisfação da qualidade de vida no trabalho em uma marmoraria do Pontal. **Brasilian Journal Development**, Curitiba, v. IV, n. 2, p. 655-699, Abril/Junho 2018. ISSN ISSN.

OLIVEIRA, P. M. D.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. **RAE Eletrônica**, v. IV, n. 1, Janeiro/Julho 2005.

PASCHOAL, T.; TORRES, C. V.; PORTO, J. B. Felicidade no Trabalho: relações com o suporte organizacional e o suporte social. **ANPAD**, Brasília, v. XIV, n. 6, p. 1054-1072, Novembro/Dezembro 2010.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; CANTORANI, J. R. H. Análise do potencial motivador do trabalho de Hackman e Oldham: uma revisão literária. **FIEP BULLETIN**, Ponta Grossa, v. LXXX, 2010.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e análise no nível gerencial**. 6ª. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

RUGISKI, M.; PILATTI, L. A.; KOVALESKI, J. L. Qualidade de Vida no trabalho: Um olhar sobre o tempo livre dos trabalhadores de uma industria metalurgica. **XXV Encontro de Engenheiros de Produção** , 2005.

SILVA, A. C. C. J. D.; FURTADO, J. H.; ZANINI, R. R. Um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho e os fatores associados. **Iberoamerican Journal of Industrial Engineering**, Florianópolis, v. VII, n. 14, p. 182-200, 2015.

SIQUEIRA, B. G.; ESTENDER, C.; MACEDO, D. **Fatores determinantes da motivação nas organizações**. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Resende: [s.n.]. 2015.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, Evolução, perspectivas. **Caderno em Pesquisas em Administração** , São Paulo , v. VIII, n. 1, Janeiro/Março 2001.

APÊNDICE – ROTEIRO DE ENTREVISTA – QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Tema: A percepção acerca do bem-estar no trabalho: um estudo de caso sobre a qualidade de vida de trabalhadores do comércio calçadista

A proposta deste roteiro é levantar o nível de bem-estar dos participantes da pesquisa na organização.

Orientações para o roteiro: Fique à vontade para responder às perguntas, seja o mais verdadeiro possível. Os dados serão usados exclusivamente para a elaboração de um trabalho de conclusão de curso. Não é necessário se identificar e os dados serão tratados sem qualquer identificação individual. A confidencialidade de suas respostas está garantida.

Pesquisa Pessoal

- 1- Quanto anos você tem?
- 2- Esse é o seu primeiro emprego? Se não, já trabalhou na área de calçados antes?
- 3- A quanto tempo você está trabalhando nessa empresa?

Pesquisa sobre QVT

- 4- Pra você o que seria qualidade de vida no trabalho?
- 5- Pra você quais são os fatores determinantes para que se tenha uma boa qualidade de vida no trabalho?
- 6- Pra você o que causa mal-estar dentro do trabalho?
- 7- Você acredita ser necessário que se tenha medidas específicas para melhorar a qualidade de vida no trabalho da sua organização