

Estudo da valoração da importância das relações interpessoais na qualidade de vida no trabalho em uma rede supermercadista da região central do Rio Grande Do Sul

Study of the valuation of the importance of interpersonal relations in the quality of life at work in a supermarket network in the central region of Rio Grande Do Sul

*Raquel Boff Menegazzi **Juliana Vidal Marcon ***Andrea Breunig de Freitas

Informações do artigo

Recebido em: 15/08/2018
Aprovado em: 09/12/2019

Palavras-chave: Trabalho. Relacionamento Interpessoal. Qualidade de Vida no Trabalho.

Keywords: Work. Interpersonal Relationships. Quality of Work Life.

*Graduada em Administração pela Universidade Franciscana (2015) e Licenciada em Educação Profissional pela Universidade Federal de Santa Maria (2019). Possui especialização em Gerenciamento de Projetos - Práticas do PMI pelo Centro Universitário Senac (2018).
menegazz.rb@gmail.com

**Graduada em Turismo pela Universidade Franciscana (2013) e Graduada em Administração pela Unopar (2019). Possui pós-graduação em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas (2016).
julianavidalmarcon@gmail.com

***Graduada em Educação Física pela Universidade da Região da Campanha - URCAMP (2005) e Mestre em Engenharia de Produção pela UFSM (2013). Possui pós-graduação em Fisiologia pela UFSM (2008) e em Ergonomia pela AVM (2016).
deiabreunig@hotmail.com

Como citar este artigo:

MENEGAZZI, Raquel Boff; MARCON, Juliana Vidal; FREITAS, Andrea Breunig de. Estudo da valoração da importância das relações interpessoais na qualidade de vida no trabalho em uma rede supermercadista da região central do Rio Grande Do Sul.

Competência, Porto Alegre, v. 12, n. 2, dez. 2019.

Resumo

Os ambientes laborais estão atentos às mudanças, por isso buscam um local agradável e seguro, propício à produtividade, pois este cotidiano influencia diretamente na vida e nas emoções das pessoas. O que se observa é que para trabalhar bem, e em grupo, as pessoas precisam possuir não apenas competências técnicas para realizar suas funções, mas também competências emocionais. Neste sentido, esta pesquisa possui como objetivo avaliar a relação existente entre os fatores interpessoais no ambiente laboral com a qualidade de vida no trabalho. Classifica-se como bibliográfica, com caráter qualitativo e quantitativo, de âmbito exploratório-descritivo. Para a realização do estudo, foi aplicado um questionário com os colaboradores de uma rede supermercadista da região central do Rio Grande do Sul. Através da análise dos dados, foi possível verificar que a qualidade de vida no trabalho está atrelada com a maneira em que as relações interpessoais ocorrem neste ambiente, bem como sua influência no alcance ou não dos objetivos. Evidenciou-se ainda resultados assertivos sobre a satisfação e insatisfação dos colaboradores. Estima-se como projeções futuras realizar um plano de ação para possibilitar melhorias dos aspectos das relações interpessoais que interferem na qualidade de vida no trabalho.

Abstract

Work environments are attentive to change, so they look for a pleasant and safe place, conducive to productivity, because this daily life directly influences people's lives and emotions. What is observed is that to work well, and in groups, people need not only technical skills to perform their functions, but also emotional skills. In this sense, this research aims to evaluate the relationship between interpersonal factors in the workplace and the quality of life at work. It is classified as bibliographic, qualitative and quantitative, exploratory-descriptive. To carry out the study, a questionnaire was applied to the employees of a supermarket chain in the central region of Rio Grande do Sul. Through the data analysis, it was possible to verify that the quality of life at work is linked to the way in which women work. Interpersonal relationships occur in this environment, as well as their influence on whether or not goals are achieved. Assertive results on employee satisfaction and dissatisfaction were also evidenced. Future projections are expected to include an action plan to enable improvements in the aspects of interpersonal relationships that interfere with quality of life at work.

1 INTRODUÇÃO

Para grande parte da população o trabalho é um importante componente da vida, pois contempla aspectos que vão além do sentido material (salário e benefícios), abrange também a relação com o desempenho das atividades e o contato social existente entre colegas. Além disso, sabe-se que o cotidiano do trabalho influencia na vida e nas emoções das pessoas. Dessa forma, conhecer o ambiente, os relacionamentos e saber como as pessoas se sentem com relação às suas tarefas são alguns dos fatores que se tornaram fundamentais para a realização do trabalho.

O processo de interação humana encontra-se presente nas organizações e a forma como se dão essas interações influencia os resultados de toda a empresa. Um ambiente de trabalho agradável desencadeia um aumento da produtividade, e, por consequência, acarreta em um bom desempenho organizacional.

O que se observa é que para trabalhar bem, e em grupo, as pessoas precisam possuir não apenas competências técnicas para realizar suas funções, mas também competências emocionais. Por isso, a presença de um líder habilidoso é muito importante neste processo. Ele poderá conduzir sua equipe para o sucesso e, se possuir habilidades para lidar com as emoções e com a qualidade de vida, fará a diferença de forma positiva no seu grupo de trabalho, principalmente pelo fato de a qualidade de vida no trabalho não decorrer apenas de bons salários e planos de benefícios, mas do tratamento humano que valorize a gentileza, a possibilidade de expressar os pontos de vista divergentes, do respeito, do relacionamento sincero.

Neste sentido, a presente pesquisa possui como objetivo verificar se as relações interpessoais impactam na qualidade de vida no trabalho em uma Rede Supermercada da Região Central do Estado do Rio Grande do Sul, através da percepção dos colaboradores, coletada por meio da aplicação de um questionário, segundo o modelo de QVT proposto por Walton (1973).

2 REVISÃO DA LITERATURA

No trabalho, os indivíduos apresentam sua maneira pessoal de lidar com seus sentimentos e emoções e essa maneira própria entra em contato com outros indivíduos, que também possuem a sua, criando uma atmosfera diferente em cada setor, visto que cada local tem suas características de conduzir o trabalho, de discutir os problemas e de liderar a equipe. O que impacta nestas relações são o autoconhecimento e o conhecimento do outro, que possibilita a compreensão de como as pessoas atuam no trabalho.

Segundo Luz (2001) o clima organizacional retrata o grau de satisfação material e emocional das pessoas no trabalho. Observa-se que

o clima organizacional influencia a produtividade do indivíduo e, conseqüentemente, da empresa. Bohlander, Scott e Sherman (2005) consideram que a capacidade de integrar os negócios e as preocupações dos funcionários é realmente rara e fazer isso de forma a acrescentar valor para os clientes é especialmente admirável.

No cenário competitivo de hoje, baseando-se na premissa de que o alicerce das vantagens competitivas de uma organização é representado pelas pessoas, é fundamental que se adote uma abordagem estratégica do comportamento organizacional. É o que acreditam Hitt, Miller e Colella (2013, p. 5) ao afirmarem que:

“Uma organização pode apresentar produtos e serviços de qualidade excepcionalmente elevada, um excelente nível de prestação de serviços ao consumidor, a melhor estrutura de custos da classe, ou alguma outra vantagem, porém todos eles representam produtos das competências das pessoas dentro da organização – o seu capital humano. Se forem organizados e administrados de maneira eficaz, o conhecimento e as competências das pessoas na organização conduzem a uma vantagem competitiva sustentável e a um sucesso financeiro de longo prazo.

Bom (2002) destaca algumas dificuldades mais observadas na dimensão interpessoal:

a) Falta de objetivos pessoais: trata-se de pessoas que possuem dificuldades em traçar rumos para o seu futuro. Desanimam diante de obstáculos e não se mostram criativas para buscar soluções, sentem-se frustradas e, por isso, mudam continuamente seu rumo. Nos processos de mudanças, são levadas pelos outros, aguardando sempre as instruções. Muitas vezes, trabalham em profissão que não gostam, mas não apresentam atitudes para novos redirecionamentos.

b) Dificuldade em priorizar: muitas pessoas se queixam da falta de tempo para realizar suas tarefas. O que muitas vezes se percebe é a grande dificuldade em estabelecer prioridades, pois acumulam-se tarefas sem avaliar as reais possibilidades de executá-las, ou a dificuldade para dizer não, propõem-se a fazer coisas que não é possível cumprir. Para realização das tarefas, saber administrar o tempo é fundamental.

c) Dificuldade em ouvir: a maioria dos conflitos acontece em virtude da dificuldade que muitas pessoas possuem em ouvir e compreender o outro. Muitos gestores avaliam sua equipe a partir dos seus próprios paradigmas, da sua maneira de ver o que é certo e errado, não considerando o pensamento do outro. É fundamental que um gestor queira saber o ponto de vista de sua equipe, perguntar antes de julgar, permitir que sejam dadas sugestões, criar espaços para que diferentes percepções possam vir à tona, solicitar sempre que possível a participação de todos. A maioria dos exemplos de grandes corporações aponta para resolução de inúmeros problemas o saber ouvir, dar espaço para que as pessoas possam trazer soluções para o dia-a-dia.

Corroborando, Mackay (2002) ressalta que saber ouvir é considerado uma das maiores habilidades humanas. Muitas razões estão en-

volvidas no ato de ouvir, são elas: desejo de obter informação; curiosidade em receber uma resposta; interesse em participar da história de outro ser humano; necessidade de estabelecer novos relacionamentos; respeito e desejo de valorização da pessoa do outro.

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi instituído por Louis Davis na década de 1970 quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Nos dias atuais, este conceito envolve aspectos físicos, ambientais e psicológicos do local de trabalho (CHIAVENATO, 2010).

Conforme Dal Forno e Finger (2015), a qualidade de vida no trabalho tem despertado o interesse dos responsáveis pela gestão de pessoas, que perceberam nas iniciativas relacionadas à área um método eficaz de proporcionar bem-estar aos trabalhadores, obtendo, em retribuição, comprometimento e empenho nas tarefas cotidianas, elevando o nível de satisfação e também o de produtividade.

É o que destaca Chiavenato (2010, p. 287), quando afirma que: “[...] a QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem estar e satisfação no trabalho e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciais sobre a produtividade e a qualidade.”

O objetivo da qualidade de vida no trabalho é o de resgatar o ser humano e o ambiente, que, na maioria das vezes, são negligenciados em favor do avanço tecnológico e do crescimento econômico. É possível aliar a produtividade com melhores condições de trabalho, pois a qualidade dos produtos está associada à qualidade de vida dos que produzem, segundo Teixeira (2010).

É importante destacar que nem todo problema de produtividade ou insatisfação dos funcionários pode ser resolvido pelos programas de QVT, entretanto sua aplicação implica no alcance de melhores desempenhos. Somente atendendo às necessidades das pessoas e as desenvolvendo é que as organizações atingirão as suas metas, não apenas investindo em tecnologia, mas cuidando do clima organizacional. Para isso, é necessário que se conheça quais são as expectativas e necessidades das pessoas, para que esses fatores não interfiram na qualidade do produto (TEIXEIRA, 2010).

Neste sentido, diversos autores apresentam modelos para avaliar a QVT, sendo os principais Nadler e Lawler, Hackman e Oldhan e Walton. Considerando os fatores que compõem a QVT, elencados por Chiavenato (2010), o modelo que contempla todos eles é o proposto por Walton. Os fatores são: a satisfação com o trabalho executado, as possibilidades de futuro na organização, o reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, os benefícios auferidos, o relacionamento humano dentro da equipe e da organização, o am-

biente psicológico e físico do trabalho, a liberdade de atuar e responsabilidade de tomar decisões e as possibilidades de estar engajado e de participar ativamente.

2.1.1 O modelo de QVT proposto por Walton

Visando avaliar o trabalho como um todo, o modelo de QVT proposto por Richard Walton (1973) não se limita a abordar somente o ambiente de trabalho em si, fazendo menção, inclusive, a aspectos presentes na vida de não-trabalho. Trata-se de um modelo constituído pelo maior número de dimensões (oito), sendo por isso o mais utilizado em pesquisas na área da qualidade de vida no trabalho (PEDROSO; PILATTI, 2009).

Segundo Chiavenato (2010), os oito fatores que afetam à qualidade de vida no trabalho são: compensação justa e adequada, condições de segurança e saúde no trabalho, utilização e desenvolvimento de capacidades, oportunidades de crescimento contínuo e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho.

Atrelado a cada fator existem dimensões que auxiliam na medição da percepção sobre a QVT, conforme demonstrado no Quadro 1.

Quadro 1 - Os oito fatores de QVT propostos por Walton e suas respectivas dimensões.

FATORES DE QVT	DIMENSÕES
1. Compensação justa e adequada	1. Renda (salário) adequada ao trabalho 2. Equidade interna (compatibilidade interna) 3. Equidade externa (compatibilidade externa)
2. Condições de segurança e saúde no trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico (seguro e saudável)
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade de habilidades 10. Retroação e retroinformação
4. Oportunidades de crescimento e segurança	11. Possibilidade de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança no emprego
5. Integração social na organização	14. Igualdade de oportunidades 15. Relacionamentos interpessoais e grupais 16. Senso comunitário
6. Garantias constitucionais	17. Respeito às leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas claras da organização
7. Trabalho e espaço total de vida	21. Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
8. Relevância social da vida no trabalho	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: Adaptado de Chiavenato (2010)

Observando o Quadro 1 compreende-se que a qualidade de vida no trabalho é constituída através da convergência de alguns aspectos: talentos envolvidos e empoderados, estrutura organizacional baseada em trabalho em equipe, cultura organizacional amigável e envolvente e um estilo de gestão democrático e participativo (CHIAVENATO, 2010).

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa pode ser caracterizada quanto à sua natureza como quantitativa e qualitativa. Quanto aos objetivos exploratória e descritiva, sendo que foi alcançada através de um estudo de caso em uma Rede Supermercadista da Região Central do Estado do Rio Grande do Sul.

A pesquisa quando caracterizada como qualitativa e quantitativa busca complementar-se entre si, pois enquanto a primeira tem caráter exploratório e faz emergir aspectos subjetivos, preocupando-se em analisar e interpretar os fatores que envolvem os atores investigados, a segunda busca apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados, através da utilização de instrumentos padronizados, considerando que neste caso se sabe exatamente o que deve ser perguntado para atingir os objetivos da pesquisa (MARCONI; LAKATOS, 2011).

De acordo com Michel (2009, p. 40), o estudo exploratório “[...] se caracteriza pela busca, recorrendo a documentos, de uma resposta a uma dúvida, uma lacuna de conhecimento.” Corroborando, Marconi e Lakatos (2011, p. 171) afirmam que:

“ A pesquisa exploratória são investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos.

No entanto, para os mesmos autores, quando combinados, o estudo exploratório-descritivo tem por objetivo descrever completamente determinado fenômeno, podendo ser tanto quantitativo e/ou qualitativo quanto acumulação de informações obtidas por meio da observação participante.

Quanto aos procedimentos técnicos, foi realizado um estudo de caso que, segundo Gil (2010), é uma modalidade de pesquisa utilizada nas ciências sociais, onde é realizado um estudo profundo de um ou poucos objetos, de modo a permitir um amplo e detalhado conhecimento.

Dessa forma, para a realização deste estudo, inicialmente foi realiza-

do um estudo exploratório em periódicos e livros que abordam o tema de QVT para definição do modelo de avaliação. Para tanto, optou-se pela aplicação de um questionário formulado com base no modelo proposto por Walton (1973), contendo 35 questões distribuídas em 8 fatores. Com relação à escala de respostas, foi utilizada a do tipo Likert, com cinco alternativas, sendo elas: 1: muito insatisfeito; 2: insatisfeito; 3: nem satisfeito, nem insatisfeito; 4: satisfeito; e 5: muito satisfeito.

Posteriormente, foi definida a amostra da pesquisa, que compreendeu 60 colaboradores de uma Rede Supermercadista da Região Central do Estado do Rio Grande do Sul. A aplicação do questionário foi realizada pelas autoras durante um dia de expediente dos colaboradores, com aprovação prévia do gestor responsável e com duração de duas horas. No momento da entrega do questionário, houve o cuidado de explicar a forma de preenchimento da escala, a preservação do anonimato dos respondentes e o sigilo das informações coletadas sobre a empresa.

A partir da amostra definida, foram obtidas 57 respostas, sendo que os respondentes ocupam cargos táticos e operacionais na Rede Supermercadista pesquisada.

O estudo dos dados e a análise quantitativa do questionário foram realizados com o auxílio do editor de planilhas Microsoft Excel, sendo que foi complementado pela análise qualitativa obtida através do estudo teórico.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com relação ao primeiro fator, que se refere ao salário (compensação) justo e adequado, obteve-se imparcialidade dos respondentes, sendo que 35,09% mostraram-se nem satisfeitos, nem insatisfeitos em três dimensões: satisfação com seu salário, satisfação do salário comparado aos seus colegas e benefícios extras oferecidos, conforme ilustrado na Tabela 1.

Tabela 1 - Em relação ao salário (compensação) justo e adequado.

1. Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:	1	2	3	4	5
1.1 O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?	02 3,51%	18 31,58%	20 35,09%	14 24,56%	03 5,26%
1.2 O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?	03 5,26%	20 35,09%	16 28,07%	13 22,81%	05 8,77%
1.3 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?	18 31,58%	11 19,30%	14 24,56%	09 15,79%	05 8,77%
1.4 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médica, dentista etc.) que a empresa oferece?	18 31,58%	20 35,09%	12 21,05%	06 10,53%	01 1,75%

Fonte: Dados da pesquisa

Através da análise da Tabela 1, percebe-se que ao abordar questões relacionados ao salário os colaboradores posicionam-se de maneira imparcial, sendo que uma pequena parcela demonstra estar satisfeito com a sua remuneração atual.

Segundo Chiavenato (2010, p. 279): “As recompensas oferecidas pela organização influenciam a satisfação de seus parceiros. Cada parceiro está disposto a investir com os seus recursos individuais na medida em que obtém retornos e resultados dos seus investimentos.”.

Quanto aos retornos e resultados, os mesmos estão relacionados com as condições de trabalho oferecidas, com reconhecimento e com relevância social e importância do trabalho percebida pelo colaborador, conforme analisado a seguir.

A Tabela 2 aborda o fator relacionado às condições de trabalho. Neste quesito, é possível afirmar que 71,93% de colaboradores satisfeitos e muito satisfeitos, com relação a jornada de trabalho semanal.

Tabela 2 - Em relação as suas condições de trabalho.

2. Em relação as suas condições de trabalho:	1	2	3	4	5
2.1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?	00 0%	06 10,53%	10 17,54%	32 56,14%	09 15,79%
2.2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?	02 3,51%	08 14,04%	12 21,05%	30 52,63%	05 8,77%
2.3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?	01 1,75%	05 8,77%	13 22,81%	28 49,13%	10 17,54%
2.4 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?	02 3,51%	11 19,30%	22 38,60%	18 31,58%	04 7,01%
2.5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?	02 3,51%	05 8,77%	18 31,58%	26 45,61%	06 10,53%
2.6 Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?	03 5,26%	09 15,79%	21 36,84%	21 36,84%	03 5,26%

Fonte: Dados da pesquisa

Do mesmo modo, apresentam satisfação com a sua carga horária de trabalho realizada. Sobre o cansaço que o trabalho causa, observa-se um percentual de respondentes de 36,84% que estão indiferentes quanto a isso e o mesmo percentual para pessoas satisfeitas.

Sobre o fator que se refere ao uso das capacidades individuais no trabalho, a Tabela 3 demonstra que 54,39% dos respondentes estão satisfeitos em possuir a possibilidade de desenvolver

rem várias tarefas no trabalho, bem como a responsabilidade que lhe é conferida, totalizando 63,16% dos respondentes.

Tabela 3 - Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho.

3. Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:	1	2	3	4	5
3.1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?	02 3,51%	05 8,77%	16 28,07%	25 43,86%	09 15,79%
3.2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?	03 5,26%	03 5,26%	09 15,79%	30 52,63%	12 21,05%
3.3 Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?	03 5,26%	05 8,77%	10 17,54%	31 54,39%	08 14,04%
3.4 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?	05 8,77%	06 10,53%	16 28,07%	25 42,86%	05 8,77%
3.5 Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?	01 1,75%	03 5,26%	05 8,77%	36 63,17%	12 21,05%

Fonte: Dados da pesquisa

Ao comparar a Tabela 3 com a Tabela 1, é possível afirmar que os colaboradores executam as suas atividades conforme previsto e encontram-se satisfeitos com a responsabilidade que os é conferida. No entanto, no que tange ao seu salário, ou seja, aos retornos por parte da empresa (CHIAVENATO, 2010), demonstram imparcialidade e baixa satisfação.

O quarto fator, ao qual se refere às oportunidades oferecidas no trabalho, evidencia-se que 68,42% dos respondentes demonstra indiferença quanto às situações de demissões ocorridas dentro do trabalho. Outro aspecto relevante relaciona-se com o incentivo que a empresa oferece para estudos.

Tabela 4 - Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho.

4. Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho:	1	2	3	4	5
4.1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?	06 10,53%	11 19,30%	11 19,30%	16 28,07%	13 22,81%
4.2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?	05 8,77%	10 17,54%	21 36,84%	14 24,56%	07 12,29%
4.3 Em relação às situações e à frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?	00 0%	10 17,54%	39 68,42%	06 10,53%	02 3,51%
4.4 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?	13 22,81%	11 19,30%	19 33,33%	11 19,30%	03 5,26%

Fonte: Dados da pesquisa

Ao observar a Tabela 4, percebe-se um índice relevante de respondentes que estão muito insatisfeitos ou insatisfeitos com relação ao incentivo para estudar. Com relação a isso, Chiavenato (2010) destaca que desenvolver as pessoas na organização envolve uma série de fatores, que atrelados complementam e incentivam os programas de qualidade total nas organizações, incluindo a qualidade de vida no trabalho, sendo o primeiro deles educação e treinamento. Isso evidencia a importância de incentivar os colaboradores a se desenvolverem para melhorarem os seus resultados de maneira global, impactando positivamente no negócio.

Em relação ao fator integração social no trabalho, 54,39% estão satisfeitos quanto a dimensão comprometimento da equipe, conforme ilustrado na Tabela 5.

Tabela 5 - Em relação à integração social no seu trabalho.

5. Em relação à integração social no seu trabalho:	1	2	3	4	5
5.1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual etc.) no seu trabalho, como você se sente?	02 3,51%	01 1,75%	13 22,81%	29 50,88%	12 21,05%
5.2 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?	01 1,75%	04 7,01%	05 8,77%	27 47,38%	20 35,09%
5.3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?	01 1,75%	05 8,77%	07 12,28%	31 54,39%	13 22,81%
5.4 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?	04 7,02%	04 7,02%	16 28,07%	28 49,12%	05 8,77%

Fonte: Dados da pesquisa

Percebe-se ainda, conforme a Tabela 5, que outro fator que apresenta nível de satisfação alto é o de relacionamento com colegas e chefes no trabalho, que entre satisfeitos e muito satisfeitos representa o percentual de 82,47% de respondentes. No item relativo à discriminação, não se evidencia um percentual de insatisfação.

No sexto fator relacionado com a aplicabilidade das normas e legislação dentro do ambiente de trabalho, de acordo com a Tabela 6, 61,41% dos respondentes estão satisfeitos pela empresa respeitar os direitos dos trabalhadores.

Tabela 6 - Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho.

6. Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:	1	2	3	4	5
6.1 O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?	03 5,26%	01 1,75%	13 22,81%	35 61,41%	05 8,77%
6.2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?	05 8,77%	08 14,04%	07 12,28%	32 56,14%	05 8,77%
6.3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?	02 3,51%	09 15,79%	17 29,82%	25 43,86%	04 7,02%
6.4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?	02 3,51%	08 14,04%	09 15,79%	32 56,14%	06 10,52%

Fonte: Dados da pesquisa

O fator demonstrado na Tabela 6 ainda apresenta um total de 66,66% de satisfação dos respondentes com relação ao respeito a individualidade. A liberdade de expressão também está evidenciada como satisfação, sendo 56,14% satisfeitos e 8,77% muito satisfeitos, totalizando 64,91% dos respondentes.

No fator relacionado com espaço que o trabalho ocupa em sua vida, 52,64% responderam estar satisfeitos na dimensão que se refere da influência do trabalho sobre a vida e a rotina do trabalhador.

Tabela 7 - Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida.

7. Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:	1	2	3	4	5
7.1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?	01 1,75%	10 17,54%	10 17,54%	30 52,64%	06 10,52%
7.2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?	02 3,51%	10 17,54%	13 22,81%	28 49,12%	04 7,02%
7.3 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?	03 5,26%	08 14,04%	11 19,30%	28 49,12%	07 12,28%

Fonte: Dados da pesquisa

No fator referente a relevância social e a importância do seu trabalho, 61,41% se manifestaram como satisfeitos quanto aos serviços prestados e a qualidade dos produtos fabricados pela empresa.

Tabela 8 - Em relação à relevância social e importância do seu trabalho.

8. Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:	1	2	3	4	5
8.1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?	02 3,51%	01 1,75%	07 12,28%	29 50,88%	18 31,58%
8.2 Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?	01 1,75%	02 3,51%	11 19,30%	35 61,40%	08 14,04%
8.3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que a empresa tem?	02 3,51%	02 3,51%	21 36,84%	28 49,12%	04 7,02%
8.4 O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?	01 1,75%	03 5,26%	14 24,56%	35 61,41%	04 7,02%
8.5 O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma de a empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?	03 5,26%	13 22,81%	14 24,56%	22 38,60%	05 8,77%

Fonte: Dados da pesquisa

Observando a Tabela 8, evidencia-se que a imagem da empresa frente a sociedade possui 75,44% de satisfação pelos colaboradores, corroborando para o sentimento de pertencimento e orgulho da empresa.

4 CONCLUSÃO

Esta pesquisa, que teve como objetivo verificar se as relações interpessoais impactam na qualidade de vida no trabalho em uma Rede Supermercada da Região Central do Estado do Rio Grande do Sul, através da percepção dos colaboradores, alcançou resultados que contribuem para o avanço das discussões acerca deste tema tão relevante nas organizações.

Percebeu-se a insatisfação dos colaboradores no que tange aos fatores relacionados ao reconhecimento: salário (compensação) justo e adequado e oportunidades que possui no trabalho. Atrelado a isso, pode ocorrer a perda de produtividade, tendo em vista que o colaborador irá contribuir com a empresa na mesma proporção em que obtém retornos dela, neste caso por meio de reconhecimento financeiro ou profissional. Ademais, constatou-se a satisfação com relação à jornada de trabalho e condições oferecidas para trabalhar, bem como a reação positiva quando possuem diversas atividades e responsabilidades atreladas ao cargo ocupado. Também demonstraram uma aceitável satisfação com a relação que possuem com seus colegas e com os seus líderes.

Dessa forma, é possível afirmar que as condições de trabalho, o uso das capacidades do colaborador, a integração social no ambiente, o respeito às leis, o espaço que o trabalho ocupa na vida e sua relevância social e importância são fatores que influenciam positivamente no relacionamento interpessoal, acarretando na qualidade de vida no trabalho.

A partir deste estudo, os gestores possuem informações que possibilitam a tomada de decisão quanto à sua equipe, podendo planejar ações que melhorem a percepção dos colaboradores em relação ao reconhecimento obtido pelo seu trabalho e mantenham a QVT como diferencial para sua organização. Além disso, para fins acadêmicos, esta pesquisa alcança um público ainda pouco estudado, expandindo as discussões e gerando conhecimentos.

Como limitações, destaca-se a aplicação do questionário em apenas um supermercado da Rede, sendo que como perspectivas de estudos futuros, poderá ser expandida a amostra de forma a contemplar os demais colaboradores, possibilitando diferentes análises e viabilizando ações específicas que atendam as demandas identificadas.

Referências

- BOHLANDER, G.; SCOTT, S.; SHERMAN, A. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.
- BOM, S.E.P. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Qualitymark, 2002.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- DAL FORNO, C.; FINGER, I. R. Qualidade de vida no trabalho: conceito, histórico e relevância para a gestão de pessoas. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, v. 7, n. 2, p. 103-112, abr./jun. 2015. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rbqv/article/viewFile/3015/2089>. Acesso em: 4 jul. 2018.
- FERREIRA, L. M. C.; DUARTE, G. A. A.; PAIVA, M. C. O impacto das políticas de eventos no clima organizacional. **Revista de gestão e secretariado**. 2018.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- HITT, M. A.; MILLER, C. C.; COLELLA, A. **Comportamento organizacional**. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2013.
- LUZ, R. **Clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.
- MACKAY, I. **Como ouvir pessoas**. São Paulo: Abril, 2002.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Notas sobre o modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton: uma revisão literária. **Revista Conexões: revista da Faculdade de Educação Física da UNICAMP**, Campinas, v. 7, n. 3, p. 29 -43, set./dez. 2009.

TEIXEIRA, J. C. I. Fatores que influenciam o comportamento do consumidor. 2010. Monografia (Pós-graduação em Gestão Estratégica de Vendas e Negociação) – Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro. Disponível em: http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/K212800.pdf. Acesso em: 1 ago. 2018.

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it?. **Sloan Management Review**, Cambridge, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.