

**VAREJO SUPERMERCADISTA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:  
um estudo de caso no interior de Minas Gerais**

**Janaína Aparecida de Costa Elias**

IFGM - Campus São João Evangelista

janainacosta768@gmail.com

**Lauro Lúcio Costa Elias**

IFMG - Campus São João Evangelista

lauroLucio7@gmail.com

**Sheldon William Silva**

IFMG - Campus São João Evangelista

sheldon.silva@ifmg.edu.br

**Kátia de Fátima Vilela**

IFMG - Campus São João Evangelista

katia.vilela@ifmg.edu.br

**Ernani de Souza Guimarães Júnior**

UNIS - Centro Universitário do Sul de Minas

ernani.junior@unis.edu.br

**João Francisco Sarno Carvalho**

IFSULDEMINAS - Campus Passos

joao.sarno@ifsuldeminas.edu.br

Recebido em: 01/12/2022.

Aprovado em: 31/03/2023.



DOI: 10.18406/2359-1269v9n12022294

## Resumo

O presente trabalho caracteriza-se como um estudo de caso, cujo objetivo é analisar a qualidade de vida no trabalho, em uma empresa supermercadista do interior do Estado de Minas Gerais, na percepção dos colaboradores. A pesquisa tem caráter descritivo, utilizou-se o método quantitativo para a coleta de dados. Para esse fim, aplicou-se um questionário composto por 37 questões, adaptado a partir do modelo conceitual de Walton (1973), que trata das dimensões analíticas da qualidade de vida no trabalho. Os questionários foram aplicados aos colaboradores do supermercado, e, posteriormente, os dados foram tabulados utilizando-se um software de planilha eletrônica. Os resultados obtidos e analisados demonstraram que, de maneira geral, os colaboradores têm uma percepção positiva em relação à qualidade de vida na organização. Entretanto, alguns aspectos como a oportunidade de crescimento contínuo e a segurança no trabalho apresentaram um índice considerável de insatisfação pela maior parte dos colaboradores, evidenciando a necessidade da promoção de ações de melhoria, por parte da organização.

**Palavras-chave:** Qualidade de vida no trabalho; Supermercados; Satisfação.

## Abstract

The present paper is characterized as a case study, whose objective is to analyze the quality of life at work, in a supermarket company in the interior of the State of Minas Gerais, in the perception of the collaborators. The research has a descriptive character, the quantitative method was used for data collection. To this end, a questionnaire consisting of 37 questions was applied, adapted from Walton's conceptual model (1973), which deals with the analytical dimensions of quality of life at work. The questionnaires were applied to the supermarket's employees, and subsequently, the data were tabulated using an electronic spreadsheet software. The results obtained and analyzed showed that, in general, employees have a positive perception of quality of life in the organization. However, some aspects such as the opportunity for continuous growth and job security showed a considerable level of dissatisfaction by most employees, highlighting the need to promote improvement actions by the organization.

**Keywords:** Quality of life at work; Supermarkets; Satisfaction.

## Introdução

De acordo com dados da Associação Brasileira de Supermercados (ABRAS, 2021), o setor supermercadista em 2020 reforçou sua importância para a economia e para a sociedade brasileira, sendo responsável por 7,5% do Produto Interno Bruto (PIB) do país. O setor alcançou um faturamento de 554 bilhões de reais, tendo contabilizado um efetivo profissional de cerca de 3 milhões de colaboradores diretos e indiretos, sendo reconhecido como um dos maiores geradores de empregos no país (ABRAS, 2021).

O setor supermercadista emprega um grande número de trabalhadores no país, fator que atrai muitos jovens em razão da possibilidade de inserção rápida em funções que não demandam qualificações específicas ou experiência. Entretanto, o setor é conhecido pelo seu alto grau de flexibilização das relações

de trabalho, pelas elevadas taxas de informalidade que atingem cerca de 33% dos trabalhadores, altas taxas de rotatividade dos colaboradores e alto índice de trabalhadores que são expostos a longas e estressantes jornadas de trabalho (DIEESE, 2020).

Considerando as características, que envolvem as relações de trabalho, no setor supermercadista brasileiro, Conte (2003) argumenta que a importância de programas, relacionados à qualidade de vida no trabalho, está associada ao fato de que as pessoas passam, em média, mais de oito horas diárias no ambiente de trabalho, por um tempo estimado em pelo menos 35 anos de suas vidas. O estudo em torno da temática qualidade de vida no trabalho é importante, uma vez que ajuda compreender as necessidades dos colaboradores nas organizações. Logo, o resultado contribui na sugestão de alternativas para que as empresas promovam melhores condições de trabalho. Desse modo, o presente estudo tem como objetivo *analisar a satisfação na percepção dos colaboradores de um supermercado no que se refere à qualidade de vida no trabalho*.

Esta pesquisa justifica-se, pois auxilia compreender as condições de trabalho dos colaboradores nas organizações, contribuindo para a proposição de alternativas às empresas na promoção de melhorias na qualidade de vida no trabalho. Considerando a questão social, este trabalho incita uma reflexão sobre o assunto, favorecendo gestores, colaboradores, clientes e a comunidade em geral.

A pesquisa possui caráter descritivo e utiliza-se do método quantitativo. O universo de pesquisa é uma empresa supermercadista fundada em 1964, em uma cidade do interior do Estado de Minas Gerais. A amostra contou com aplicação de questionários aos seus 39 colaboradores. Nesse sentido, espera-se que este estudo proporcione uma reflexão sobre a qualidade de vida no trabalho, tendo como referência ao setor supermercadista, além de incentivar pesquisas futuras relacionadas a essa temática. E, ainda que os resultados possam sugerir melhorias para esse segmento.

Esta pesquisa está estruturada em cinco tópicos. O primeiro refere-se a esta introdução. O segundo compreende o referencial teórico que trata dos

temas de interesse desta. O terceiro descreve os procedimentos metodológicos realizados para obtenção dos resultados e posterior análise. O quarto tópico explana os resultados, incluindo a importância da qualidade de vida na empresa. O quinto e último tópico apresenta as considerações finais.

## Referencial Teórico

Neste tópico, aborda-se o fundamento teórico referente à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). De acordo com Rodrigues (2007), a QVT tem sido uma preocupação constante do ser humano, sempre voltada para facilitar ou trazer maior satisfação e bem-estar ao trabalhador no desempenho da tarefa. O tema QVT foi representado, primeiramente, pela busca da satisfação do trabalhador e pela tentativa de diminuição do seu esforço físico no trabalho. Nesse sentido, destacam-se neste tópico o conceito, contexto histórico, importância e perspectivas de análise dessa temática.

Os conceitos de qualidade de vida no trabalho partem de várias correntes teóricas. Tolfo e Piccinini (2007) consideram que os primeiros estudos sobre o sentido do trabalho são conferidos a Hackman e Oldhan, psicólogos que incluíram a “qualidade de vida no trabalho ao sentido do trabalho”. Hackman e Oldhan (1975) argumentam que um trabalho para ter sentido deve ser importante, útil e real para aquele que o realiza e apresenta três características fundamentais: (i) variedade de tarefas; (ii) trabalho não alienante; e (iii) retorno (*feedback*) sobre seu desempenho.

Historicamente, o trabalho foi ocupando a maior parte do tempo das pessoas. Inicialmente, servia apenas para prover as suas necessidades básicas de subsistência, com o tempo, passou a ser o ponto central de suas vidas. Atualmente, o ser humano passa a maior parte do tempo no local de trabalho, dedicando seus esforços e energias exclusivamente para as organizações para as quais trabalham (CAVASSANI, CAVASSANI E BIAZIN, 2006). Desse modo, compreender o sentido e conceito de qualidade de vida no trabalho torna-se imprescindível para manter o equilíbrio nas relações de trabalho.

Limongi-França (2008) conceitua a QVT como sendo um conjunto de ações promovidas pelas empresas, em prol da realização de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente laboral. Nesse contexto, qualidade de vida pode ser entendida como um programa desenvolvido pelas organizações, com o objetivo de satisfazer as necessidades físicas e psicológicas dos colaboradores, partindo da premissa que pessoas satisfeitas com o trabalho são mais produtivas (CONTE, 2003). Corroborando, Fernandes (1996) define qualidade de vida no trabalho, como uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos, que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas.

No âmbito social, Santos *et al.* (2002) consideram que a qualidade de vida é uma preocupação constante do ser humano, desde o início da sua existência, tornando-se uma obrigação pessoal, uma vez que há uma busca contínua de vida saudável e boa saúde física e mental. No campo dos estudos organizacionais, Jimenez (2014) destaca a QVT como uma ferramenta de gestão focada nos colaboradores, com o objetivo de prover um ambiente apropriado ao perfil do grupo de colaboradores e a estimulação do desempenho de suas atividades. Abreu e Moraes (2012) pressupõem que os conceitos de QVT têm, como ponto comum, a contestação dos métodos tayloristas focados no tempo e movimento frente às atividades realizadas, a partir de políticas que visam ao bem-estar dos trabalhadores.

No decorrer do tempo, percebe-se que os conceitos de QVT apresentaram diferentes características e visões. Moraes *et al.* (1990) sugerem que estudos incipientes, já na década de 1930, demonstravam a preocupação de psicólogos com as relações de trabalho e seus impactos na vida do indivíduo. Na década de 1950, Eric Trist e colaboradores realizaram estudos para compreender a relação entre indivíduo, trabalho e organização, observou-se que um dos aspectos básicos seria a realização do ser humano no trabalho.

A partir da década de 1960, o movimento da QVT tomou impulso e, no início da década de 1970, o tema foi introduzido publicamente, principalmente, pela criação de centros de estudos nos Estados Unidos (FERNANDES, 1996).

Numa perspectiva evolutiva, os estudos seminais de Nadler e Lawler (1983) demonstram que a evolução da QVT tem uma relação intrínseca com o contexto social e econômico, tendo, ao longo do tempo, alcançado diferentes concepções.

De acordo com dados da pesquisa da Sodexo (2020), que busca medir o Índice de Qualidade de Vida no Trabalho (IQVT), ferramenta que mede a percepção dos brasileiros em relação à qualidade de vida no trabalho, houve uma melhora no nível de satisfação com o trabalho no ano de 2019, com média de 6,47 pontos (numa escala de 0 a 10) quando comparado ao mesmo período do ano de 2018. Ainda em consonância com a pesquisa, a satisfação com o trabalho é maior entre os profissionais que ocupam cargos de alto escalão (gestores, diretores e empresários). Já a maior parte dos profissionais que se apresentam insatisfeitos, são principalmente, aqueles que trabalham com atendimento ao cliente, área comercial e, também, os profissionais que concluíram apenas o ensino médio.

Um levantamento realizado em 2020/2021, pela consultoria em recursos humanos “Robert Half”, mostrou que 26% dos trabalhadores entrevistados afirmam que o equilíbrio entre qualidade de vida e trabalho piorou, após o período da pandemia da COVID-19, no Brasil. Dentre os profissionais entrevistados, 40% sentem-se mais cansados e estressados, após mais de 12 meses de trabalho remoto. Desse modo, a saúde mental dos colaboradores tornou-se uma das maiores preocupações das empresas nesse período (G1, 2021).

No setor supermercadista, Ribeiro e Rotta (2016) alertam que o avanço da automação comercial ocasionou uma redução do número de colaboradores, seguida da conseqüente precarização das condições locais de trabalho. Diante desse cenário, os colaboradores passaram a acumular maior número de funções, trabalhando quase todos os dias semanais, com menos tempo para dedicar-se aos estudos e a vida pessoal. Antonino (2013) acrescenta que nos supermercados, os colaboradores passam por grandes pressões para alcançar os resultados esperados, afetando negativamente sua qualidade de vida no trabalho.

## Metodologia

Este tópico descreve os princípios metodológicos adotados no estudo, bem como os procedimentos escolhidos para a coleta e análise dos dados. De acordo com Gil (2010), a metodologia de pesquisa baseia-se em um estudo de caso, pois busca uma análise aprofundada e detalhada de determinado tema, procurando identificar os problemas e propor soluções para os mesmos. Nesse sentido, Yin (2005, p. 32) afirma que o estudo de caso “é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

Quanto aos fins, trata-se de uma pesquisa descritiva. De acordo com Gil (2008), as pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de uma população, fenômeno ou de uma experiência. Quanto aos meios, a pesquisa pode ser considerada como quantitativa. De acordo com Malhotra *et al.* (2005), esse tipo de pesquisa tem como propósito quantificar os dados, é fundamentada em amostras representativas, aplicando-se uma análise estatística. A técnica de coleta de dados utiliza um questionário, adaptado do modelo conceitual proposto por Walton (1973), sobre as dimensões analíticas da qualidade de vida no trabalho, conforme Quadro 1.

**Quadro 1:** Dimensões de análise da QVT

<b>Categorias</b>	<b>Descrição</b>
Compensação justa e adequada	Refere-se à relação existente entre o trabalho exercido e à remuneração recebida pelo colaborador, devendo haver uma equidade interna e externa.
Condição de segurança e saúde no trabalho	Envolve as dimensões da jornada de trabalho e as condições do ambiente físico que devem ser adequados para a promoção da saúde e bem-estar dos colaboradores.
Utilização e desenvolvimento de capacidades	Referem-se às oportunidades de utilização e desenvolvimento das capacidades dos colaboradores, por meio da autonomia na realização de tarefas, autocontrole e obtenção de informações sobre o processo total de trabalho.
Oportunidade de crescimento contínuo e segurança	Refere-se a sensação de segurança proporcionada pelo trabalho exercido na organização, por meio da possibilidade de desenvolvimento pessoal e de sua carreira.
Integração social na organização	Refere-se a eliminação de barreiras hierárquicas dentro da organização, devendo haver entre seus membros apoio mútuo e ausência de preconceitos.
Normas e regras da organização	Referem-se ao clima democrático que deve haver dentro da organização, por meio do estabelecimento de normas e regras direcionadas à promoção dos direitos e deveres dos colaboradores.

Trabalho e espaço total de vida	Deve haver um equilíbrio entre vida pessoal e profissional dos colaboradores, de maneira que o trabalho não ocupe todo o seu tempo.
Relevância social da vida no trabalho	Refere-se à responsabilidade social da organização perante a sociedade através de práticas responsáveis, produtos e serviços seguros e de qualidade, de maneira que os seus colaboradores sintam orgulho por fazer parte da mesma.

**Fonte:** Adaptado de Chiavenato (201, p. 489-490).

O questionário é composto por 37 perguntas, sendo as seis primeiras referentes ao perfil dos entrevistados, e as trinta e uma questões seguintes relativas à análise da qualidade de vida dos colaboradores da organização. O questionário foi adaptado do modelo aplicado por Trindade (2017), utilizou-se a escala Likert (1 a 5); sendo 1 para muito insatisfeito e 5 para muito satisfeito, aplicado aos 39 colaboradores do estabelecimento. Para a coleta dos dados, os questionários foram impressos e aplicados pessoalmente aos colaboradores. Posteriormente, para tabulação dos dados e geração dos gráficos foi utilizado um software de planilha eletrônica.

A unidade de análise foi um supermercado situado em uma cidade do interior do Estado de Minas Gerais. Por questão de sigilo, o nome da empresa não será divulgado, utilizou-se, assim, o nome fictício de “Supermercado Alpha”. A empresa do ramo de varejo foi fundada em 1964, atualmente, contando com um quadro de trinta e nove colaboradores, caracterizados no Quadro 2.

**Quadro 2:** Perfil dos Respondentes

<b>Gênero</b>	<b>M</b>	17			
	<b>F</b>	22			
	<b>O</b>	0			
<b>Idade</b>	18 a 30	31 a 42	43 a 54	55 ou +	
	22	12	4	1	
<b>Escolaridade<sup>e1</sup></b>	E. F. I.	E. F. C.	E. M. I.	E. M. C.	E. S. C.
	1	2	7	28	1
<b>Tempo na empresa</b>	- de 1 ano	1 a 5	6 a 10	+ de 10	
	8	12	12	7	
<b>Área de trabalho</b>	Caixa	Empacotador	Atendente balcão	Açougueiro	Repositor
	6	8	2	7	5
	Auxiliar Administrativo	Serviços Gerais	Motoboy	Gerente	
	5	1	5	0	
<b>Estado civil</b>	Solteiro	Casado	Viúvo	Divorciado	Outros
	13	21	1	2	2

<sup>1</sup> E.F.I. Ensino Fundamental Incompleto; E.F.C. Ensino Fundamental Completo; E.M.I. Ensino Médio Incompleto; E.M.C. Ensino Médio Completo; E.S.C. Ensino Superior Completo

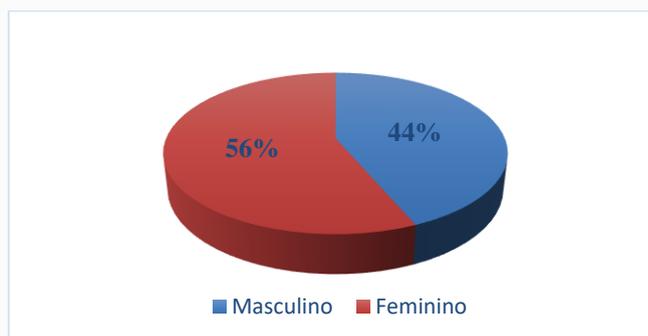
TOTAL	39
-------	----

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

## Análise dos Resultados

Com base nos dados obtidos, verificou-se que mais da metade dos colaboradores da organização são do sexo feminino, correspondendo ao percentual de 56% do total de colaboradores da empresa. Percebe-se que o cargo de empacotador é o que apresenta o maior número de colaboradoras do sexo feminino, corresponde a oito no total. Os cargos de atendente de balcão e auxiliar administrativo também são ocupados por colaboradoras do sexo feminino. O segundo cargo com maior número de colaboradores é o de açougueiro, que conta com sete colaboradores, sendo que seis desses são do sexo masculino.

**Figura 1 - Sexo**



Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Em relação à idade dos entrevistados, verificou-se que a maioria dos colaboradores da organização compreendem a faixa etária entre 18 e 30 anos. O que corresponde a 56% do total de colaboradores. Constatou-se que apenas um colaborador, ocupante do cargo de auxiliar administrativo, possui mais de 55 anos. A maioria dos colaboradores do sexo masculino estão na faixa etária de 18 a 30 anos. Percebe-se que a grande maioria dos colaboradores, do sexo masculino do supermercado, é composta por jovens.

Dessa maneira, ao somar as faixas etárias compreendidas entre 18 a 30 e 31 a 42 anos, verificou-se que essas correspondem a 94% do total de colaboradores do sexo masculino. Com relação às colaboradoras do sexo feminino, percebe-se que metade delas estão na faixa de idade entre 18 e 30

anos. Ao analisar as faixas etárias das funcionárias do sexo feminino pode-se perceber também que em sua grande maioria, são compostas por jovens.

**Figura 2 - Faixa etária dos colaboradores**



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2022).

Sobre o tempo de vínculo empregatício dos colaboradores, observou-se que 49% dos entrevistados estão há mais de seis anos na organização. Já em relação ao cargo de motoboy, todos os colaboradores que ocupam esse cargo estão há menos de um ano na empresa, o que demonstra alta rotatividade, cenário que sugere maior atenção por parte da organização.

Com base na análise dos dados, percebe-se que 41% dos colaboradores do sexo masculino possuem menos de um ano de trabalho na empresa, o que corresponde a 7 colaboradores. Esse número é representado na sua maioria por ocupantes do cargo de motoboys, que como mencionado acima, não há nenhum colaborador com mais de um ano de trabalho na empresa. Dessa categoria, apenas dois repositores e um açougueiro estão há mais de dez anos na empresa. Com relação ao tempo de trabalho das colaboradoras do sexo feminino, percebe-se que 59% do total está há mais de seis anos na empresa.

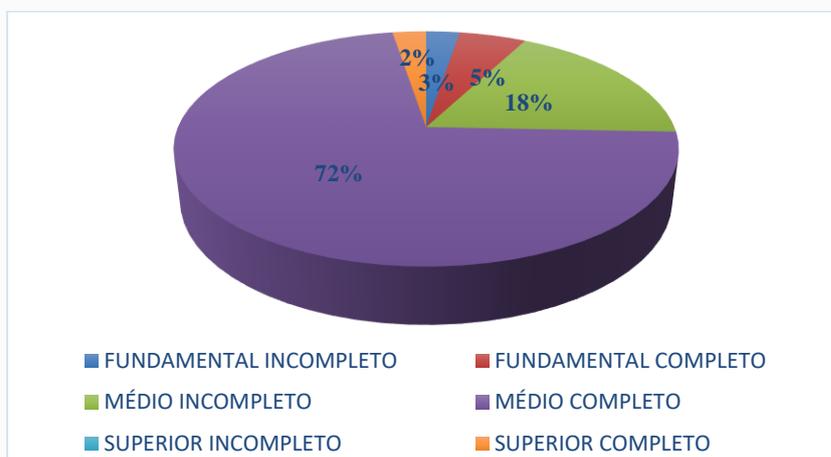
**Figura 3** - Tempo de vínculo empregatício dos colaboradores



Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

No quesito escolaridade, a maioria dos colaboradores da organização possui ensino médio completo, correspondendo ao percentual de 72% do total de colaboradores. De acordo com dados da pesquisa, 76% dos colaboradores do sexo masculino e 68% do sexo feminino concluíram o ensino médio, e apenas um colaborador concluiu o ensino superior, que representa o sexo feminino.

**Figura 4** - Nível de escolaridade dos colaboradores

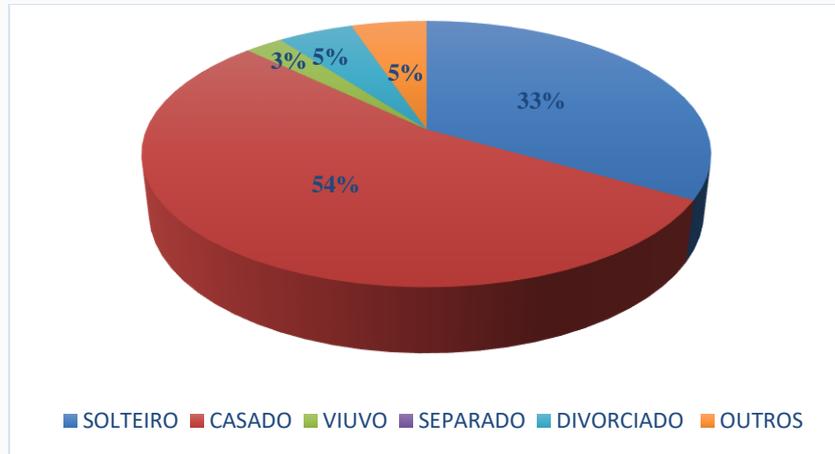


Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

De acordo com os dados obtidos, verificou-se que mais da metade dos colaboradores da organização são casados, correspondendo ao percentual de 54% do total. Com relação aos colaboradores do sexo masculino, 53% são solteiros

ou apresentam outros tipos de relacionamento, enquanto 59% do sexo feminino são casadas.

**Figura 5 - Estado civil dos colaboradores**



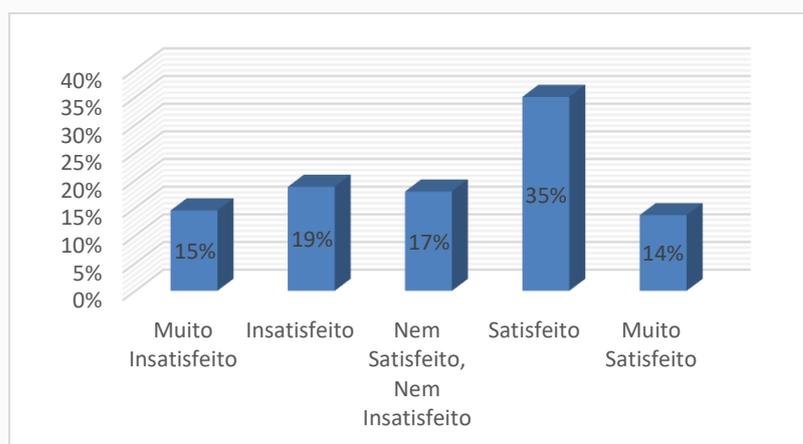
Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

A próxima seção tratará da análise da qualidade de vida dos colaboradores do Supermercado Alpha, com base nas oito categorias conceituais do modelo de Walton (1973).

### **Compensação justa e adequada**

Conforme Fernandes (1996), essa categoria diz respeito à remuneração recebida pelo trabalhador que deve ser suficiente para que supra suas necessidades básicas, apresentando uma equidade entre os membros da organização e em relação a outros profissionais que atuam no mercado de trabalho. Quanto à compensação justa e adequada, 35% do total de colaboradores manifestou como satisfeitos e 14% muito satisfeitos, totalizando o percentual de 49% dos colaboradores da organização. Os que demonstraram indiferentes (nem satisfeitos, nem insatisfeitos) representam 17% do total de respondentes, os insatisfeitos correspondem a 19% e os muito insatisfeitos 15%, totalizando 34% do total de respondentes.

**Figura 6 -** Compensação justa e adequada



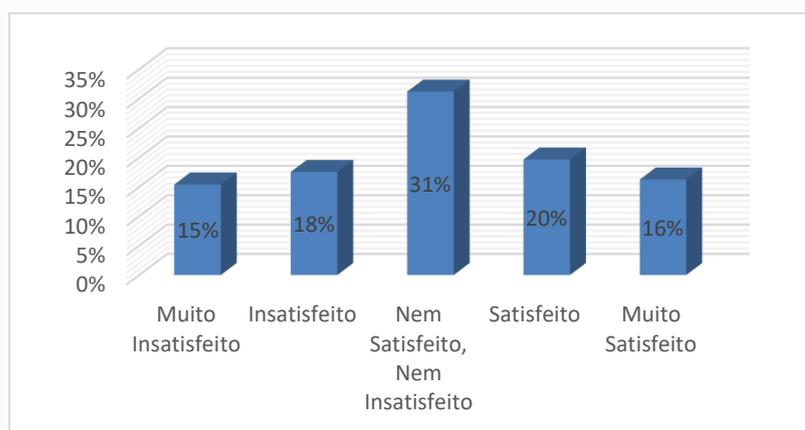
**Fonte:** Elaborado pelos autores (2022).

Quanto à categoria compensação justa e adequada, pelos resultados obtidos dos questionários aplicados, observou-se que o cargo que apresenta o maior índice de satisfação é o de atendente de balcão, totalizando um percentual de 67% de satisfação, quando somados os índices de satisfeitos e muito satisfeitos. Já o cargo que apresenta o maior índice de insatisfação é o de empacotador, 52% deles afirmam estar insatisfeitos ou muito insatisfeitos, o que é um fator preocupante devido ao alto percentual de insatisfação dentro do quesito remuneração justa e adequada.

### **Condição de segurança e saúde no trabalho**

Conforme Fernandes (1996), essa categoria considera a jornada e as condições do ambiente físico de realização do trabalho, que devem ser adequados e seguros, não devem oferecer riscos à saúde dos trabalhadores. Quanto à condição de segurança e de saúde no trabalho, 20% dos colaboradores demonstraram estar satisfeitos e 16% muito satisfeitos, totalizando o percentual de 36% dos colaboradores da organização.

**Figura 7 - Condição de segurança e saúde no trabalho**



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2022).

Os que se declararam indiferentes (nem satisfeitos, nem insatisfeitos) representam 31% do total de respondentes. Já os que se manifestaram insatisfeitos correspondem a 18% e os muito insatisfeitos a 15%, totalizando um percentual de 33% do total de respondentes.

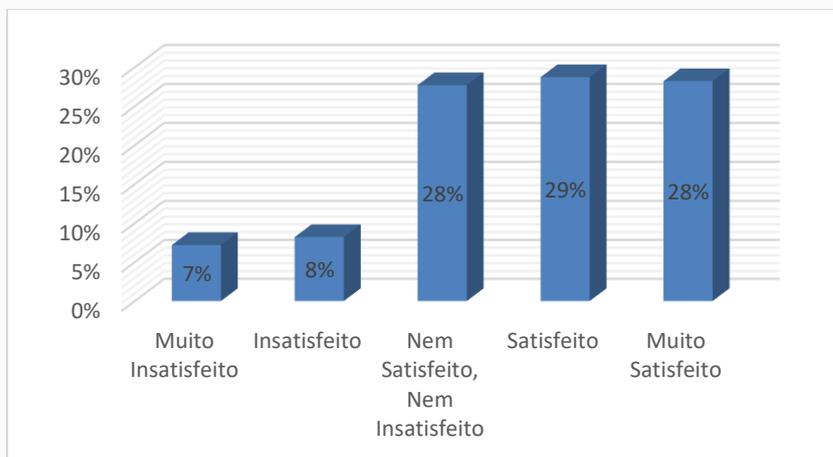
Quanto às condições de segurança e saúde no trabalho, pelos resultados obtidos dos questionários aplicados, observou-se que o cargo que apresenta o maior índice de satisfação é o de serviços gerais, 67% de satisfação, seguido pelos cargos de repositor e auxiliar administrativo ambos com um índice de 57% dos colaboradores dizendo estar satisfeitos ou muito satisfeitos. Vale ressaltar que a organização possui apenas um colaborador ocupando o cargo de serviços gerais. Em contrapartida o cargo que apresenta o maior índice de insatisfação é o de empacotador, 57% dos colaboradores afirmaram estar insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

### **Utilização e desenvolvimento de capacidades**

Para Fernandes (1996) essa categoria trata das oportunidades de o trabalhador desenvolver a sua função com autonomia, ampliando seu saber e suas aptidões profissionais, tendo conhecimento das informações do processo total de trabalho. Quanto à utilização e desenvolvimento de capacidades, 29% dos colaboradores mostraram-se satisfeitos e 28% muito satisfeitos, totalizando um percentual de 57% dos colaboradores da organização. Os que se demonstraram indiferentes (nem satisfeito, nem insatisfeito) representam 28%

do total de respondentes. Já os que se declararam insatisfeitos representam 8% e os muito insatisfeitos 7%, totalizando 15% do total de respondentes.

**Figura 8** - Utilização e desenvolvimento de capacidades



Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

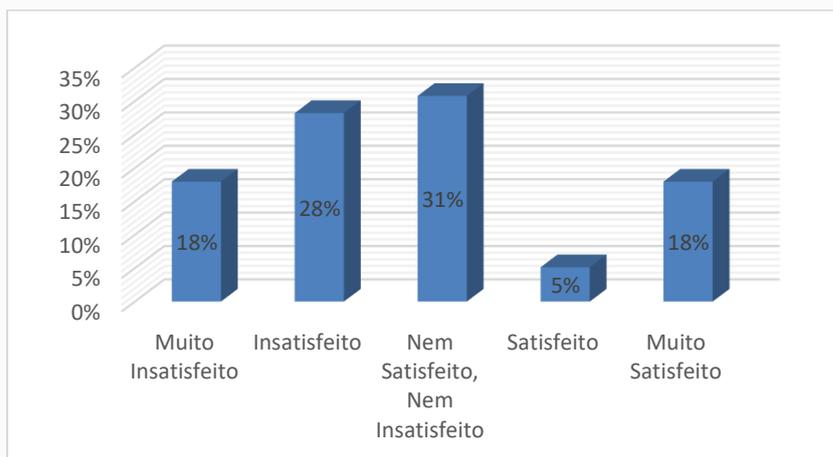
Quanto à categoria utilização e desenvolvimento de suas capacidades, pelos resultados obtidos dos questionários aplicados, observou-se que o cargo que apresenta o maior índice de satisfação é o de serviços gerais, apresentando um índice de 100% de satisfação, seguido pelos cargos de repositor 96% de satisfação, somando os satisfeitos e muito satisfeitos. É importante destacar mais uma vez, que a organização possui apenas um colaborador no cargo de serviços gerais. Em contrapartida, o cargo que apresenta o maior índice de insatisfação é o de empacotador, com 46% dos colaboradores afirmando estar insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

### **Oportunidade de crescimento contínuo e segurança**

Essa categoria, de acordo com Fernandes (1996), está relacionada às oportunidades oferecidas pela empresa para o desenvolvimento e crescimento pessoal dos colaboradores, assim como para a manutenção dos seus empregos. Quanto à possibilidade de crescimento contínuo e segurança dentro da empresa, 5% dos entrevistados se manifestaram satisfeitos e 18% muito satisfeitos totalizando um percentual de 23% do total dos colaboradores da organização. Os que se demonstraram indiferentes (nem satisfeitos, nem insatisfeitos) correspondem a 31% do total de respondentes. Já os que se demonstraram

insatisfeitos representam 28% e os muito insatisfeitos 18%, totalizando 46% do total de respondentes. Esse fator em questão exige uma atenção especial por parte dos gestores da empresa, uma vez que é preocupante o alto percentual de colaboradores insatisfeitos com relação às oportunidades de crescimento e segurança na organização.

**Figura 9** - Oportunidade de crescimento contínuo e segurança



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2022).

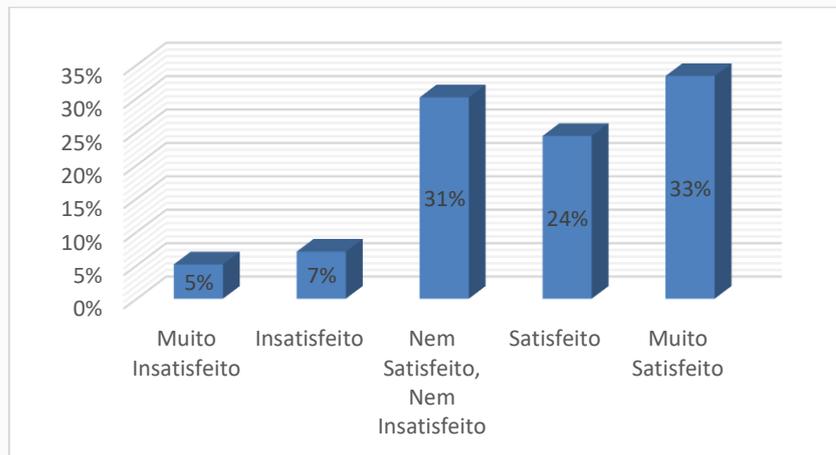
Quanto à categoria oportunidade de crescimento contínuo e segurança, observou-se que o cargo que apresenta o maior índice de satisfação é o de repositor, apresentando 53% de satisfação, somando os satisfeitos e muito satisfeitos. Em contrapartida, o cargo que apresenta o maior índice de insatisfação é o de empacotador, com 86% dos colaboradores afirmando estarem insatisfeitos ou muito insatisfeitos, taxa essa muito preocupante, uma vez que o cargo de empacotador é o que possui o maior número de colaboradores no estabelecimento.

### **Integração social na organização**

Conforme Fernandes (1996), essa categoria trata do ambiente de trabalho favorável às relações interpessoais entre empregados e, também, entre funcionários e seus superiores contando com apoio recíproco, socioemocional, igualdade de oportunidades, abertura para comunicação e respeito às individualidades. Quanto à integração social na organização, 24% dos colaboradores mostraram-se satisfeitos e 33% muito satisfeitos, totalizando um

percentual de 57%. Os que demonstraram indiferentes (nem satisfeito, nem insatisfeito) representam 31% do total de respondentes. Já os insatisfeitos são 7% e os muito insatisfeitos correspondem a 5%, totalizando 12% do total de respondentes.

**Figura 10** - Integração social na organização



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2022).

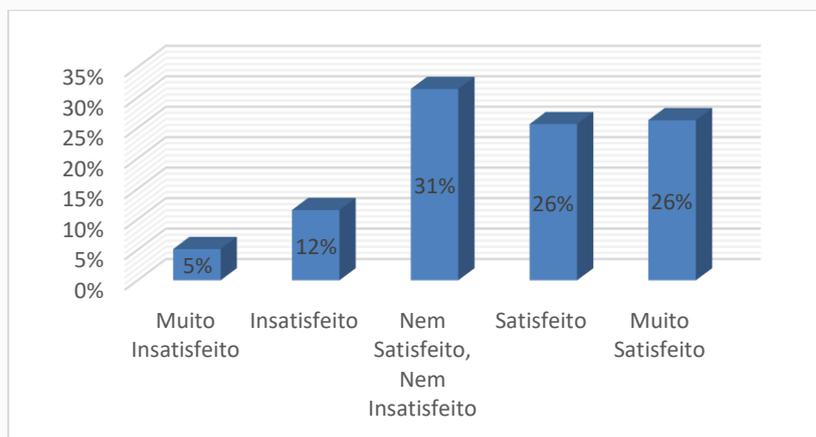
Quanto à categoria integração social na organização, pelos resultados obtidos dos questionários aplicados, observou-se que o cargo que apresenta o maior índice de satisfação é o de repositor, apresentando 85% de satisfação, somando os satisfeitos e muito satisfeitos. Em contrapartida, o cargo que apresenta o maior índice de insatisfação é o de caixa e atendente de balcão, ambos com 38% dos colaboradores afirmando estar insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

### **Normas e regras da organização**

Fernandes (1996) considera que essa categoria diz respeito ao cumprimento dos direitos trabalhistas dos colaboradores, privacidade pessoal dentro da organização, liberdade de expressão e clareza das normas institucionais. Conforme Machava (2012), o cumprimento dos direitos demonstra se a organização cumpre os direitos dos trabalhadores previstos em lei. Quanto às normas e regras da organização, 26% dos colaboradores mostraram-se satisfeitos e 26% muito satisfeitos totalizando um percentual de 52% dos colaboradores da organização. Os que se demonstraram indiferentes (nem

satisfeito, nem insatisfeito) representam 31% do total de respondentes. Já os que se demonstraram insatisfeitos correspondem a 12% e os muito insatisfeitos a 5%, totalizando 17% do total de respondentes.

**Figura 11 - Normas e regras da organização**



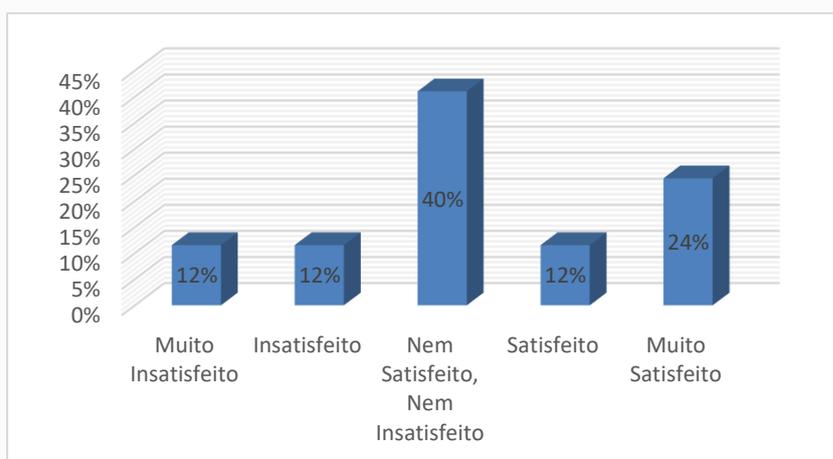
**Fonte:** Elaborado pelos autores (2022).

Quanto à categoria normas e regras da organização, pelos resultados obtidos dos questionários aplicados, observou-se que o cargo que apresenta o maior índice de satisfação é o de serviços gerais com 100%, seguido pelo cargo de açougueiro com 75% dos colaboradores dizendo estar satisfeitos ou muito satisfeitos. Destaca-se que há apenas um colaborador no cargo de serviços gerais. Em contrapartida, o cargo que apresenta o maior índice de insatisfação é o de caixa, com 38% dos colaboradores afirmaram estar insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

### **Trabalho e espaço total de vida**

Conforme Fernandes (1996), essa categoria trata do equilíbrio entre a vida pessoal e a profissional do indivíduo, devendo haver uma harmonia entre trabalho, exigências da carreira e convívio familiar. Quanto ao trabalho e ao espaço total de vida, 12% dos colaboradores mostraram-se satisfeitos e 24% muito satisfeitos, totalizando um percentual de 36% dos colaboradores da organização. Os que se mostraram indiferentes (nem satisfeito, nem insatisfeito) representam 40% do total de respondentes. Já os que se mostraram insatisfeitos correspondem a 12% e os muito insatisfeitos também 12%, totalizando 24% do total de respondentes.

**Figura 12 - Trabalho e espaço total de vida**



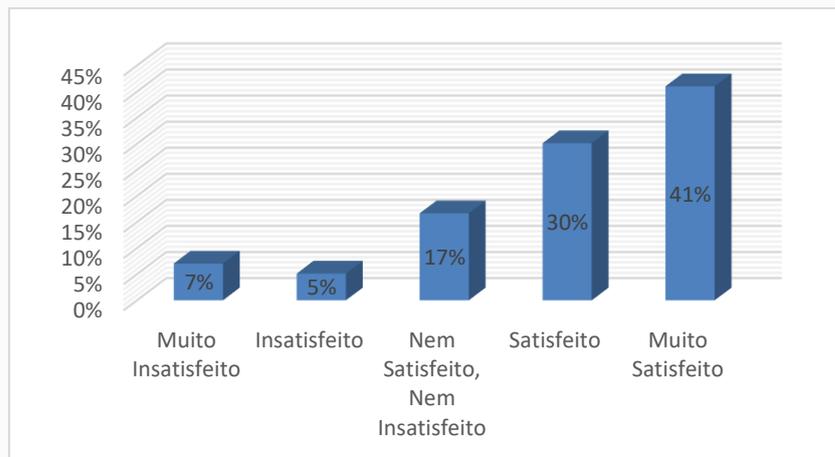
**Fonte:** Elaborado pelos autores (2022).

Quanto à categoria trabalho e espaço total de vida, pelos resultados obtidos dos questionários aplicados observou-se que o cargo que apresentou o maior índice de satisfação foi o de serviços gerais com 100%. Seguido pelo cargo de repositor com 70% dos colaboradores dizendo estar satisfeitos ou muito satisfeitos. Salientando que há apenas um colaborador no cargo de serviços gerais. Em contrapartida, o cargo que apresenta o maior índice de insatisfação é o de atendente de balcão com 50% dos colaboradores afirmando estar insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

### **Relevância social da vida no trabalho**

Essa categoria, conforme destaca Fernandes (1996), trata da percepção do colaborador quanto à responsabilidade social da organização na comunidade que atua, a qualidade dos serviços prestados e ao atendimento das necessidades de seus colaboradores; fatores esses que influem no orgulho e na satisfação pessoal por fazer parte da instituição em que atuam. Quanto à categoria relevância social da vida no trabalho, 30% dos colaboradores mostraram-se satisfeitos e 41% muito satisfeitos, totalizando um percentual de 71% dos colaboradores da organização.

**Figura 13** - Relevância social da vida no trabalho



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2022).

Os que demonstraram-se estar indiferentes (nem satisfeito, nem insatisfeito) representam 17% do total de respondentes. Já os que se mostraram insatisfeitos correspondem a 5% e os muito insatisfeitos a 7%, totalizando 12% do total de respondentes.

Quanto à categoria relevância social da vida no trabalho, pelos resultados obtidos dos questionários aplicados, observou-se que o cargo que apresenta o maior índice de satisfação é o de serviços gerais com 100%, seguido pelo cargo de repositor com 95% dos colaboradores dizendo estar satisfeitos ou muito satisfeitos. Destaca-se, novamente, que no cargo de serviços gerais há somente um colaborador. Em contrapartida o cargo que apresenta o maior índice de insatisfação é o de atendente de balcão com 25% dos colaboradores afirmando estar insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

Com base na análise dos resultados, pode-se perceber que os dados obtidos reforçam as informações apresentadas pela pesquisa da Sodexo (2020), pois demonstrou que os profissionais mais insatisfeitos, de maneira geral em relação à qualidade de vida no trabalho, são aqueles que estudaram até o ensino médio e atuam em estabelecimentos comerciais diretamente com o atendimento ao cliente. Como é o caso dos atendentes de caixa, atendentes de balcão e empacotadores das redes supermercadistas, esses últimos no caso da organização pesquisada demonstraram ser os colaboradores mais insatisfeitos na maioria das categorias em análise.

No próximo capítulo, abordam-se as considerações finais e conclusões alcançadas pelos pesquisadores por meio da fundamentação teórica e análise dos resultados obtidos pela pesquisa.

### **Considerações Finais**

Esta pesquisa realizada em uma pequena empresa do ramo supermercadista do interior do estado de MG teve como objetivo principal analisar na percepção dos colaboradores do Supermercado Alpha a satisfação com relação à qualidade de vida no trabalho. O objetivo foi alcançado visto que por meio dos dados obtidos através da aplicação dos questionários baseados no Modelo de Walton, foi possível avaliar a percepção dos colaboradores da organização. Por meio desses instrumentos verificou-se que os colaboradores estão satisfeitos com a qualidade de vida no trabalho na empresa, tendo de maneira geral uma percepção positiva sobre esse aspecto.

É importante enfatizar que a categoria que mais se destacou, de maneira positiva na percepção dos colaboradores da organização, foi a relevância social da vida no trabalho, o que demonstra que a empresa desenvolve boas práticas organizacionais e tem uma boa imagem perante os colaboradores, pois esses sentem-se orgulhosos por fazerem parte da instituição. Outro ponto positivo a ser destacado, é a integração social na organização e utilização e desenvolvimento de capacidades que também são satisfatórias para a maioria dos respondentes, o que indica que os colaboradores têm apropriada comunicação e conseguem desenvolver boas relações dentro do ambiente de trabalho, tendo liberdade e autonomia por parte da gestão para desenvolver suas funções.

Entretanto, alguns pontos precisam ser observados, visto que em alguns cargos pode-se perceber certo grau de insatisfação dos colaboradores de alguns setores quanto a pontos que merecem uma atenção especial por parte da empresa. O fato de todos os colaboradores do cargo de motoboy estarem a menos de um ano na empresa precisa ser investigada mais a fundo, esclarecendo os motivos que colaboram para esse cenário. Outra questão a ser observada, é que embora a satisfação de maneira geral dos colaboradores da empresa seja positiva, pode-se perceber que os colaboradores que ocupam o

cargo de empacotador demonstraram grande insatisfação na maioria dos critérios analisados na pesquisa. Dentre as categorias analisadas, a que apresentou o maior índice de insatisfação, por parte de todos os colaboradores, foi a oportunidade de crescimento contínuo e segurança, o que demonstra a necessidade de estratégias de promoção e desenvolvimento por parte da empresa em relação aos seus colaboradores.

Dados de estudos realizados nos últimos anos, em outras redes supermercadistas do país, apresentaram alguns pontos de similaridade ao serem confrontados com a presente pesquisa. Silva *et al.* (2016) realizaram um estudo com o objetivo de levantar a percepção dos colaboradores de uma empresa de comércio varejista e atacadista de alimentos sobre a qualidade de vida no trabalho na organização. A partir de uma pesquisa qualitativa, com aplicação de um questionário a 212 colaboradores, observou-se que a QVT apresentou, de modo geral, uma percepção negativa por parte dos colaboradores da organização. Similarmente, as categorias de integração social na organização e utilização e desenvolvimento de capacidades possuem o maior grau de satisfação, corroborando com este estudo. Entretanto, no estudo de Silva *et al.* (2016), as categorias de “compensação justa e adequada” e “condições de trabalho” se apresentam como os pontos mais críticos de insatisfação dos colaboradores, com os achados desta pesquisa.

Ribeiro e Rotta (2016) analisaram a QVT dos colaboradores de três pequenas empresas no setor supermercadista, localizadas no interior do estado de Minas Gerais. A partir de uma pesquisa com abordagens qualitativa e quantitativa, a pesquisa revelou que a QVT nas três empresas apresentaram resultados semelhantes, tendo de maneira geral uma percepção positiva por parte dos colaboradores em todos os critérios analisados. Nesse sentido, o presente estudo obteve resultados semelhantes quando comparado ao de Ribeiro e Rotta (2016), visto que, de maneira geral, a QVT mostrou-se satisfatória para os colaboradores. Uma diferença foi o resultado da categoria “compensação justa e adequada”, que neste trabalho mostrou-se satisfatória para os respondentes, enquanto no estudo de Ribeiro e Rota (2016) mostrou-se o ponto mais crítico e com maior índice de insatisfação.

Os resultados obtidos por esta pesquisa contribuem para que a empresa possa ter conhecimento da percepção dos colaboradores em relação a sua QVT. E a partir desses dados possam realizar mudanças e melhorias na organização, visando a melhor satisfação e produtividade dos colaboradores. Sugere-se a criação de uma equipe formada por membros de cada setor da organização para que se possam discutir junto aos gestores suas expectativas e necessidades em relação à qualidade de vida no trabalho, na organização e assim propor coletivamente melhorias em prol de uma organização mais humanizada.

Como limitações do estudo, pode-se citar o desinteresse dos gestores pelo tema da pesquisa. Durante a solicitação para realização da pesquisa, percebeu-se um certo receio por parte dos gestores de que os resultados obtidos poderiam, de alguma forma, prejudicar a imagem da organização. Outro ponto a ser destacado, foi a dificuldade de obtenção das respostas devido ao desinteresse de alguns colaboradores em responder aos questionários.

Sugerem-se futuras pesquisas que considerem a realização de estudos sobre qualidade de vida no trabalho, em pequenas empresas localizadas em cidades do interior, buscando avaliar a visão tanto dos colaboradores quanto dos gestores em relação à QVT. Um estudo mais aprofundado sobre o tema contribuirá para um melhor entendimento das necessidades dos colaboradores, permitindo aos gestores o desenvolvimento de ações mais eficazes visando ao bem-estar e satisfação dos colaboradores das diversas organizações.

## Referências

ABRAS. Ranking ABRAS/Superhiper 2021. **Os dados oficiais de um setor cada vez mais essencial, trazidos em parceria com a Nielsen Q**. Disponível em: <https://superhiper.abras.com.br/pdf/270.pdf>. Acesso em 04/07/2021.

ABREU, M. V.; MORAES, L. F. R. A Qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência: um estudo de caso em uma grande empresa do setor metalúrgico. **Revista Gestão.Org**. v. 10, n. 1 p. 84 -104, jan./ abr. 2012. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3927222.pdf>. Acesso em: 26/12/2021.

ANTONINO, R. P. **Qualidade de vida no trabalho: Estudo no ramo supermercadista de Planaltina.** Tese (Pós-graduação Lato Sensu em Gestão de Pessoas e Coaching). - Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD). Brasília, p. 41. 2013.

CAVASSANI, A. P; CAVASSANI, E. B.; BIAZIN, C. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: fatores que influenciam as organizações.** Bauru, São Paulo, 2006. XIII SIMPEP (Simpósio) – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” - UNESP.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas.** 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CONTE, A. L. Qualidade de vida no trabalho, **Revista FAE BUSINESS.** n.7, nov. 2003. Disponível em: <https://img.fae.edu/galeria/getImage/1/16571247435940246.pdf>. Acesso em: 10/07/2021.

DIEESE. **Estudos e Pesquisas/A covid-19 e os trabalhadores do Comércio.** Disponível em: <https://www.dieese.org.br/estudosepesquisas/2020/estPesq94CovidComercio.pdf>. Acesso em: 04/07/21.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar.** São Paulo: Casa da Qualidade, 1996.

GIL, A. C. **Metodologia do Ensino Superior.** 4ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 6 ed. São Paulo: Atlas 2010.

G1, Globo. **Para 26%, equilíbrio entre qualidade de vida e trabalho piorou.** Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2021/05/18/para-26percent-equilibrio-entre-qualidade-de-vida-e-trabalho-piorou-diz-pesquisa.ghtml>. Acesso em: 02/11/2021.

HACKMAN, J. OLDHAN, G. Desenvolvimento da pesquisa de diagnóstico de trabalho. In: **Journal of Applied Psychology**, v.60, n.2, p.159-170, 1975.

JIMENEZ, S. P. B. **Qualidade de vida no trabalho**. 2014. Disponível em <http://www.portaleducacao.com.br/administracao/artigos/53450/qualidade-de-vida-notrabalho#!6> Acesso em: 02/07/2021.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Psicologia do Trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais**. 1a. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

MACHAVA, L. I. A. **Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho**: Um teste empírico do modelo de Walton com enfoque nos Profissionais de Contabilidade da cidade da Beira. Ano 2012. Disponível em: <http://repositorio.ucm.ac.mz/bitstream/123456789/89/1/Dissertacao-MBA-Lucas-Machava.pdf>. Acesso em 14 de Nov. 2021

MALHOTRA et al. **Introdução a Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

MORAES et al. **Qualidade de vida no trabalho: uma pesquisa de diagnóstico com administradores cujo trabalho é mediado pelo computador**. In Reunião Anual da ANPAD, 14, 1990, Florianópolis, SC (Anais...) Florianópolis, SC: ANPAD, 1990, v.6, p.343-366.

NADLER, D. A., LAWLER, E. E. **Qualidade de vida profissional: perspectivas e direções**. Organizational Dynamics, EUA: American Management Association, v.11, p.20-30, winter, 1983.

RIBEIRO, L. Z.; ROTTA, I. S. **Qualidade de vida no trabalho (QVT) Um estudo de caso em 3 empresas supermercadistas mineiras**. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. XXXVI ENEGEP, 2016, João Pessoa/PB. Anais...João Pessoa/PB: ABEPRO, 2016.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 11. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

SANTOS, S. R.; COSTA, I. B.; FERNANDES, M. G. M. & HENRIQUES, M. E. R. M. (2002). Qualidade de vida do idoso na comunidade: Aplicação da Escala de Flanagan. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, 10 (6), 757-764.

SILVA, F. C. et al. Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo em uma rede supermercadista. **REA-Revista Eletrônica de Administração**, v. 15, n. 1, p. 141 a 157, 2016.

SODEXO. **Índice de Qualidade de Vida no Trabalho**. Disponível em: <https://indice.sodexobeneficios.com.br/index.htm>. Acesso em: 02/11/2021.

SODEXO. **Profissionais de tecnologia são os mais felizes no trabalho em 2019**. 2020. Disponível em: <https://www.sodexobeneficios.com.br/qualidade-de-vida/noticias/sobre-a-sodexo/profissionais-de-tecnologia-sao-os-mais-felizes-no-trabalho-em-2019.htm>. Acesso em: 02/11/2021.

TOLFO, S. R. e PICCININI, V. **Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros**. Psicol. Soc. V 19 n. spe Porto Alegre, 2007.

TRINDADE, P. A. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO SEGUNDO O MODELO DE WALTON**: um estudo de caso ligado à percepção dos servidores efetivos da Câmara dos Deputados. Monografia (Curso de Administração de Empresas) - Centro Universitário de Brasília (UniCEUB). Brasília, p. 48. 2017.

WALTON, R. E. Qualidade de vida profissional: o que é? USA: **Slow Management Review**, v.15, n.1, p.11-21, 1973.

YIN, R. K. (2005). **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre, RS: Bookman.