



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade
Departamento de Administração
Curso de Graduação em Administração à distância

FRANCISCO AMANCIO DA SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE COMERCÍARIOS
DE SÃO GERALDO DO ARAGUAIA-PA.**

Palmas – TO

2012

FRANCISCO AMANCIO DA SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE COMERCÍARIOS
DE SÃO GERALDO DO ARAGUAIA-PA.**

Projeto de monografia apresentado ao Departamento de Administração
como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em
Administração, na modalidade a distância, pela Universidade de Brasília
(UnB).

Professor Supervisor: Dra. Tatiane Paschoal

Professor Tutor: Dr. João Batista Drummond Câmara

Palmas-TO

2012

SILVA, Francisco Amancio da. 1971 -
Qualidade de vida no trabalho de comerciários de São Geraldo
do Araguaia-Pa. / Francisco Amancio da Silva.
Palmas: 2012.

52 f.; 30 cm.

Orientação: Dr. João Batista Drummond Câmara.
Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado) – Universidade
de Brasília / Faculdade de Economia, Administração e
Contabilidade – Curso de Graduação em Administração, 2012.

1. Qualidade de vida no Trabalho. I. Título.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Modelo de Avaliação da QVT de Walton (1973).....	20
--------------------------------------------------------------------	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Análise descritiva: Salário.....	29
Tabela 2 – Análise descritiva: Benefícios	30
Tabela 3 – Análise descritiva: Carga horária e ritmo de trabalho.....	31
Tabela 4 – Análise descritiva: Conforto ergonômico do ambiente de trabalho.....	33
Tabela 5 – Análise descritiva: Riscos ocupacionais e ambientais do trabalho.....	34
Tabela 6 – Análise descritiva: Segurança contra o risco de demissão.....	36
Tabela 7 – Análise descritiva: Ausência de preconceito/formas de discriminação...	37
Tabela 8 – Análise descritiva: Relacionamento com colegas e superiores.....	38
Tabela 9 – Análise descritiva: Constitucionalismo/Garantia de respeito a direitos..	40
Tabela 10 – Análise descritiva: Respeito à vida privada no ambiente de trabalho..	41
Tabela 11 – Análise descritiva: Previsibilidade de horários.....	42
Tabela 12 – Análise descritiva: Responsabilidade social da empresa.....	43

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Análise descritiva: Salário.....	29
Gráfico 2 – Análise descritiva: Benefícios	31
Gráfico 3 – Análise descritiva: Carga horária e ritmo de trabalho.....	32
Gráfico 4 – Análise descritiva: Conforto ergonômico do ambiente de trabalho.....	33
Gráfico 5 – Análise descritiva: Riscos ocupacionais e ambientais do trabalho.....	35
Gráfico 6 – Análise descritiva: Segurança contra o risco de demissão.....	36
Gráfico 7 – Análise descritiva: Ausência de preconceito/formas de discriminação.	37
Gráfico 8 – Análise descritiva: Relacionamento com colegas e superiores.....	39
Gráfico 9 – Análise descritiva: Constitucionalismo/Garantia de respeito a direitos.	40
Gráfico 10 – Análise descritiva: Respeito à vida privada no ambiente de trabalho.	41
Gráfico 11 – Análise descritiva Previsibilidade de horários.....	43
Gráfico 12 – Análise descritiva: Responsabilidade social da empresa.....	44

SUMÁRIO

1.0	INTRODUÇÃO	8
1.1	Formulação do problema	10
1.2	Objetivo geral.....	11
1.3	Objetivos específicos	11
1.4	Justificativa.	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1	A Qualidade de vida no trabalho.....	13
2.2	Modelos de QVT	16
2.2.1	Modelo de Nadler e Lawler	16
2.2.2	Modelo de Hackman	17
2.2.3	Modelo de Walton	18
2.3	Benefícios Sociais x Qualidade de vida no trabalho	21
3.0	METODOLOGIA DE PESQUISA	24
3.1	Métodos e técnicas de pesquisa.....	24
3.2	População amostral	26
3.3	Instrumentos de pesquisa, coleta e análise de Dados.....	27
4.0	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	29
4.1	Aspectos relativos à compensação justa e adequada	29
4.2	Aspectos relativos às condições de trabalho	30
4.3	Aspectos relativos à oportunidade de crescimento e segurança	36
4.4	Aspectos relativos à integração social na empresa	37
4.5	Aspectos relativos à cidadania/constitucionalismo	40
4.6	Aspectos relativos ao trabalho e espaço total de vida	42
4.7	Aspectos relativos à relevância social do trabalho.....	43
5.0	RESULTADOS E DISCUSSÕES	46
	REFERÊNCIAS	48
	APÊNDICE A – Carta à empresa/organização	51
	APÊNDICE B – Nota de Orientações gerais aos participantes	52

1 INTRODUÇÃO

A sociedade vive, nos dias atuais, um quadro de acirrada concorrência e uma ostensiva manifestação da competitividade na disputa das empresas pelo domínio do mercado em que estão – ou pretendem estar – inseridas. Nesta disputa, que a cada dia torna-se ainda mais evidente, muitas são as estratégias das organizações para ampliarem as fronteiras comerciais.

As recentes mudanças nas relações de trabalho, na maioria surgidas com o advento da globalização, revelam-nos a evolução das atuais perspectivas sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT). De uma preocupação predominantemente voltada para a saúde e segurança do trabalhador no ambiente de trabalho, a QVT assume agora um status de estratégia empresarial, revelando uma ascensão no modelo de suas ações, outrora, operacionais para um modelo de ações corporativas e estratégicas. Segundo De Masi (2000, p. 330), “O novo desafio que marcará o século XXI consiste em inventar e difundir uma nova organização capaz de elevar a qualidade de vida e do trabalho fazendo alavanca sobre a força silenciosa do desejo de felicidade”.

Vários estudiosos tem concordado que a sociedade contemporânea vive sob novos paradigmas de modos de vida – dentro e fora do ambiente de trabalho – gerando

estes, conseqüentemente, novos valores e demandando por uma mais ampla e mais atuante Qualidade de Vida no Trabalho..

O presente trabalho pretendeu a identificar e mensurar as variáveis – positivas e negativas – que se fazem presentes na qualidade de vida dos comerciários do município de São Geraldo do Araguaia-PA. É na tentativa de oferecer algum auxílio ao segmento sob análise que se decidiu pela realização desta pesquisa.

1.1 Formulação do Problema

A qualidade de vida no trabalho tem sido um desafio crescente nas organizações modernas que, tornando-se cientes do momento em que estão envoltas, buscam por maior incremento da competitividade organizacional. Esta relação entre temas, aparentemente, conflitantes é mais uma demonstração de que as organizações do presente século já visualizam a sua atenção no potencial dos colaboradores.

Neste contexto, não restou alternativa às empresas que pretendem manter-se competitivas no mercado em que estão inseridas senão abraçar os novos conceitos de trabalho. Acompanhando este cenário de inovações, torna-se relevante que as organizações promovam o desenvolvimento do trabalhador como um ser multidisciplinar e reconheçam as mais intrínsecas necessidades.

Não se pode omitir e acreditar que tudo está perfeito e que todas as organizações vivem momentos de excelência na sua gestão e já estão conscientes das exigências da promoção da qualidade de vida no trabalho como um processo normal e cotidiano na relação de trabalho.

Sabedores da não aplicação dos programas e medidas geradoras da qualidade de vida em inúmeras organizações – sejam públicas ou privadas – optou-se então pela realização de uma pesquisa que possa revelar a abrangência da qualidade de vida no trabalho de uma categoria que muito tem contribuído para o sucesso das

relações de trabalho e que está presente em qualquer sociedade moderna: os comerciários.

Trazendo esta reflexão para o cotidiano determinou-se pela realização deste trabalho de pesquisa focado nos frequentes questionamentos acerca da qualidade de vida no trabalho dos agentes do comércio local. Daí surgiu a missão de buscar respostas à seguinte indagação: Na percepção de comerciários de São Geraldo do Araguaia-Pa., há qualidade de vida no ambiente de trabalho?

1.2 Objetivo Geral

O objetivo geral do trabalho consiste em verificar, na percepção dos comerciários de São Geraldo do Araguaia-Pa, qual a percepção de qualidade de vida no ambiente de trabalho.

1.3 Objetivos Específicos

- Identificar as medidas adotadas pelas empresas para a promoção da qualidade de vida no ambiente de trabalho dos empregados;
- Descrever como a qualidade de vida tem sido entendida e recepcionada pelos comerciários;
- Revelar às organizações pesquisadas qual a percepção dos empregados quanto à Qualidade de vida no trabalho (QVT).

1.4 Justificativa

Esta pesquisa surgiu por meio do desejo de se produzir informações que venham a subsidiar a elaboração de medidas e programas de promoção da qualidade de vida no trabalho da população estudada, bem como a enriquecer o acervo acadêmico, disponibilizando-o à realização de novas pesquisas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A Qualidade de Vida No Trabalho.

Durante muito tempo o trabalho foi interpretado como uma oportunidade do homem em se manter atuante em meio à coletividade e em pleno convívio com os pares.

Segundo Tamayo (2004), “O homem usa o trabalho para se expressar e afirmar-se de forma psicossocial na sociedade em que está inserido realizando projetos e tornando sonhos realidade”. Desta maneira, afirma o autor que o vínculo do homem com o trabalho é inevitável.”

Vasto é o universo das definições para o termo qualidade de vida no trabalho, todavia, a maioria dos autores expõe conceitos semelhantes, a depender do ponto de vista e da compreensão que cada um possui acerca do tema.

Para Rodrigues (1994, p.76) a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência; com outros títulos, em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

A expressão qualidade de vida no trabalho – apesar das iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes em descobrir novos métodos e formas de organizar o trabalho e reduzir os efeitos negativos do emprego na saúde e bem estar dos trabalhadores no ambiente de trabalho desde os anos 60 - só foi introduzida, publicamente, no início da década de 70, por meio dos estudos do

professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles) quando este ampliava os seus trabalhos acerca de um projeto de delineamento de cargos.

Foi, durante a década de 70, que surgiu – principalmente, nos Estados Unidos - o movimento pela qualidade de vida no trabalho. Inicialmente, preocupados com o sucesso dos programas de produtividade japonesas, focados na satisfação dos empregados, os movimentos norte-americanos de QVT tinham por objetivo combater a competitividade internacional e ao mesmo tempo possibilitar a integração dos interesses dos empregados e empregadores, por meio de novas práticas gerenciais capazes de reduzir os conflitos.

Segundo Rodrigues (1994, p. 93) “Os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória tem o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais”. Nesta concepção, o trabalho assume proporções enormes na vida das pessoas.

Estudos relacionados ao prazer e ao sofrimento, desenvolvidos através da psicodinâmica do trabalho revelam que o trabalho pode ser prazeroso, desde que as condições e o ambiente em que é realizado, sejam adequados e que exista compatibilidade entre as exigências e capacidade do trabalhador, mas também pode ser causador de sofrimento, quando impõe ao homem exigências maiores do que ele pode desenvolver (TAMAYO, 2004).

Favorecer a qualidade de vida no trabalho tem sido o grande desafio das empresas contemporâneas, sejam públicas ou privadas. Esta realidade tem se acentuado com

maior intensidade após o advento da globalização e do acesso rápido e fácil aos meios de comunicação.

O avanço tecnológico também foi um grande aliado das transformações sociais advindas no ambiente de trabalho e foi por intermédio da tecnologia que as organizações puderam aprimorar as suas formas de organização no trabalho. Esta nova concepção trouxe ao entendimento dos gestores organizacionais a visão de que é possível elevar o nível de satisfação do pessoal e ao mesmo ampliar o índice de produtividade das empresas, bastando para tal apenas patrocinar uma maior participação dos empregados em todas as fases do processo produtivo.

Acerca deste panorama evolutivo, não se pode omitir que a preocupação com o trabalho e suas condições ambientais passaram por todas as escolas da administração com as respectivas ênfases abordadas por cada modelo. Todas se posicionaram ávidas em explicar, sob seu ângulo, como ocorre o trabalho e, conseqüentemente, sugerindo formas de administrá-lo (TANNENBAUN, 1973).

A realização de estudos voltados para a compreensão da QVT, referia-se ao trabalho em grupo; reconhecimento, segurança e integração ao grupo; necessidades fisiológicas; necessidades de segurança material; necessidades sociais; necessidades de ego; e necessidades de auto-realização como sendo fatores de influência decisiva sobre a motivação humana (MATOS, 1997).

2.2 Modelos de QVT

No intuito de demonstrar os fatores que exercem influencia sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT) foram desenvolvidos alguns modelos de indicadores da qualidade de vida. Tais modelos, criados por vários estudiosos, dentre os quais podemos citar: Nadler e Lawler, Walton, Hackman e Oldhan, apresentam indicadores que revelam os fatores que influenciam na qualidade de vida dos trabalhadores.

2.2.1 Modelo de QVT de Nadler e Lawler (1983) apud Chiavenato (1999).

Este modelo aponta que a QVT está fundamentada sobre quatro aspectos (CHIAVENATO, 1999):

- Participação dos funcionários/empregados nas decisões.
- Reestruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e autonomia dos grupos de trabalho.
- Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional.
- Melhorias no ambiente de trabalho referentes às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho, etc...

A análise destes aspectos demonstra que o ser humano passou a ser parte integrante das organizações ocupando um espaço de maior projeção no ambiente organizacional. Como exemplo desta afirmação pode-se fazer referência ao aumento da participação dos empregados nas decisões, alçando-os a um posto mais elevado do que meros executores.

2.2.2 Modelos de Hackman e Oldhan(1975).

Na formulação deste modelo de avaliação da QVT, entende-se que as dimensões do cargo são essenciais para a qualidade de vida no trabalho (QVT), haja vista que tais aspectos passam a exercer influência nos resultados pessoais e profissionais do indivíduo e, de maneira semelhante, o conduzem a estados psicológicos críticos que afetam diretamente a qualidade de vida no trabalho (HACKMAN & OLDHAN, 1975).

Sobre tais aspectos Davis e Newstrom (1992, p. 151) assim, se manifestam: “as dimensões essenciais tendem a promover a motivação, a satisfação e a qualidade do trabalho”.

Os aspectos baseados nos cargos, segundo Chiavenato (1992, p.392), são:

- Variedades de habilidades, ou seja o cargo exercido deve exigir várias e diferentes habilidades e conhecimentos.
- Identidade da tarefa: refere-se à importância do indivíduo sobre as suas tarefas, estimulando-o a realizá-la do início ao término, a fim de se obter um resultado palpável.
- Significação da tarefa: o indivíduo precisa compreender de que maneira o seu trabalho produz resultados sobre o trabalho executado pelos demais.
- Autonomia: este aspecto nos remete à capacidade pessoal do agente para planejar e executar as tarefas que lhe são incumbidas, bem como da independência para desempenhá-las.
- Feedback: refere-se às informações e pode ser dividido em dois sub-tópicos: retroação do próprio trabalho e retroação extrínseca.

Retroação do próprio trabalho: requer dos superiores hierárquicos a disponibilidade de informações de retorno para que o próprio trabalhador possa avaliar o seu desempenho.

Retroação extrínseca: nesta situação os superiores hierárquicos e/ou clientes produzem o retorno a respeito do desempenho das tarefas executadas.

- Inter-relacionamento: o contato interpessoal do indivíduo com outras pessoas deve ser possível e estimulado.

2.2.3 Modelo de Walton(1973).

O modelo proposto por Walton e apresentado a seguir, abrange várias dimensões e são divididos em oito fatores de qualidade de vida no trabalho (QVT).

Walton (1973) apud Fernandes (1996) propõe oito categorias conceituais, na qual se inserem os critérios e indicadores da QVT.

- **Compensação justa e adequada:** defende a busca por uma remuneração adequada ao trabalho realizado, mantendo o respeito à equidade interna (equilíbrio entre as remunerações da organização) e à equidade externa (comparando-a com a remuneração de outros profissionais do mercado de trabalho).
- **Condições de trabalho:** Este critério mensura as condições predominantes no ambiente de trabalho (jornada e carga de trabalho; disponibilidade de máquinas, materiais e equipamentos; preservação da saúde do trabalhador), ou seja, analisa as reais condições em que o empregado realiza as suas atividades laborais.

- Uso e desenvolvimento de capacidades pessoais: refere-se às oportunidades que a organização oferece ao empregado para que este faça uso de suas habilidades e aptidões, incentivando o uso da capacidade intelectual de cada indivíduo no desempenho de suas funções, garantindo-lhe o *feedback* acerca de seu desempenho em todo o processo do trabalho.
- Oportunidade de crescimento e segurança: Neste fator se observam as possibilidades que a organização oferece ao indivíduo para que este possa ascender em sua carreira profissional, no desenvolvimento pessoal e tenha a garantia de segurança no emprego.
- Integração social na organização: implica na existência do ambiente de trabalho onde predomina a franqueza e o respeito às diferenças e individualidades e à ausência de preconceitos ou qualquer forma de discriminação.
- Constitucionalismo: refere-se ao cumprimento dos direitos trabalhistas; o respeito à privacidade e à liberdade de expressão, além das normas e regras estabelecidas pela organização.
- Trabalho e espaço total de vida: propõe o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal (vida familiar, atividades de lazer e recreação e comunitárias).
- Relevância social da vida no trabalho: analisa a percepção do empregado em relação a imagem que a empresa transmite por meio de suas práticas de emprego, responsabilidade social em comunidade, qualidade dos produtos e/ou prestação dos serviços prestados.

Fatores de QVT	Dimensões
1 – Compensação justa e adequada	Salário adequado ao trabalhador. Equidade ou compatibilidade interna. Equidade e compatibilidade externa.

2 – Condições de trabalho.	Jornada de trabalho. Ambiente físico (seguro e saudável).
3 – Uso e desenvolvimento de capacidades.	Autonomia. Significado da tarefa. Identidade da tarefa Variedade de habilidades. Retroação e retroinformação
4 – Oportunidades de crescimento contínuo e segurança.	Possibilidade de carreira Crescimento profissional. Segurança do emprego.
5 – Integração social na organização.	Igualdade de oportunidades. Relacionamento interpessoais e grupais. Senso comunitário.
6 – Garantias constitucionais.	Respeito às leis e direitos trabalhistas. Privacidade pessoal. Liberdade de expressão. Normas e rotinas claras da organização.
7 – Trabalho e espaço total de vida.	Papel balanceado do trabalho na vida pessoal.
8 – Relevância social do trabalho na vida.	Imagem/Credibilidade da empresa. Responsabilidade social pelos produtos/serviços. Responsabilidade social pelos empregados.

Quadro 1 – Modelo de Avaliação da QVT de Walton (1973).
Fontes: Walton (1973); Walton apud Fernandes (1996, p. 48).

No quadro acima, percebe-se que as dimensões da qualidade de vida no trabalho (QVT) são amplas e abrangem não somente a vida organizacional, como também a vida pessoal do colaborador. A existência destes fatores atesta a importância do

bem-estar dos trabalhadores/empregados para a manutenção da saúde da organização. Igualmente, nota-se que o empregado assume uma postura de maior integração e valor tornando-se participante na vida da organização em que está inserido.

Em fins da década de 1970, Walton (1973) e Westley (1979) apresentavam abordagens semelhantes no tocante às concepções atuais da QVT. Os autores citavam como pontos centrais da Qualidade de vida no trabalho aspectos relacionados à equidade salarial, segurança no emprego, motivação, realização e participação nas decisões do próprio trabalho. Nesta mesma linha de raciocínio percebe-se que problemas políticos levam à insegurança no emprego; problemas econômicos levam à injustiças; problemas psicológicos muitas vezes levam à alienação; e os sociológicos à falta de envolvimento no trabalho (WESTLEY, 1979). Hoje, a concepção sobre QVT tende a ser consensual acerca da multidimensionalidade do fenômeno.

2.3 Benefícios Sociais x Qualidade de vida no trabalho

Segundo Chiavenato (1985, p. 77) “O termo benefícios sociais, certamente, indica a melhor colocação para se expressar e demonstrar, com muita evidência, a existência da qualidade de vida no trabalho”.

Este mesmo autor explica que

Benefícios sociais são aquelas facilidades, conveniências, vantagens e serviços que as organizações oferecem aos seus empregados, no sentido de poupar-lhes esforços e preocupação [...] e estão intimamente relacionados com a gradativa conscientização da responsabilidade social da organização (CHIAVENATO, 1985).

Além dos possíveis subsídios tributários, fiscais e creditícios, há que considerar que o conceito de benefícios sociais, normalmente se baseia em duas conotações, sendo a primeira de “suplementação” e a segunda “moral”. A maioria das organizações oferece tais benefícios com o propósito de mantê-los além das obrigações normais de uma relação trabalhista, pois pretendem garantir a moral dos funcionários e aumentar o bem-estar dos que trabalham na ativa, visando assim um maior desempenho do empregado no cumprimento de suas atividades laborais.

A importância de se garantir uma oferta mínima de benefícios sociais ao seu quadro de colaboradores é tamanha que dificilmente encontraremos uma empresa/organização que não disponha de pelo menos uma forma de benefícios sociais para usufruto de seus empregados.

Segundo Aquino (1979, p. 192) “No Brasil a assistência médica constitui o benefício de melhor aceitação, seguida pela ajuda à refeição e transportes”.

Trabalho é realização profissional e, somente em determinadas situações gera sofrimento (CORTEZ, 2004).

Neste cenário, não resta dúvida que a crescente necessidade das empresas em aderirem à implantação de programas e medidas de promoção da qualidade de vida no trabalho, tornando o seu ambiente físico, psicológico e social mais saudável tem encontrado nos benefícios sociais seu terreno mais fértil.

O objetivo principal dos programas de Qualidade de vida no trabalho consiste na reformulação em nível de trabalho, possibilitando maior harmonia entre os interesses do empregado e as metas traçadas pela organização.

Para Walton (1973) apud Fernandes (1996, p. 36) um programa de QVT tem como meta gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia no nível do cargo, recebimento de recursos de *feedback* sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.

Este panorama elevou as organizações a um caráter além da busca pela produtividade e os tornou co-autores da realização pessoal e profissional dos colaboradores. Este quadro explica a ampliação do número de pesquisas voltadas à compreensão do ambiente de trabalho, mais precisamente à Qualidade de vida no Trabalho.

3. METODOLOGIA DE PESQUISA

3.1 Métodos e técnicas de pesquisa

A pesquisa em foco apresentou como objetivo geral a identificação da qualidade de vida no trabalho de comerciários do município de São Geraldo do Araguaia-Pa.

Inicialmente, realizou-se pesquisa bibliográfica sobre o tema Qualidade de vida no Trabalho, onde foram buscadas referências teóricas de vários autores acerca de tão relevante assunto, procedendo-se assim a reunião de informações e conhecimentos voltados para a problemática apresentada.

Seguidamente, foram apontadas as variáveis para elaboração do instrumento de coleta de dados. Esta escolha levou em consideração a ligação existente entre tais variáveis e a efetiva qualidade de vida no trabalho de comerciários do município de São Geraldo do Araguaia-Pa. Desta análise desenvolveu-se o questionário aplicado à população objeto de estudo desta pesquisa, onde se apresentou vários questionamentos, conforme questionário, em anexo.

Além de Walton, Nadler e Lawler, Hackman e Oldhan, outros autores apresentaram modelos de monitoramento, acompanhamento e mensuração da QVT e que se propõem a descrever medidas que possibilitem a obtenção de qualidade de vida no trabalho, entretanto, nesta pesquisa, optou-se pelo Modelo de Walton (1973) em razão da amplitude que os critérios – num total de oito – apresentam no estudo da

QVT, inclusive aspectos considerados básicos em ambiente de trabalho e que, ainda, não são plenamente atendidos pelas organizações.

Para a coleta de dados utilizou-se de um questionário composto por 12 indicadores, divididos entre vários critérios tais como: Compensação/remuneração justa e adequada, condições de trabalho, estabilidade no emprego, integração social na empresa, cidadania/constitucionalismo e relação trabalho e espaço total de vida), definidos a partir do modelo teórico proposto por Walton(1973) apud Fernandes (1996).

A aplicação do questionário, ora citado, deu-se por intermédio de um processo de amostragem no percentual mínimo de 20% (vinte por cento) do universo populacional estudado, ora contabilizado em 302 comerciários, resultando na coleta de dados e preenchimento de 61 questionários que foram realizados no próprio local de trabalho com a participação de funcionários de todos os estabelecimentos comerciais, segundo os critérios de amostragem, já anteriormente citados.

A pesquisa realizada identificou-se como quantitativa, e, sobre este método, há entendimento que seja apropriado para mensurar tanto opiniões, atitudes e preferências como comportamentos (ZANELLA, 2006).

Corroborando esta afirmação, Trindade (2003. p. 63) afirma que

A análise de dados quantitativos e dos cruzamentos entre as diversas informações coletadas vão produzir algo qualitativo. Vão possibilitar ao pesquisador tirar conclusões que não poderiam ser tiradas sem o levantamento e o cruzamento de informações quantitativas.

3.2 População amostral

Em relação aos participantes da pesquisa, foram determinados, a partir da população alvo deste estudo, conforme já acima citado, que se analisasse, dentre o universo de 302 comerciários, mediante a aplicação de questionário estruturado, um número mínimo de 61 comerciários para a formação da respectiva amostra. Tal amostragem fora analisada de forma aleatória, correspondendo a 20,2 % do universo pesquisado, alcançando o percentual mínimo pretendido.

Nas definições de Zanella (2006, p. 93) “População é o conjunto de elementos que formam o universo de nosso estudo e que queremos abranger no nosso. São os elementos para os quais desejamos que as conclusões oriundas da pesquisa sejam válidas”.

“Quando se pesquisa um número reduzido de pessoas pode-se dar mais atenção aos casos individuais, evitando erros nas respostas.” (BARBETTA, 1998).

A seleção dos empregados para participarem do presente estudo deu-se conforme a disponibilidade e nos respectivos locais de trabalho até que se atingisse o percentual acima citado.

3.3 Instrumento(s) de pesquisa e coleta dos dados.

Para a coleta de dados utilizou-se de questionário estruturado e composto por 12 indicadores, definidos a partir do modelo proposto por Walton (1973) apud Fernandes (1996). O referido instrumento de pesquisa constou da aplicação de um questionário estruturado e padronizado com 12 questões objetivas do tipo múltipla escolha que fora preenchido pela população amostral com o auxílio do pesquisador, exceto alguns casos em que os entrevistados solicitaram que o questionário lhes fosse entregue e, posteriormente, o restituíram, já devidamente preenchidos.

As questões abordadas no referido questionário indagaram acerca de variáveis tais como remuneração; condições físico-psicológicas; segurança e ascensão profissional no ambiente de trabalho.

A QVT baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial. O enfoque biopsicossocial das pessoas origina-se da medicina psicossomática, que propõe a vida integrada, ou holística do ser humano. (MAXIMIANO, 2000, p. 498).

A escolha por este modelo surgiu em decorrência da amplitude dos critérios que afetam de maneira significativa o trabalhador e servem como base para a realização de pesquisa que pretenda utilizar de questionário e/ou entrevista com a população a ser estudada.

A aplicação do questionário, ora citado, ocorrera no próprio local de trabalho com empregados de vários estabelecimentos comerciais distintos, não exigindo dos entrevistados identificação, haja vista que o preenchimento do referido instrumento

mediante a garantia do anonimato é meio prático de se obter respostas mais precisas e maior sinceridade dos respondentes (LAKATOS e MARCONI, 1985).

Concluídos os procedimentos de coleta de dados, foram os questionários submetidos à análise estatística descritiva do conteúdo de suas informações e, na sequência, dispostos a apresentação dos dados sob a forma de tabelas e gráficos.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados procedeu-se mediante a apresentação de tabelas e gráficos contendo resumo quantitativo/descritivo dos dados obtidos por meio da aplicação dos questionários de avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, aplicados aos comerciários de São Geraldo do Araguaia.

4.1 Aspectos relativos à compensação justa e adequada.

Tabela 1 – Análise descritiva das variáveis de avaliação da QVT

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Salário	Muito Insatisfeito	2	3,3
	Insatisfeito	9	14,8
	Pouco Insatisfeito	4	6,5
	Neutro	3	4,9
	Pouco satisfeito	16	26,3
	Satisfeito	21	34,4
	Muito satisfeito	6	9,8

Fonte: Dados da pesquisa

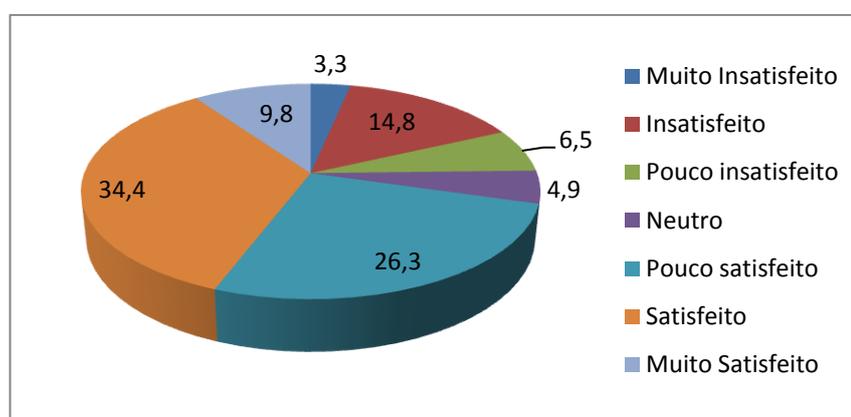


Gráfico 1 – Salário

Fonte: dados da pesquisa.

Ao observarmos os aspectos que avaliam a satisfação dos entrevistados com relação à variável salário, constatamos que a maioria (70,5 %), manifestou algum

índice de satisfação com este indicador, sendo 26,3% Pouco satisfeito; 34,4% Satisfeito e 9,8% Muito satisfeito. Com relação à insatisfação dos entrevistados, 3,3% se disseram Muito insatisfeito; 14,8% Insatisfeito e 6,5% Pouco insatisfeito, revelando estas categorias 24,6% do universo pesquisado. Este indicador registrou ainda a neutralidade de 4,9% dos entrevistados.

Walton (1973) ao abordar esta variável destaca que

A QVT visa proteger o trabalhador e promover melhores condições de vida dentro e fora da instituição, e para que ela seja alcançada é necessário que o trabalhador receba uma compensação justa, com salário e jornada de trabalho adequada.

Tabela 2 – Análise descritiva das variáveis de avaliação da QVT

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Benefícios	Muito Insatisfeito	4	6,5
	Insatisfeito	8	13,1
	Pouco Insatisfeito	10	16,4
	Neutro	5	8,2
	Pouco satisfeito	16	26,2
	Satisfeito	11	18,0
	Muito satisfeito	7	11,5

Fonte: Dados da pesquisa.

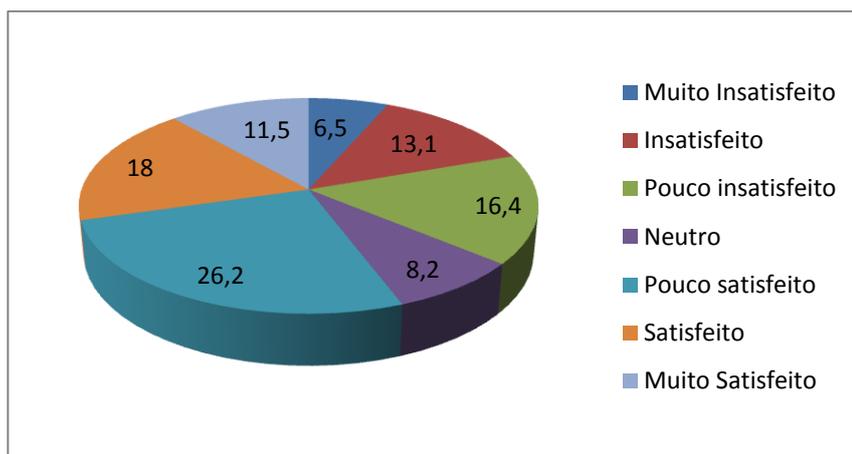


Gráfico 2 - Benefícios.

Fonte: Dados da pesquisa

Na análise do indicador Benefícios registrou-se 6,5%; 13,1% e 16,4%, respectivamente, para as categorias Muito insatisfeito, Insatisfeito e Pouco insatisfeito. Neutros somaram 8,2%, enquanto que àqueles que manifestaram alguma satisfação com o indicador avaliado totalizou 55,7%, sendo 26,2% Pouco satisfeito; 18,0% Satisfeito e 11,5% Muito satisfeito.

De acordo com Chiavenato (1985) apud Moretti e Treichel (2003, p. 11), “Os benefícios sociais são facilidades, conveniências, vantagens e serviços que as organizações oferecem aos seus empregados, no sentido de poupar-lhes esforços e preocupação”.

4.2 Aspectos relativos às condições de trabalho.

Tabela 3 – Análise descritiva das variáveis de avaliação da QVT

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Carga horária e ritmo de trabalho.	Muito Insatisfeito	2	3,3
	Insatisfeito	6	9,8
	Pouco Insatisfeito	8	13,1
	Neutro	5	8,2

	Pouco satisfeito	14	23,0
	Satisfeito	22	36,1
	Muito satisfeito	4	6,5

Fonte: Dados da pesquisa.

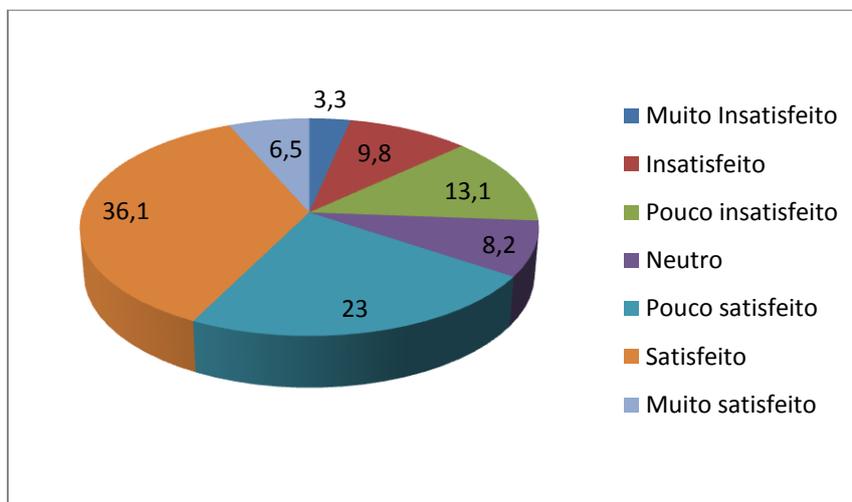


Gráfico 3 – Carga horária e ritmo de trabalho. Fonte: Dados da pesquisa.

Na análise de avaliação da satisfação referente a este indicador constatou-se que: 3,3% se sentem Muito Insatisfeito; 9,8% Insatisfeito e 13,1% Pouco Insatisfeito. Num percentual bem mais expressivo, 23,0% se declararam Pouco Satisfeito: 36,1 Satisfeito e 6,5% Muito Satisfeito. A neutralidade desta variável representou 8,2% dos entrevistados.

Um fator determinante na vida dos colaboradores é o tempo que as atividades exercidas na empresa vão exigir, pois jornadas de trabalho muito longas fazem com que os funcionários se sintam exaustos e sem tempo hábil para usufruir de atividades que são imprescindíveis para a qualidade de vida dos indivíduos, onde se pode citar: lazer, convivência familiar e comunitária. (CHIAVENATO, 2004, p. 451): “

Segundo Walton (1973), “O trabalho não pode absorver outras partes da vida do trabalhador, afetando tanto o tempo de dedicação à família, ao lazer e convivência comunitária, como também seu empenho e comprometimento. É preciso que haja o

devido equilíbrio afim de que carga horária e ritmo de trabalho não sejam causadores de insatisfação dos empregados.”

Tabela 4 – Análise descritiva das variáveis de avaliação da QVT.

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Conforto ergonômico do ambiente de trabalho.	Muito Insatisfeito	3	4,9
	Insatisfeito	4	6,5
	Pouco Insatisfeito	5	8,2
	Neutro	7	11,5
	Pouco satisfeito	12	19,7
	Satisfeito	22	36,1
	Muito satisfeito	8	13,1

Fonte: Dados da pesquisa.

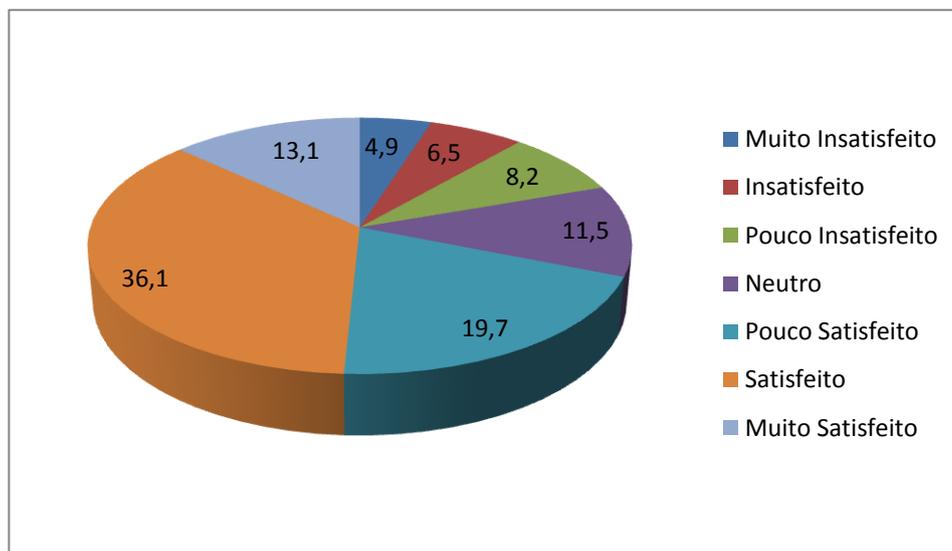


Gráfico 4 – Conforto ergonômico do ambiente de trabalho

Fonte: Dados da pesquisa.

Na interpretação dos dados que avaliaram o conforto ergonômico do ambiente de trabalho, obteve-se 4,9%; 6,5% e 8,2%, respectivamente, para as categorias Muito Insatisfeito, Insatisfeito e Pouco Insatisfeito. 11,5% se mantiveram neutros em tal avaliação, enquanto que a maioria de 69,0 % (19,7% Pouco Satisfeito; 36,1% -

Satisfeito e 13,1% Muito Satisfeito) manifestaram algum nível de satisfação com o indicador avaliado.

Ergonomia é o estudo do relacionamento entre homem e seu trabalho, equipamento e ambiente; e particularmente, a aplicação dos conhecimentos de anatomia, fisiologia e psicologia na solução dos problemas surgidos desse relacionamento. (ILDA, 2005)

Quando se faz referência à ergonomia, há que se destacar o conforto, eficiência e a segurança. Estes três pontos são essenciais para a concepção de ferramentas, máquinas e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo de conforto, segurança e eficácia (WISNER, 1987).

Tabela 5 – Análise descritiva das variáveis de avaliação da QVT

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Riscos ocupacionais e ambientais do trabalho	Muito Insatisfeito	0	0,0
	Insatisfeito	1	1,6
	Pouco Insatisfeito	3	4,9
	Neutro	7	11,5
	Pouco satisfeito	11	18,0
	Satisfeito	31	50,8
	Muito satisfeito	8	29,5

Fonte: Dados da pesquisa.

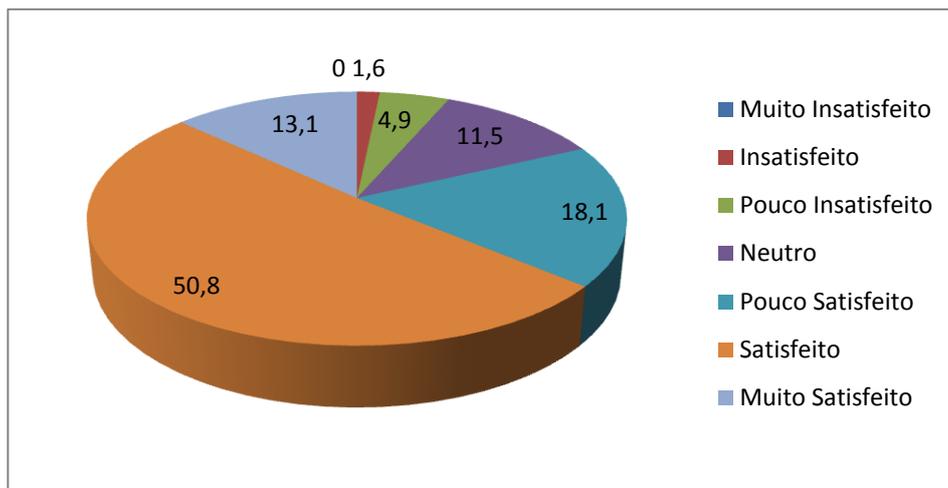


Gráfico 5 – Riscos Ocupacionais e ambientais do trabalho.
 Fonte: Dados da pesquisa.

Estes aspectos registraram apenas 1,6 % e 4,9% para as categorias Insatisfeito e Insatisfeito. Nenhum entrevistado declarou-se Muito Insatisfeito. 11,5% se disseram neutros, não marcando qualquer categoria de Satisfação ou Insatisfação relativos a este indicador. Por outro lado, 82% revelaram, de alguma maneira, estarem satisfeitos com esta variável, sendo 18,0% Pouco Satisfeito; 50,8% Satisfeito e 29,5% Muito Satisfeito.

De acordo com Chiavenato (2004, p, 348) “a qualidade de vida implica criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho seja em condições físicas – higiene e segurança - , seja em suas condições psicológicas e sociais”.

Corroborando acerca deste tema, França (1997, p.80) assim se posiciona: “No contexto do trabalho esta abordagem pode ser associada à ética da condição humana. Esta ética busca desde a identificação, eliminação, neutralização ou controle dos riscos ocupacionais...”.

4.3 Aspectos referentes à oportunidade de crescimento e segurança.

Tabela 6 – Análise descritiva das variáveis de avaliação da QVT.

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Segurança contra o risco de demissão.	Muito Insatisfeito	8	13,1
	Insatisfeito	6	9,8
	Pouco Insatisfeito	4	6,5
	Neutro	2	3,3
	Pouco satisfeito	18	29,5
	Satisfeito	11	18,0
	Muito satisfeito	12	19,7

Fonte: Dados da pesquisa.

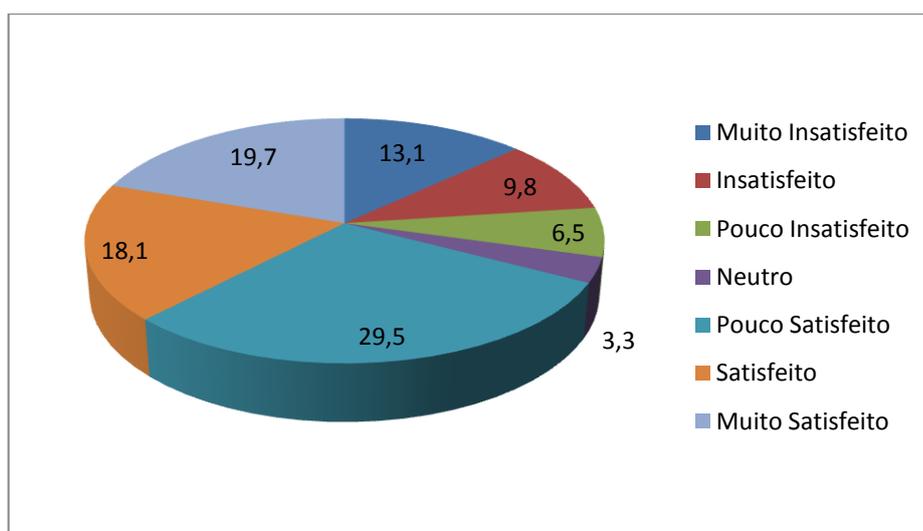


Gráfico 6 – Segurança contra o risco de demissão.

Fonte: Dados da pesquisa.

Estes aspectos revelaram os seguintes percentuais: 13,1% - Muito Insatisfeito; 9,8% Insatisfeito e, 6,5% Pouco Insatisfeito. A neutralidade foi opção declarada por 3,3%, enquanto que 29,5%; 18,0% e 19,7%, respectivamente, se mostraram Pouco Satisfeito, Satisfeito e Muito Satisfeito com relação à variável que trata da segurança contra o risco de demissão.

A qualidade de vida no trabalho envolve: perspectivas de segurança ou estabilidade no emprego, o sentimento do trabalhador quanto à existência de uma política de equidade nos salários, em relação à complexidade dos serviços (Westley, 1979).

4.4 Aspectos relativos à integração social na empresa.

Tabela 7 - Análise descritiva das variáveis de avaliação da QVT.

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Ausência de qualquer preconceito ou formas de discriminação.	Muito Insatisfeito	0	0,0
	Insatisfeito	1	1,6
	Pouco Insatisfeito	1	1,6
	Neutro	2	3,3
	Pouco satisfeito	9	14,8
	Satisfeito	14	23,0
	Muito satisfeito	34	55,7

Fonte: Dados da pesquisa.

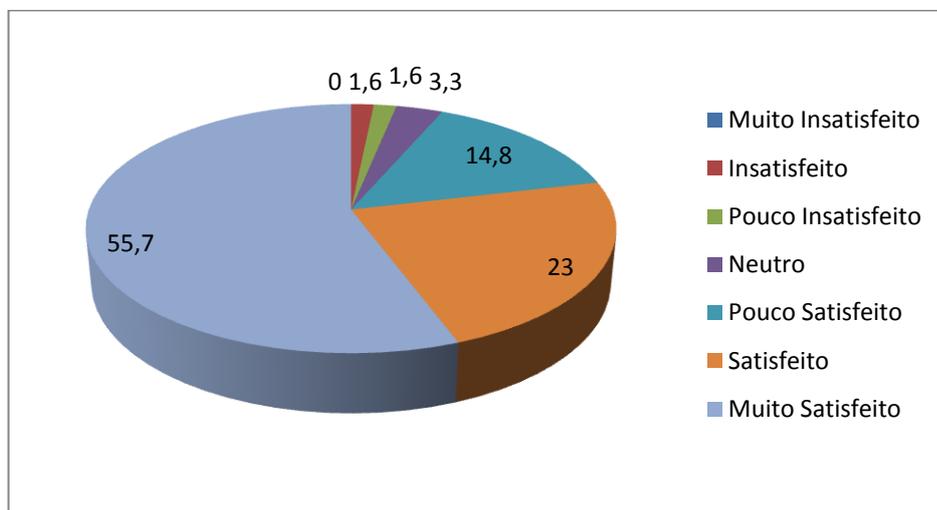


Gráfico 7 – Ausência de preconceitos ou quaisquer formas de discriminação.
Fonte: Dados da Pesquisa.

Interpretando os dados acerca de tais indicadores, obteve-se, valores idênticos de 1,6% para as categorias Insatisfeito e Pouco Insatisfeito. Não houve pontuação para a categoria Muito Insatisfeito e apenas 3,3% preferiram a neutralidade em suas

marcações. Em preferência da maioria, obteve-se 14,8% para a categoria Pouco Satisfeito; 23,% para Satisfeito, e 55,7% para a categoria Muito Satisfeito.

De acordo com Meyer e Allen (1997), “os funcionários são mais propensos a desenvolver o comprometimento afetivo quando são tratados de maneira justa pela organização, suas contribuições são valorizadas e têm o senso de sucesso no seu trabalho”.

Walton (1973) cita a ausência de preconceitos dentro do ambiente de trabalho como sendo fundamental para uma boa QVT. Segundo o autor, esta conduta diminui a sensação de exclusão, cria um clima diplomático e agradável para se trabalhar.

Walton (1973) vai além e coloca no mesmo patamar os conceitos de integração Social, igualdade de tratamento, a privacidade pessoal e os relacionamentos inter-pessoais.

Tabela 8 - Análise descritiva das variáveis de avaliação da QVT.

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Relacionamento com colegas e superiores.	Muito Insatisfeito	0	0,0
	Insatisfeito	1	1,6
	Pouco Insatisfeito	2	3,3
	Neutro	4	6,5
	Pouco satisfeito	6	9,8
	Satisfeito	20	32,8
	Muito satisfeito	28	45,9

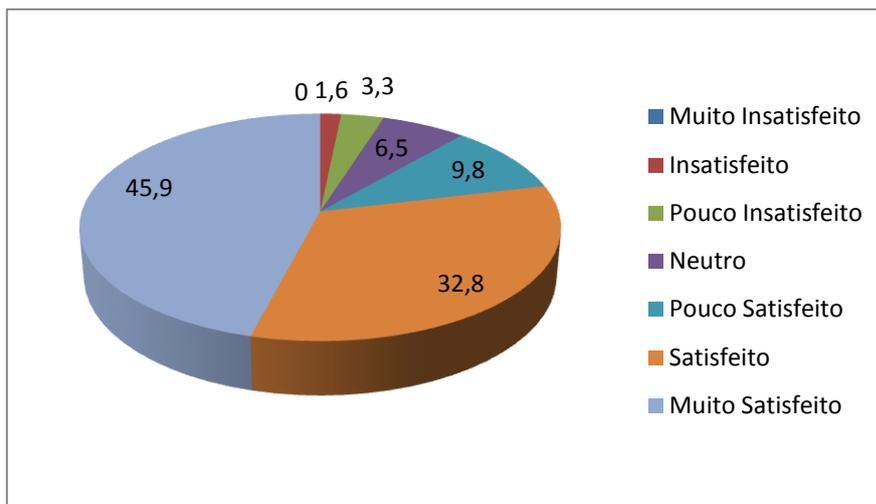


Gráfico 8 – Relacionamento com colegas e superiores.
Fonte: Dados da pesquisa.

Este indicador registrou nos campos Muito Insatisfeito, Insatisfeito e Pouco Insatisfeito, nesta mesma ordem, os percentuais de 0,0%; 1,6% e 3,3%. Registrou também 6,5% de neutralidade na resposta dos entrevistados e, nas categorias que assinalavam algum índice de satisfação com o indicador apresentado, demonstrou 9,8% Pouco Satisfeito; 32,8% Satisfeito, e 45,9% Muito Satisfeito, contabilizando estas três últimas categorias 88,5%.

Segundo Walton (1973) apud Chiavenato (2004) “um dos fatores de avaliação da QVT é a integração social na organização, que envolve os relacionamentos interpessoais e grupais”.

O relacionamento inter-pessoal, tanto com os colegas de trabalho, como com as chefias, também foi um fator causador de estresse e insatisfação no trabalho (BELANCIERE; BIANCO, 2004). Seguramente, a qualidade de vida no trabalho está diretamente relacionada à integração do indivíduo com o grupo.

4.5 Aspectos relativos à cidadania (Constitucionalismo).

Tabela 9 - Análise descritiva das variáveis de avaliação da QVT.

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
6.1 – Garantia de respeito aos seus direitos (pagamento de salários, férias, seguros, etc...)	Muito Insatisfeito	8	13,1
	Insatisfeito	4	6,5
	Pouco Insatisfeito	7	11,5
	Neutro	2	3,3
	Pouco satisfeito	12	19,7
	Satisfeito	16	26,3
	Muito satisfeito	12	19,7

Fonte Dados da pesquisa.

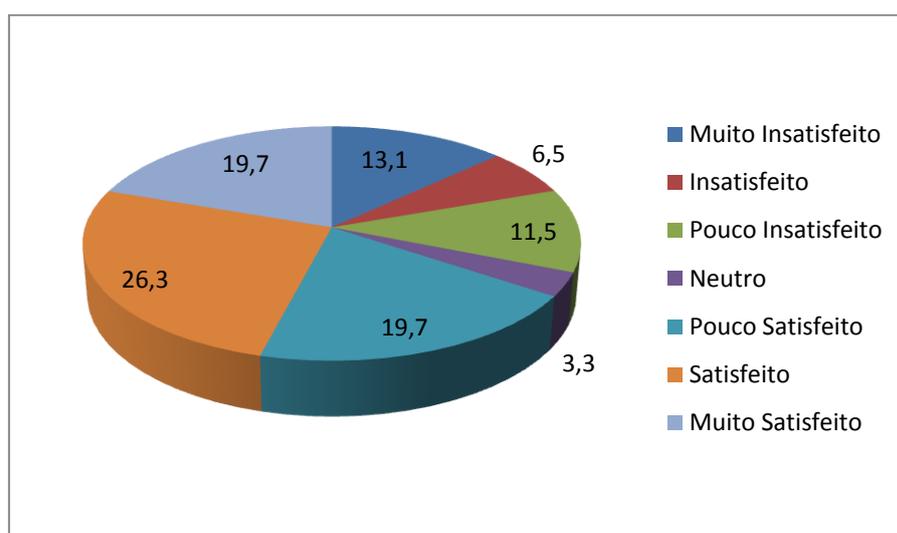


Gráfico 9 – Garantia de respeito aos direitos (pagamento de salários, férias, seguros, etc...). Fonte: Dados da pesquisa.

Os aspectos que tratam do Constitucionalismo/cidadania revelaram que este indicador, na percepção da população entrevistada, representa 13,1% Muito Insatisfeito; 6,5% Insatisfeito, e 11,5% Pouco Insatisfeito. Neutros somaram 3,3%. As categorias Pouco Satisfeito e Muito Satisfeito registraram percentuais idênticos de 19,7%, enquanto que a categoria Satisfeito registrou 26,3%.

De acordo com Walton (1973) apud Rodrigues (1994, p. 84) “As normas que estabelecem os direitos e deveres dos trabalhadores são vistas como elementos chaves para fornecer uma elevada QVT”.

Tabela 10 - Análise descritiva das variáveis de avaliação da QVT.

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Respeito à vida privada dentro do ambiente de trabalho.	Muito Insatisfeito	1	1,6
	Insatisfeito	0	0,0
	Pouco Insatisfeito	1	1,6
	Neutro	2	3,3
	Pouco satisfeito	4	6,5
	Satisfeito	13	21,3
	Muito satisfeito	40	65,6

Fonte: Dados da pesquisa

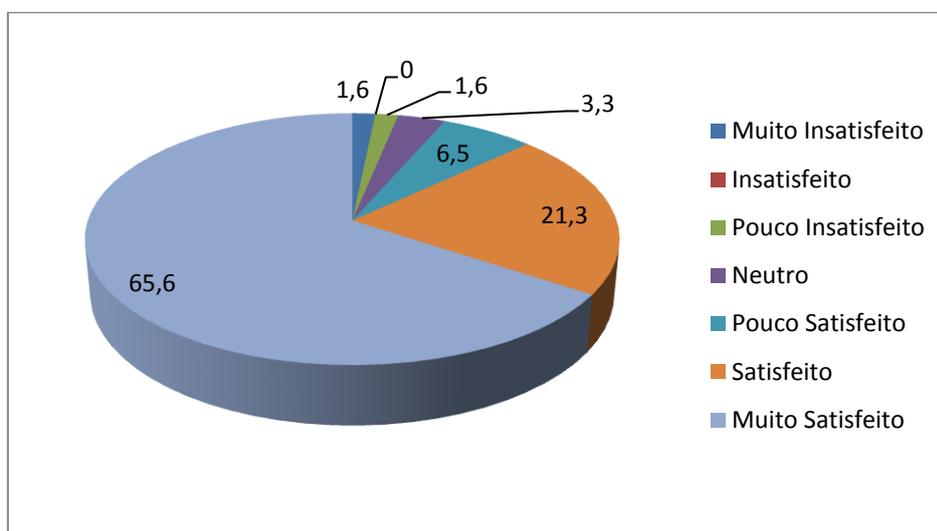


Gráfico 10 – Respeito à vida privada dentro do ambiente de trabalho.

Fonte: Pesquisa de dados.

Com relação aos aspectos que apontam para o respeito à vida privada dentro do ambiente de trabalho, a população estudada apresentou os índices de 1,6% nas categorias Muito Insatisfeito e Pouco Insatisfeito, enquanto que Insatisfeitos não

apresentou percentual algum. Neutros foram 3,3%. Já os percentuais que apontavam alguma escala de satisfação mostrou 6,5% Pouco satisfeito; 21,3 Satisfeito, e 65,6% Muito Satisfeito.

Segundo França (2004, p. 42) “Há uma íntima relação entre melhoria da Qualidade de vida das pessoas e o estilo de vida dentro da organização, e que essa melhoria é causadora de impacto na excelência e na produtividade dos indivíduos em seu trabalho”.

A autora cita ainda a crescente preocupação dos gestores com a qualidade de vida do trabalhador, condição esta que passou a ser tratada com maior zelo e atenção pelas organizações.

4.6 Aspectos relativos ao trabalho e espaço total de vida.

Tabela 11 - Análise descritiva das variáveis de avaliação da QVT.

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
7.2 – Previsibilidade de horários para o trabalho, a família e atividades pessoais.	Muito Insatisfeito	5	8,2
	Insatisfeito	8	13,1
	Pouco Insatisfeito	12	19,7
	Neutro	5	8,2
	Pouco satisfeito	12	19,7
	Satisfeito	10	16,4
	Muito satisfeito	9	14,8

Fonte: Dados da pesquisa.

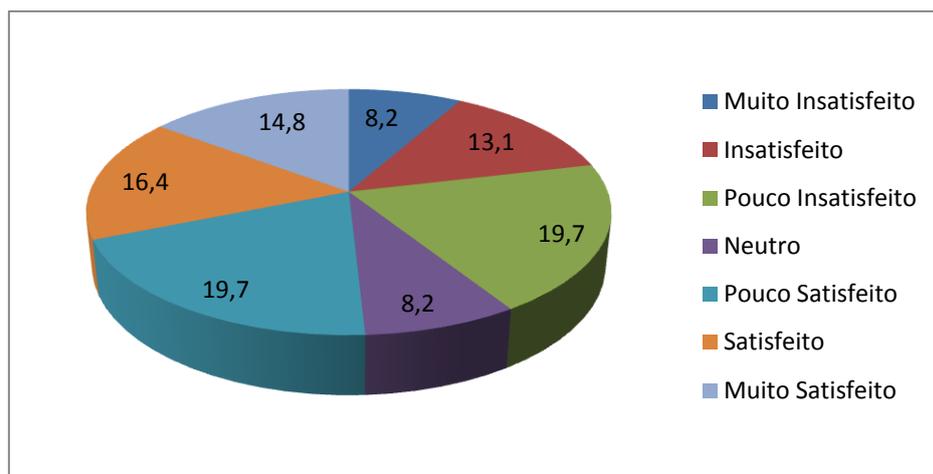


Gráfico 11 – Previsibilidade de horários (trabalho, família, atividades pessoais,..).
Fonte: Dados da pesquisa.

Esta variável contabilizou dentre o universo estudado um nível de insatisfação de 41,0%, da população estudada, sendo 8,2%; 13,1% e 19,7%, atribuídos às categorias Muito Insatisfeito, Insatisfeito e pouco Insatisfeito. Neutralidade foi o declarado por 6,5%. Com relação a existência de algum tipo de satisfação, este indicador registrou 19,7%; 16,4% e 14,8%, nesta mesma sequência, para as categorias Pouco Satisfeito, Satisfeito e Muito Satisfeito.

Segundo Levering (1986), “um bom lugar para se trabalhar possibilita, entre outras coisas, que as pessoas tenham, além do trabalho, outros compromissos em suas vidas, como família, os amigos entre outras atividades”

4.7 Aspectos relativos à relevância social do trabalho.

Tabela 12 - Análise descritiva das variáveis de avaliação da QVT.

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Responsabilidade social da empresa (Preservação ambiental,	Muito Insatisfeito	0	0,0
	Insatisfeito	0	0,0

geração de empregos, qualidade de produtos, etc...).	Pouco Insatisfeito	2	3,3
	Neutro	9	14,8
	Pouco satisfeito	26	42,6
	Satisfeito	20	32,8
	Muito satisfeito	4	6,5

Fonte: Dados da pesquisa

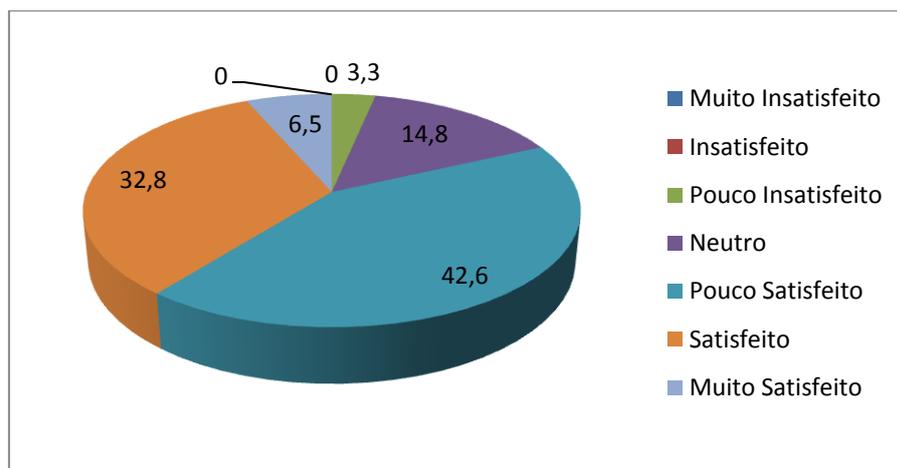


Gráfico 12 – Responsabilidade social da empresa Fonte: Dados da pesquisa

A interpretação destes indicadores revelou que apenas 3,3% dos entrevistados se retrataram na categoria Pouco Insatisfeito, enquanto que as categorias Muito Insatisfeito e Insatisfeito não receberam pontuação em suas avaliações. Por outro lado, o índice de respostas que optaram pela neutralidade registrou 14,8%. Com relação as categorias indicadores de algum nível de satisfação, estas totalizaram 81,8%, sendo 42,6% Pouco Satisfeito; 32,8% Satisfeito, e 6,5% Muito satisfeito.

A relação entre a responsabilidade social da empresa e a QVT é tão relevante que, mesmo quando não são obrigatórias, se mostram fundamentais para a elevação dos índices de satisfação da QVT (DRUCKER, 1981).

Corroborando esta afirmação França (2003, p. 20) declara que

existe uma nova realidade social: aumento da expectativa de vida, maior tempo trabalhando em atividades produtivas, maior consciência do direito à saúde, apelo a novos hábitos e estilos comportamentais, responsabilidade social e consolidação do compromisso com a sustentabilidade.

As transformações advindas com este novo cenário social traz influências às relações de trabalho e à percepção da Qualidade de vida dos trabalhadores.

De acordo com Etzioni (1974, p. 9), “as organizações são unidades sociais (ou agrupamentos humanos) intencionalmente constituídas e reconstituídas, a fim de atingir objetivos específicos”. Certamente a consolidação de novos valores sociais impostos pela sociedade contemporânea tem sido um termômetro no balanceamento deste novo quadro organizacional.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados produzidos demonstraram na percepção de comerciários de São Geraldo do Araguaia a existência da satisfação com a qualidade de vida no trabalho.

Considerando-se que o ambiente de trabalho no qual se desenvolveu este estudo caracteriza-se pela competitividade e concorrência – comum no segmento do comércio - os resultados produzidos revelam que os comerciários de São Geraldo do Araguaia, exercem suas funções laborais em clima de constante satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho.

Na tentativa de descrever a maneira como a qualidade de vida tem sido entendida e recepcionada pela população estudada pôde se concluir que esta satisfação não deve ser atribuída a um único e exclusivo fator, mas, à existência de vários elementos que, em sintonia com os demais aspectos e dimensões abordadas, revelaram um relacionamento harmônico entre as pretensões dos empregados e as metas traçadas pela organização

A satisfação e harmonia predominante na vida laboral da população alvo deste estudo é um sinalizador de que a satisfação dos empregados envolve muito mais do que um mero relacionamento com os seus colegas e superiores, indo além do ambiente de trabalho, avançando na esfera familiar e estendendo a sua influência sobre todos que o cercam.

Também revelou a análise dos dados, que além dos valores atribuídos aos aspectos subjetivos, tais como o respeito à vida privada, a ausência de discriminações e preconceitos e ao agradável convívio entre os pares, requer, o membro da categoria de comerciários de São Geraldo do Araguaia, que a organização a que está vinculado além de lhe proporcionar um bom salário também lhe garanta momentos para desfrutar do convívio de seus familiares. Sobre este tópico sugere-se a implantação integrada de programas comuns às organizações que agrupam a categoria estudada, afim de que as melhorias na qualidade de vida no trabalho sejam mais igualitariamente distribuídas.

Apesar dos resultados obtidos, faz-se necessário que os órgãos de assessoramento e representação dos comerciários de São Geraldo do Araguaia promovam medidas de acompanhamento e monitoramento da qualidade de vida no trabalho dos comerciários, possibilitando melhorias e prevenindo que os índices de satisfação apontados neste estudo sejam influenciadas por fatores negativos.

Vasto é o conjunto de contribuições que este estudo pode oferecer, inclusive fomentando a adoção de medidas que venham tornar o ambiente de trabalho – no qual se passa grande parte da vida – um local agradável para os que nele convivem.

O progresso da nossa sociedade depende de organizações eficazes (DAVIS e NEWSTRON, 1992).

REFERENCIAS

AQUINO, C. P. **Administração de recursos humanos: uma introdução**. São Paulo: Atlas, 1979.

BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 2. ed. ver. Florianópolis: Editora da UFSC, 1998.

BELANCIERE, M. F.; BIANCO, M. H. 2004. "**Estresse e repercursões psicossomáticas em trabalhadores da área da enfermagem de um hospital universitário**". *Texto & Contexto Enferm.*, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 124-31, jan./mar. 2004.

CHIAVENATO, I. **Administração: teoria, processo e prática**. Mcgraw do Brasil, São Paulo, 1985.

_____. **Recursos humanos**. Ed. Compacta. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1992.

_____. **Gestão de pessoas e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Gestão de pessoas e o novo papel dos recursos humanos nas organizações** Rio de Janeiro : Elsevier, 2004 – 4ª Reimpressão.

CORTEZ, H. B. T. **Qualidade de Vida na Ótica da Macroergonomia**. 119f. *Dissertação* (Mestrado Profissionalizante em Engenharia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

DAVIS, K e NEWSTRON, J. W. **Comportamento humano no trabalho – Uma abordagem psicológica**. São Paulo: Pioneira, 1992.

DE MASI, D. **O futuro do trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial**. 3ª. ed., Rio de Janeiro: Editora José Olympio Ltda. E Brasília: Editora da UnB, 2000.

DRUCKER, P. F. **Sociedade pós-capitalista**. São Paulo, Pioneira, 1994.

ETZIONI, A. **Organizações Modernas**. São Paulo: Pioneira, 1974.

FERNANDES, R. C. **Privado, porém público: o terceiro setor na América Latina.** Rio de Janeiro: CIVICUS; Relume-Dumará, 1994.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho – Como medir para melhorar.** Bahia: Casa da Qualidade Editora Ltda., 1996.

FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras,** Revista Brasileira de Medicina Psicossomática. Rio de Janeiro, vol. 1, nº 2, p. 79-83, 1997.

_____. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas na sociedade pós-industrial.** São Paulo: Atlas, 2004.

ILDA, I. **Ergonomia: projeto e produção.** São Paulo: Edgar Blücher, 2005.

MATOS, F. G. Fator QF – **Ciclo de felicidade no trabalho.** São Paulo: Makron Books, 1997.

LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia Científica.** São Paulo: Atlas, 1985.

LEVERING, Robert. **Um excelente lugar para se trabalhar: o que torna alguns empregadores tão bons (e outro tão ruins).** Rio de Janeiro. Qualitymark, 1986.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada.** 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MEYER, J.P; ALLEN, N. **Commitment in the workplace: Theory, research and application.** Thousand Oaks: Sage. 1997.

MORETTI, S; TREICHEL, A. **Qualidade de Vida no Trabalho e a Auto-realização Humana.** Blumenau: Revista Leonardo pós-Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG, 2003.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho – Evolução e análise no nível gerencial.** Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

TAMAYO, A. **Cultura e saúde nas organizações.** Porto Alegre: Artmed, 2004.

TANNENBAUM, A. S. **Psicologia social das organizações do trabalho**. São Paulo: Atlas, 1976.

TRINDADE, A. A. **Comentário sobre pesquisas feito sobre o relatório de aprendizagem na ferramenta Portfólio** (Renata A Fonseca Del Castillo) do Teleduc. 2003.

WALTON, R. E. **Quality of Working life: What is it? Slow Management Review**. USA: v. 15, n.1, p. 11-21, 1973.

WESTLEY, W. A. **Problems and Solutions in the Quality of Working Life**. Human Relations. 32, 113-123, 1979.

WISNER, A. **Por dentro do trabalho: ergonomia, método e técnica**. São Paulo: FTD; Oboré, 1987.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de Pesquisa**. Florianópolis: SEaD/UFSC, 2006.

APÊNDICE A

Carta à empresa/organização

Francisco Amancio da Silva
Av. Pres. Vargas, 292 – Centro.
NESTA

À Associação Comercial e Industrial de São Geraldo do Araguaia-Pa.
Sr. Leandro de Sá – Presidente.
Nesta.

São Geraldo do Araguaia, Pa. 30 de setembro de 2011.

Prezado(a) Senhor(a):

Sou aluno do Curso de Graduação em Administração à Distância da Universidade de Brasília - UnB e estou desenvolvendo um projeto de pesquisa sobre a “Qualidade de vida no trabalho de comerciários de São Geraldo do Araguaia-Pa”, e para a realização deste trabalho, necessitamos da colaboração das organizações comerciais para autorizar a coleta de dados junto a seus colaboradores. Diante do interesse que tem surgido na literatura científica e pela necessidade prática de se compreender melhor a realidade das organizações brasileiras, estamos nos dirigindo a esta associação comercial para verificar a possibilidade de colaboração com esta pesquisa, viabilizando, junto às empresas sob vossa coordenação, a autorização para que um pesquisador se dirija aos seus funcionários e aplique um questionário que tem duração média de aplicação de 15 minutos. O horário e data para aplicação dos questionários poderão ser negociados com cada organização.

Agradeço desde já a atenção e aguardo retorno quanto à viabilidade deste trabalho. Meus contatos são: Francisco Amancio da Silva – Fones (63) 8118-6904 e (63) 8124-5035.

Atenciosamente
Francisco Amancio da Silva

APÊNDICE B

Nota de Orientações Gerais aos Participantes

Prezado funcionário,

Esta é uma pesquisa da Universidade de Brasília (UnB) sobre a Qualidade de vida no Trabalho. Para viabilizá-la procuramos a sua empresa para realizar este levantamento. Todos os funcionários foram solicitados a participar desta pesquisa, entretanto, em razão de critérios próprios de seleção da população amostral, apenas 20 % (vinte por cento) dos funcionários das empresas do comércio local responderão a questionário estruturado. Estamos nos dirigindo a você para solicitar a sua colaboração respondendo ao questionário em anexo. Sua participação é fundamental para o sucesso deste trabalho.

O objetivo deste trabalho é coletar informações acerca do tema: A qualidade de vida no trabalho dos comerciários de São Geraldo do Araguaia. A sua participação é voluntária. Se você decidir participar ou não, isto não afetará a sua relação atual ou futura com a equipe de pesquisa ou com a sua instituição. Queremos que você se sinta inteiramente à vontade para dar suas opiniões. Se você aceitar participar, pedimos que você responda um questionário que terá duração de aproximadamente 15 minutos. Os participantes não serão identificados e os dados fornecidos serão utilizados apenas para fins de pesquisa. **Não escreva seu nome em qualquer lugar** do questionário.

Para que não haja influência nas respostas de outros funcionários que talvez estejam respondendo ao mesmo questionário, solicitamos também que você não comente suas respostas com colegas de trabalho.

Por favor, responda conforme as instruções e **não deixe nenhuma questão em branco**.

Qualquer dúvida entre em contato com Francisco Amancio da Silva, via e-mail : amancio_bb@hotmail.com ou pelos telefones: (63) 8118-6904 e (63) 8124-5035.

Agradecemos desde já a sua colaboração!

Atenciosamente

Francisco Amancio da Silva