

Qualidade de vida do trabalhador (QVT): um estudo de caso em 3 unidades de uma empresa do setor supermercadista

Luan Zuchi Ribeiro (Grupo de Estudos em Organizações - FHO) luanzuchi01@live.com
Ivana Salvagni Rotta (Grupo de Estudos em Organizações - FHO) ivanarotta@yahoo.com.br

Resumo:

Entre os benefícios da qualidade de vida no trabalho (QVT) tem-se o aumento da produtividade e a melhoria na qualidade dos serviços, sendo, portanto a sua avaliação uma importante ferramenta gerencial na percepção da satisfação da organização. Este artigo apresenta os resultados de uma análise experimental da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em 3 unidades de uma empresa supermercadista realizada no interior de São Paulo. O modelo teórico proposto por Walton foi utilizado, assim como o de Alpha de Cronbach para medir a confiabilidade do modelo, enquanto que a análise de quartis foi usada para determinar as questões mais críticas do estudo. Além disso, a classificação do grau de satisfação com a QVT foi realizada. Os resultados indicam que o modelo teve uma confiabilidade baixa em apenas em duas das oito dimensões e que de uma foram geral as três unidades apresentam deficiências nos mesmos aspectos, sendo necessárias melhorias nesses quesitos para um ganho na satisfação dos colaboradores.

Palavras chave: QVT, Walton, Supermercadista

Working Quality of Life (WQL): a case study in 3 units of a company in the supermarket sector

Abstract

Among the benefits of Working Quality of Life (WQL) has increased productivity and improved quality of services, and therefore their appraisal an important management tool in the perception of the organization's satisfaction. This article presents the results of an experimental analysis of Working Quality of Life (WQL) in 3 units of a supermarket company held in São Paulo. The theoretical model proposed by Walton was used and the Cronbach's alpha to measure the reliability of the model, whereas quartiles analysis was used to determine the most critical issues in the study. Moreover, the classification of the degree of satisfaction with the QWL was held. The results indicate that the model had a low reliability in only two of the eight dimensions and a general were the three units have deficiencies in these aspects, and necessary improvements; in these areas to a gain in employee satisfaction.

Key-words: WQL, Walton, Supermarket

1. Introdução

As extremas transformações do atual contexto mundial são refletidas nas organizações, na forma de um incremento na necessidade de vantagens competitivas das mesmas. Sento tal contexto apontado como um dos promovedores da melhoria da qualidade.

Portanto, é importante para às organizações pensar em consolidar as suas habilidades e potenciais para abraçar o novo conceito de trabalho, bem como os desafios a ele inerentes. Para tanto, é preciso falar em qualidade de vida no trabalho, ressaltando-se, sempre, a abordagem deste assunto como questão de competitividade organizacional (MORETTI & TREICHEL, 2003).

A QVT foi definida por Limongi-França (2004) como um conjunto de ações de uma organização com o objetivo de implementar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e

estruturais no ambiente de trabalho. Tem sido objeto de interesse de pesquisadores aos longos dos anos, como os desenvolvidos por Walton (1973), Hackman e Oldham (1974), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Nadler e Lawler (1983).

No Brasil, a discussão do tema QVT vem sendo sistematicamente ampliada, o que pode ser percebido devido à grande produção de trabalhos acadêmicos nesta área. Alguns trabalhos recentes foram realizados no contexto de avaliação da QVT no setor de serviços tais como Bartoski e Stefano (2007) e Barcelo e Freitas (2012) que realizaram trabalhos em serviços bancários e Silva et. al (2014) em uma rede de supermercado, considerando a importância do setor, que faz parte do setor terciário da economia, que nos últimos anos tem representado mais de 60% do Produto Interno Bruto (IBGE, 2012).

Entretanto, percebe-se que os estudos para avaliar a QVT no setor supermercadista ainda são escassos, por isso o presente estudo teve como objetivo de contribuir com o tratamento desta questão, por meio da avaliação e comparação da qualidade de vida dos colaboradores de três unidades de uma rede supermercadista, todas situada no interior de São Paulo, utilizando um questionário adaptado do modelo teórico proposto por Walton (1973).

2.Referencial Teórico

2.1Qualidade Vida no Trabalho

A qualidade de vida no trabalho (QVT) vem ganhando importância, uma vez que a necessidade de zelar pela saúde e bem-estar das pessoas durante o exercício de suas atividades profissionais é crescente. Pode-se dizer que a QVT vem por conciliar os interesses dos indivíduos e das organizações (LIMONGI-FRANÇA,2008).

A QVT surgiu como modelo na década de 1950, no *Tavistock Institute of Human Relations*, tendo Eric Trist e colaboradores como seus percussores. Naquela época, o enfoque era mais na análise da relação entre indivíduo, trabalho e organização, tendo como referencial a satisfação do trabalhador. A figura 1, sintetiza a revisão feita por Nadler e Lawler em 1983 (apud Fernandes, 1996) e mostra a evolução conceitual de QVT.

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DO QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos "administração participativa" e "democracia industrial" eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um "modismo" passageiro.

Figura 1- Evolução do conceito QVT. Fonte: Adaptado Nadler e Lawler em 1983 (apud Fernandes, 1996)

2.1Setor Supermercadista

Os supermercados surgiram nos Estados Unidos na década de 1930 e foram introduzidos no

Brasil no início da década de 1950. No fim dos anos 90 algumas pequenas firmas passaram a se unir em associações buscando diminuição de custos de compra e distribuição e outras vantagens como treinamento de funcionários e propaganda conjunta, para competirem com a expansão das grandes redes estrangeiras (SESSO FILHO, 2003).

O setor supermercadista brasileiro registrou faturamento R\$ 315,8 bilhões em 2015, um crescimento nominal de 7,1% na comparação com 2014. O resultado registrado em 2015 pelo setor representa 5,4% do PIB. Entretanto as cinco maiores empresas são responsáveis por mais de 50 % desse faturamento sendo a maior delas responsável por mais de 20 %. O setor fechou 2015 com 84,5 mil lojas e 1,847 milhão de funcionários diretos (ABRAS,2016).

Esse bom desempenho não se refletiu nas condições de trabalho da categoria nos últimos anos, a jornada de trabalho é a maior em comparação com outros setores econômicos, os rendimentos dos trabalhadores continuam baixos, situação agravada pela alta rotatividade, o setor de autosserviços de uma forma geral ainda vive uma intensa precarização nas condições de trabalho (DIEESE,2013).

2.3 Modelos de Avaliações da QVT

Diversos modelos têm sido desenvolvidos com o intuito de identificar os aspectos que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho, um resumo dos modelos tido como clássicos na literatura são apresentados no quadro 1.

Autores	Características de Avaliação da QVT
Walton (1973)	Estabelece oito critérios relacionados a fatores econômicos políticos e sociais.
Westley (1979)	Apresentou um modelo para analisar a qualidade de vida baseado em quatro indicadores fundamentais: econômicos, políticos, psicológicos e sociológicos.
Hackman e Oldham (1974)	Apresentaram um modelo, onde as cinco dimensões dos cargos produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam a QVT.
Nadler e Lawler (1983)	O modelo é constituído por quatro aspectos fundamentais: participação dos colaboradores nas decisões; reestruturação do trabalho; inovação no sistema de recompensas; melhoria no ambiente de trabalho quanto as condições físicas e psicológicas.

Fonte: Elaboração Própria.

Quadro 1- Resumo dos modelos clássicos de avaliação da QVT.

3. Metodologia

A pesquisa pode ser classificada como exploratória, de natureza quali-quantitativa. Segundo Diehl (2004), a pesquisa quantitativa faz uso da quantificação, utilizando-se técnicas estatísticas, enquanto a pesquisa qualitativa por sua vez, descreve a complexidade de determinado problema, sendo necessário compreender e classificar os processos dinâmicos vividos nos grupos, possibilitando assim o entendimento das mais variadas particularidades dos indivíduos.

O estudo constituiu-se, inicialmente de um levantamento bibliográfico, no qual se aborda as questões inerentes à qualidade de vida, e seus respectivos modelos de avaliação, além de uma revisão sobre o setor supermercadista, o qual a empresa estudada pertence. Posteriormente deu-se início a coleta de dados.

Para a coleta de dados foi utilizado um questionário que é constituído por dois blocos sendo o primeiro composto por questões que visam a identificação das características dos respondentes, tais como: idade, sexo, tempo de trabalho e função exercida inicialmente e função atual.

O segundo bloco visa a avaliação da QVT por meio de 36 questões (dimensões) subdivididas em 8 critérios seguindo o modelo teórico de Walton. Entretanto o termo constitucionalismo foi substituído por normas e regras do trabalho para maior simplicidade de entendimento dos colaboradores. Pode-se verificar na figura 2, os fatores e critérios do modelo proposto por Walton em comparação ao utilizado nessa pesquisa

O questionário foi aplicado em 3 unidades de uma rede do setor supermercadista, no interior de São Paulo. Ao todo foram elaborados 449 questionários, que foram aplicados durante o mês de maio de 2015. O procedimento de amostragem é considerado não probabilístico por conveniência. Segundo Malhotra (2006), esse procedimento procura obter uma amostra de elementos convenientes e a seleção dos respondentes fica a cargo do pesquisador.

O objetivo da análise de dados foi medir a confiabilidade do modelo, através do Alpha de Cronbach; identificar as questões mais críticas, através da análise de quartis; identificar o perfil dos respondentes, através da tabela de frequência, classificar o grau de satisfação dos colaboradores quanto a QVT além de estabelecer comparações entre os diferentes perfis de colaboradores.

Para a identificação da percepção do colaborador em relação à sua QVT foi especificada uma escala do tipo Likert, polarizada em cinco pontos. A escala Likert possibilitou a coleta de dados qualitativos em escala ordinal. Os dados foram tabulados em planilhas eletrônicas para possibilitar os cálculos e a interpretação dos mesmos elaborados no Microsoft Office Excel 2013.

Fatores do Modelo de Walton	Dimensões do Modelo de Walton	Fatores correspondentes ao Modelo de Walton na pesquisa	Dimensões correspondentes ao Modelo de Walton na pesquisa
1. Compensação justa e adequada	1.1 Renda adequada ao trabalho	1. Em relação a compensação justa e adequada	1.1 Sua remuneração (Q1)
	1.2 Equidade interna		1.2 Seu salário quando comparado a profissionais que atuam na mesma área que a sua. (Q2)
	1. Equidade externa		1.3 A política de participação dos lucros praticada pela empresa (Q3) 1.4 Benefícios extras oferecidos pela empresa (Q4)
2. Segurança e saúde nas condições de trabalho	2.1 Jornada de trabalho	2. Em relação as condições de trabalho	2.1 A salubridade (Q5)
	2.2 Ambiente físico seguro e saudável		2.2 A disponibilidade de equipamentos de segurança. (Q6)
			2.3 Cansaço proporcionado pelo seu trabalho. (Q7)
3. Oportunidade imediata para utilização e desenvolvimento das capacidades humanas	3.1 Autonomia	3. Em relação a utilização e desenvolvimento da capacidade humana	3.1 Sua oportunidade de tomar decisões dentro da sua empresa. (Q8)
	3.2 Significado da tarefa		3.2 A importância da sua atividade que você realiza dentro da
	3.3 Identidade da tarefa		3.3 Polivalência de suas atividades (Q10)
	3.4 Variedade de habilidades		3.4 A sua avaliação de desempenho (Q11)
	3.5 Retro informação		3. Grau de participação, permitindo pela organização, no planejamento de próprio trabalho (Q12) 3. Seu conhecimento de todos os processos que ocorrem 3.7 O feedback (resposta, retorno) dada pela gerência pela
4. Oportunidade futura para crescimento contínuo e garantia profissional	4.1 Possibilidade de carreira	4. Em relação as oportunidades de crescimento pessoal	4.1 A sua oportunidade de crescimento profissional (Q15)
	4.2 Crescimento profissional		4.2 As promoções dadas pela empresa (Q16)
	4.3 Segurança de emprego		4.3 Os treinamentos que você faz (Q17)
			4.4 A frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho (Q18) 4.5 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar (Q19)
5. Integração social na organização	5.1 Igualdade de oportunidades	5. Em relação a integração social no seu trabalho	5.1 A discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc.) (Q20)
	5.2 Relacionamento		5.2 Ao seu relacionamento com seus colegas e seu superior (Q21)
	5.3 Senso comunitário		5.3 Ao comprometimento da sua equipe e dos colegas com o trabalho (Q22) 5.4 A valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho (Q23)
6. Constitucionalismo	6.1 Respeito às leis e aos direitos trabalhistas	6. Em relação as Regras e normas da organização	6.1 Ao respeito dos direitos humanos praticado pela sua empresa (Q24)
	6.2 Privacidade pessoal		6.2 A sua liberdade de expressão no trabalho (Q25)
	6.3 Liberdade de expressão		6.3 As normas e regras do seu trabalho (Q26)
	6.4 Normas e rotinas		6.4 A sua individualidade (Q27)
7. Trabalho e espaço total na vida	7.1 Papel balanceado do trabalho	7. Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na vida	7.1 A influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar (Q28)
			7.2 A influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer (Q29)
			7.3 Com seus horários de trabalho e de descanso (Q30)
			7.4 Ao tempo que você passa com sua família, sem ser afetado pelo trabalho (Q31)
8. Relevância social do trabalho	8.1 Imagem da empresa	8. Em relação a relevância social e importância do trabalho	8.1 Ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente (Q32)
	8.2 Responsabilidade social pelos serviços		8.2 Com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade (Q33)
	8.3 Responsabilidade social pelos empregados		8.3 A integração comunitária (contribuição com a sociedade) que empresa tem (Q34)
			8.4 A preocupação dela ao prestar um serviço ou um produto a seu cliente (Q35)
			8.5 A política de recursos humanos (a forma da empresa tratar os funcionários) que a empresa tem (Q36)

Figura 2- Fatores e dimensões do Modelo de Walton e sua adaptação. Fonte: Elaboração própria. Adaptado de Walton (1973)

4. Resultados e Discussões

4.1 Dados do Bloco I

Os dados obtidos no Bloco I do instrumento relatam que na loja I, 62,96% dos respondentes são do sexo feminino, 56,08 % deles são casados; 53,44% tem entre 1 ano e 3 anos de empresa, 43,92% possuíam ensino médio; 74,6% trabalham mais que 40 horas semanais e apenas 32,28% relatam mudança de setor. O quadro 2 mostra a distribuições de frequências desses dados.

Na loja II, 59,2% dos respondentes são do sexo feminino; 48,8% deles são casados; 55,20% tem entre 1 ano e 3 anos de empresa; 48,8% possuem apenas o ensino médio; 80,8% trabalham mais que 40 horas semanais e apenas 11,8% relatam mudança de setor. O quadro 3, mostra a distribuições de frequências desses dados.

Na loja III 55,56% dos respondentes são do sexo feminino; 54,07% tem de 1 a 3 anos 48,15 % possuem apenas o ensino médio, 77,03% trabalham mais que 40 horas semanais e apenas 45,19% relatam mudança de setor. O quadro 4, mostra a distribuições de frequências desses dados.

Tempo na Empresa	Nº	%	Sexo	Nº	%+1	Estado Civil	Nº	%
Menos de 1 ano	43	22,75%	Masculino	70	37,04%	Solteiro(a)	52	27,51%
1 a 3 anos	101	53,44%	Feminino	119	62,96%	Casado(a)	106	56,08%
4 a 10 anos	29	15,34%	-	-	-	Divorciado(a)	15	7,94%
Mais de 10 anos	16	8,47%	-	-	-	Outros	16	8,47%
Escolaridade	Nº	%	Horas trabalhadas por semanas	Nº	%	Mudança de Setor	Nº	%
Ensino Fundamental	70	37,04%	Menos que 20 horas	0	0,00%	Sim	61	32,28%
Ensino Médio	83	43,92%	21 às 30 horas	6	3,17%	Não	128	67,72%
Ensino superior Incompleto	17	8,99%	31 às 40 horas	42	22,22%	-	-	-
Ensino superior	19	10,05%	Mais que 40 horas	141	74,60%	-	-	-

Fonte :Elaboração própria

Quadro 2 - Respostas dos colaboradores da Loja I ao Bloco I

Tempo na Empresa	Nº	%	Sexo	Nº	%	Estado Civil	Nº	%
Menos de 1 ano	26	20,80%	Masculino	51	40,80%	Solteiro(a)	43	34,40%
1 a 3 anos	69	55,20%	Feminino	74	59,20%	Casado(a)	61	48,80%
4 a 10 anos	19	15,20%	-	-	-	Divorciado(a)	10	8,00%
Mais de 10 anos	11	8,80%	-	-	-	Outros	11	8,80%
Escolaridade	Nº	%	Horas trabalhadas por semanas	Nº	%	Mudança de Setor	Nº	%

Ensino Fundamental	49	39,20%	Menos que 20 horas	0	0	Sim	36	11,8%
Ensino Médio	61	48,80%	21 às 30 horas	4	0	Não	89	87,2%
Ensino superior Incompleto	7	5,60%	31 às 40 horas	20	19,20%	-	-	-
Ensino superior	8	6,40%	Mais que 40 horas	101	80,80%	-	-	-

Fonte :Elaboração própria

Quadro 3 - Respostas dos colaboradores da Loja II ao Bloco I

Tempo na Empresa	Nº	%	Sexo	Nº	%	Estado Civil	Nº	%
Menos de 1 ano	32	23,71%	Masculino	60	44,44%	Solteiro(a)	35,60%	48
1 a 3 anos	73	54,07%	Feminino	75	55,56%	Casado(a)	47,72%	64
4 a 10 anos	19	14,08%	-	-	-	Divorciado(a)	7,17%	10
Mais de 10 anos	11	8,14%	-	-	-	Outros	9,51%	13
Escolaridade	Nº	%	Horas trabalhadas por semanas	Nº	%	Mudança de Setor4	Nº	%
Ensino Fundamental	53	39,26%	Menos que 20 horas	0	0	Sim	56	45,19%
Ensino Médio	65	48,15%	21 às 30 horas	3	2,23%	Não	74	54,81%
Ensino superior Incompleto	8	5,93%	31 às 40 horas	28	20,74%	-	-	-
Ensino superior	9	6,67%	Mais que 40 horas	104	77,03%	-	-	-

Fonte: Elaboração própria

Quadro 4 - Respostas dos colaboradores da Loja III ao Bloco I

4.2 Alpha de Cronbach (Confiabilidade) da pesquisa

A confiabilidade do questionário foi medida através do α de Cronbach (CRONBACH, 1951), constituindo um dos procedimentos estatísticos mais utilizados para calcular a confiabilidade de um questionário para avaliação de um objeto a que se destina. Segundo Leontitsis e Pagge (2007) o coeficiente alfa de Cronbach é mensurado de acordo com a Equação 1:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{\sigma^2_{\tau} - \sum_{i=1}^k \sigma^2_i}{\sigma^2_{\tau}} \right] \quad (1)$$

Calculou-se o alfa por meio da Equação 1, que contempla a variância. Dispondo-se os resultados obtidos em uma tabela, onde as linhas representavam os respondentes do supermercado e as colunas os itens do questionário, puderam ser determinados os parâmetros da fórmula.

Freitas e Rodrigues (2005), sugerem uma classificação de confiabilidade a partir do α de Cronbach, visto o não consenso a respeito da interpretação desse instrumento, conforme a tabela 1 abaixo.

Confiabilidade e de α	Muito baixa	Baixa	Moderada	Alta	Muito Alta
------------------------------	-------------	-------	----------	------	------------

Valor de α	$\alpha \leq 0,3$	$0,3 < \alpha \leq 0,6$	$0,6 < \alpha \leq 0,75$	$0,75 < \alpha \leq 0,9$	$\alpha > 0,9$
-------------------	-------------------	-------------------------	--------------------------	--------------------------	----------------

Fonte: Adaptado de Freitas & Rodrigues (2005)

Tabela 1 - Classificação da confiabilidade a partir do coeficiente α de Cronbach

A Figura 3 demonstra o Grau de Satisfação Médio de cada questão (GS)q, o Grau de Satisfação médio de cada critério (GS)C, e o Grau de Satisfação Geral (GS)G. Além disso, também são relatados os valores do α de Cronbach por critério (α C), e a classificação da confiabilidade (Conf.) conforme foi mostrado na tabela 2.

Loja I						Loja II						Loja III					
Q(S) _q	3,19					Q(S) _q	3,27					Q(S) _q	3,14				
Crítérios	Questões	(GS) _q	(GS) _c	α D	Conf.	Crítérios	Questões	(GS) _q	(GS) _c	α C	Conf.	Crítérios	Questões	(GS) _q	(GS) _c	α C	Conf.
C1: Compensação justa e adequada	Q1	2,31				C1: Compensação justa e adequada	Q1	2,46				C1: Compensação justa e adequada	Q1	1,97			
	Q2	3,06					Q2	3,22					Q2	3,27			
	Q3	1,90	2,28	0,679	Moderada		Q3	1,68	2,33	0,719	Moderada		Q3	1,61	2,18	0,715	Moderada
	Q4	1,86					Q4	1,96					Q4	1,86			
C2: Condições de trabalho	Q5	4,14				C2: Condições de trabalho	Q5	4,25				C2: Condições de trabalho	Q5	4,12			
	Q6	4,35	3,5	0,591	Baixa		Q6	4,01	3,593	0,614	Moderada		Q6	4,02	3,58	0,512	Baixa
	Q7	2,02					Q7	2,52					Q7	2,60			
	Q8	3,19					Q8	3,35					Q8	3,07			
C3: Utilização e o desenvolvimento da capacidade humana	Q9	2,61				C3: Utilização e o desenvolvimento da capacidade humana	Q9	3,01				C3: Utilização e o desenvolvimento da capacidade humana	Q9	2,41			
	Q10	2,46					Q10	2,66					Q10	2,26			
	Q11	2,5	2,68	0,838	Alta		Q11	2,79	2,92	0,871	Alta		Q11	2,4	2,49	0,848	Alta
	Q12	2,62					Q12	2,61					Q12	2,12			
C4: Oportunidades de crescimento pessoal	Q13	2,79				C4: Oportunidades de crescimento pessoal	Q13	3,15				C4: Oportunidades de crescimento pessoal	Q13	2,69			
	Q14	2,61					Q14	2,90					Q14	2,45			
	Q15	2,43					Q15	2,43					Q15	2,42			
	Q16	2,64					Q16	2,64					Q16	2,64			
C5: Integração social do trabalho	Q17	3,06	2,84	0,791	Alta	C5: Integração social do trabalho	Q17	3,06	2,836	0,804	Alta	C5: Integração social do trabalho	Q17	3,31	2,88	0,717	Moderada
	Q18	2,59					Q18	2,59					Q18	2,59			
	Q19	3,46					Q19	3,46					Q19	3,46			
	Q20	4,21					Q20	4,51					Q20	4,11			
C6: Regras e normas praticadas na organização	Q21	4,33	4,09	0,721	Moderada	C6: Regras e normas praticadas na organização	Q21	4,17	4,18	0,698	Moderada	C6: Regras e normas praticadas na organização	Q21	4,23	4,12	0,81	Alta
	Q22	4,15					Q22	4,26					Q22	4,40			
	Q23	3,66					Q23	3,78					Q23	3,75			
	Q24	4,55					Q24	4,21					Q24	4,32			
C7: Espaço que ocupa na vida	Q25	3,89	3,92	0,658	Moderada	C7: Espaço que ocupa na vida	Q25	3,65	3,88	0,742	Moderada	C7: Espaço que ocupa na vida	Q25	3,97	3,95	0,726	Moderada
	Q26	3,06					Q26	3,29					Q26	3,22			
	Q27	4,17					Q27	4,36					Q27	4,29			
	Q28	2,22					Q28	2,15					Q28	2,31			
C8: Relevância social e importância do trabalho	Q29	2,63	2,59	0,592	Baixa	C8: Relevância social e importância do trabalho	Q29	2,52	2,838	0,582	Baixa	C8: Relevância social e importância do trabalho	Q29	2,41	2,48	0,612	Moderada
	Q30	2,47					Q30	3,21					Q30	2,61			
	Q31	3,02					Q31	3,47					Q31	2,58			
	Q32	4,24					Q32	3,94					Q32	3,97			
	Q33	4,36					Q33	3,96					Q33	4,42			
	Q34	3,67	3,97	0,782	Alta		Q34	3,69	3,852	0,802	Alta		Q34	3,26	3,92	0,8125	Alta
	Q35	4,48					Q35	4,15					Q35	4,21			
	Q36	3,08					Q36	3,52					Q36	3,75			

Figura 3 - Análise Geral do Alpha de Cronbach e Grau de Satisfação

Analisando os dados da figura 3 é possível identificar que apenas o Critério 2 (C2) possui confiabilidade “baixa”, com valor de $\alpha = 0,591$ $\alpha = 0,512$ em 2 lojas (Lojas I e III) e o critério 7 (C7) espaço que ocupa na vida também apresentou em 2 lojas confiabilidade “baixa” (Lojas I e II) respectivamente $\alpha = 0,592$ $\alpha = 0,542$. Além disso, nenhuma dos 8 critérios possui confiabilidade classificada “muito baixa” e/ou “muito alta”.

A média geral (GS)G mais baixa das três lojas foi a III (3,14), seguida pela loja II(3,19) e a mais alta foi a loja I (3,27), sendo a dimensão (GS)D nas três lojas a mais crítica a C1 que se referia a compensação justa e adequada com o melhor resultado de (2,33) na loja II.

4.3. Análise dos Quartis

A análise dos quartis, que é uma medida de posição, foi proposta por Freitas et al. (2006) e posteriormente utilizada por Barcelo e Freitas (2012) tem com o objetivo de dividir as questões do instrumento em quatro níveis de prioridade (crítica, alta, moderada e baixa), através do cálculo de três quartis, de acordo com as suas médias de satisfação.

As questões com valores de média abaixo do primeiro quartil são consideradas de prioridade crítica, pois possuem as médias de satisfação mais baixas, e consequentemente, as questões com

médias acima do terceiro quartil são consideradas de prioridade baixa, de acordo com a figura 4. Nota-se que as questões mais críticas estão relacionadas nas três lojas se referiam a Q3 e Q4, questões referentes a política de participação de lucros e benefícios extras, as Q7, Q1, Q28 também apresentaram resultados críticos nas duas primeiras lojas sendo as duas últimas também apontadas na terceira loja, sendo questões que se referem a remuneração propriamente dita, ao cansaço proporcionado e a influência do trabalho na vida e na rotina familiar. Outras questões como polivalência, avaliação de desempenho, oportunidade de crescimento pessoal e grau de participação no planejamento da execução do próprio trabalho também foram apontadas como questões críticas a serem trabalhadas.

PRIORIDADE	Crítica	Questões	Q4	Q3	Q7	Q28	Q1	Q15	Q10	Q30	Q11
		Média	1,86	1,90	2,02	2,22	2,31	2,43	2,46	2,47	2,5
		1º Quartil	2,57								
	Alta	Questões	Q18	Q9	Q14	Q12	Q29	Q16	Q13	Q31	Q26
		Média	2,59	2,61	2,61	2,62	2,63	2,64	2,79	3,02	3,06
		2º Quartil	3,06								
	Moderada	Questões	Q2	Q17	Q36	Q8	Q19	Q23	Q34	Q25	Q5
		Média	3,06	3,06	3,08	3,19	3,46	3,66	3,67	3,89	4,14
3º Quartil		4,14									
Baixa	Questões	Q22	Q27	Q20	Q32	Q21	Q6	Q33	Q35	Q24	
	Média	4,15	4,17	4,21	4,24	4,33	4,35	4,36	4,48	4,55	
Análise dos Quartis Loja II											
PRIORIDADE	Crítica	Questões	Q3	Q4	Q28	Q15	Q1	Q7	Q29	Q18	Q12
		Média	1,68	1,96	2,15	2,43	2,46	2,52	2,52	2,59	2,61
		1º Quartil	2,63								
	Alta	Questões	Q16	Q10	Q11	Q14	Q9	Q17	Q13	Q30	Q2
		Média	2,64	2,66	2,79	2,90	3,01	3,06	3,15	3,21	3,22
		2º Quartil	3,26								
	Moderada	Questões	Q26	Q8	Q19	Q31	Q36	Q25	Q34	Q23	Q32
		Média	3,29	3,35	3,46	3,47	3,52	3,65	3,69	3,78	3,94
3º Quartil		3,95									
Baixa	Questões	Q33	Q6	Q35	Q21	Q24	Q5	Q22	Q27	Q20	
	Média	3,96	4,01	4,15	4,17	4,21	4,25	4,26	4,36	4,51	
Análise dos Quartis Loja III											
PRIORIDADE	Crítica	Questões	Q3	Q4	Q1	Q12	Q10	Q28	Q11	Q9	Q29
		Média	1,61	1,86	1,97	2,12	2,26	2,31	2,4	2,41	2,41
		1º Quartil	2,42								
	Alta	Questões	Q15	Q14	Q31	Q18	Q7	Q30	Q16	Q13	Q8
		Média	2,42	2,45	2,58	2,59	2,60	2,61	2,64	2,69	3,07
		2º Quartil	3,15								
	Moderada	Questões	Q26	Q34	Q2	Q17	Q19	Q23	Q36	Q25	Q32
		Média	3,22	3,26	3,27	3,31	3,46	3,75	3,75	3,97	3,97
3º Quartil		3,98									
Baixa	Questões	Q6	Q20	Q5	Q35	Q21	Q27	Q24	Q22	Q33	
	Média	4,02	4,11	4,12	4,21	4,23	4,29	4,32	4,40	4,42	

Figura 4 - Análise dos quartis. Elaboração própria

4.4. Classificação do Grau de Satisfação com a QVT

A classificação do grau de satisfação com a QVT foi realizada de acordo com os limites estabelecidos na figura 5, tomando como referência a média de satisfação dos respondentes.

Escala	0%--- 20%	20%--- 40%	40%--- 60%	60%--- 80%	80%--- 100%
Avaliação do nível de satisfação	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito
Grau numérico	1 --- 1,8	1,8--- 2,6	2,6--- 3,4	3,4--- 4,2	4,2--- 5

Figura 5- Limites e escala para classificação do grau de satisfação com a QVT. Elaboração própria

A classificação geral das três lojas juntas, e de cada critério e de suas respectivas dimensões é apresentada na Figura 6. O grau de satisfação com QVT na percepção dos respondentes ficou classificado como (Indiferente).

C1	Q1	2,24	2,25	Insatisfeito	C5	Q20	4,24	4,09	Satisfeito
	Q2	3,14				Q21	4,21		
	Q3	1,73				Q22	4,22		
	Q4	1,87				Q23	3,69		
C2	Q5	4,13	3,52	Satisfeito	C6	Q24	4,34	3,88	Satisfeito
	Q6	4,11				Q25	3,80		
	Q7	2,32				Q26	3,15		
C3	Q8	3,18	2,68	Indiferente		C7	Q27		
	Q9	2,65			Q28		2,20		
	Q10	2,44			Q29		2,51		
	Q11	2,54			Q30		2,71		
	Q12	2,45			C8	Q31	3,01	3,88	Satisfeito
	Q13	2,85				Q32	4,03		
	Q14	2,63				Q33	4,21		
C4	Q15	2,41	2,82	Indiferente	Q34	3,53	3,17		
	Q16	2,62			Q35	4,26			
	Q17	3,10			Q36	3,38			
	Q18	2,57			Geral				
	Q19	3,43							

Figura 5 - Classificação do grau de satisfação com a QVT. Elaboração própria

De acordo com os resultados, apenas três critérios atingiram o nível de satisfação (C2, C6, C8) e apenas o C1 se classificou como insatisfeito sendo que todos outros critérios se classificaram como indiferentes assim como a média geral.

5. Considerações Finais

O propósito deste trabalho foi avaliar e comparar a qualidade de vida dos colaboradores de três unidades de uma rede supermercadista, utilizando um questionário adaptado do modelo teórico proposto por Walton (1973). Sendo esse propósito atingindo com a validação de um modelo de avaliação adaptado para o setor supermercadista, de extrema importância para economia do país, setor que convive com a precarização do trabalho e também aumento da rotatividade.

No presente estudo, a análise do Alpha de Cronbach mostrou que apenas dois critérios dos oito tiveram a confiabilidade baixa, sendo o pior resultado obteve um ($\alpha = 0,512$). Sugere-se que este resultado possa ser verificado em novos estudos. De acordo com a classificação realizada, o grau de satisfação com a QVT na percepção geral dos funcionários das 3 lojas foi considerado como Indiferente (3,17). Este fato demonstra um grau de satisfação que pode ser melhorado para se atingir o nível de satisfação, principalmente nas questões mais críticas da pesquisa que em grande parte se referiam ao C1 (compensação justa e adequada).

Poucas diferenças foram observadas quanto ao grau de QVT entre os diferentes gêneros ou tempo de empresa sendo as diferenças mais significativas entre os distintos níveis de escolaridade.

Os resultados obtidos com o estudo trouxeram esclarecimentos acerca de algumas questões relacionada com a qualidade de vida e a sua respectiva avaliação no setor supermercadista. Sendo assim, algumas alterações serão realizadas no modelo, para que ele seja aprimorado para ser aplicados em novos estudos.

6. Referências Bibliográficas

- ABRAS.** *Ranking ABRAS/superhiper 2015 mostra os grandes números do setor e as maiores empresas.* Disponível em <http://www.abras.com.br/clipping.php?area=20&clipping=5004>. Acesso em 12 de junho de 2016.
- BARCELOS, M. R. DOS S.; FREITAS, A. L. P.** *Modelo de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho do Setor Bancário.* XXXII ENEGEP - Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Bento Gonçalves, RS, 2012.
- BARCELOS, M. R. dos Santos; FREITAS, A. L. P.** *Qualidade de vida no trabalho no setor bancário: uma análise experimental realizada em Campos dos Goytacazes-RJ.* Revista GEPROS, n. 1, p. 49, 2013.
- BARTOSKI, C.; STEFANO, S. R.** *Qualidade de Vida no Trabalho em Agências Bancárias de Laranjeiras do Sul: Um Estudo de Múltiplos Casos.* Revista Eletrônica Lato Sensu, v. 2, n. 1, 2007.
- CORTINA, J. M.** *What is coefficient alpha? An examination of theory and applications.* Journal of Applied Psychology, v. 78, p. 98-104. 1993.
- CRONBACH, L. J. 1978.** *Coefficient Alpha and the internal structure of tests.* Psychometrika, v.16, p.297-334, 1951.
- DIEESE.** *Supermercados em 2012 Uma análise dos principais indicadores.* São Paulo: Boletim DIEESE, jun. 2013
- DIEHL, Astar Antonio.** *Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas.* São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- FERNANDES, E.** *Qualidade de vida no trabalho – Como medir para melhorar.* Bahia: Casa da Qualidade, 1996.
- FREITAS, A. L. P.; MANHÃES, N. R. C. e COZENDEY, M. I.** *Emprego do SERVQUAL na Avaliação da Qualidade de Serviços de Tecnologia da Informação: uma análise experimental.* XXVI ENEGEP - Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2006.
- FREITAS, A. L. P.; RODRIGUES, S. G.** *A avaliação da confiabilidade de questionários: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach.* In: SIMPEP, 12. nov. 2005, Bauru, São Paulo
- HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R.** *Development of job diagnostic survey.* Journal of Applied Psychology, Washington, D.C., v. 60, no. 4, p. 159-170, 1975.
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.** *Anuário Estatístico do Brasil.* Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 23/03/2012.
- LEONTITSIS, A.; PAGGE, J.** *A simulation approach on Cronbach's alpha statistical significance.* Mathematics and Computers in Simulation, v. 73, p. 336-340. 2007.
- LIMA, Ire Silva.** *Qualidade de vida no trabalho.* Revista do Centro de Ciências Econômicas Jurídicas e Sociais, Ulbra.1998.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. (2004).** - *Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas na sociedade pósindustrial.* Atlas. São Paulo.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.** *Qualidade de Vida no Trabalho-QVT: Conceitos e Práticas nas Empresas da Sociedade Pós-industrial.* 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- MALHOTRA, N. K.** *Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada.* 4a. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006
- MORETTI, S., TREICHEL A.** *"Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana."* Revista Leonardo pós-Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG, Blumenau 1.3 (2003): 73-80.
- NADLER, D. A.; LAWLER, E. E.** *Quality of work life: perspectives and directions.* Organizational Dynamics, New York, v. 11, no. 3, p. 20-30, 1983.
- RODRIGUES, M. V. C.** *Qualidade de vida no trabalho – Evolução e Análise no nível gerencial.* Rio de Janeiro: Vozes, 1994.
- SESSO FILHO, U. A.** *O setor supermercadista no Brasil nos anos 1990.* 19.05.2003.195f. Tese. Escola Superior de Agricultura de Luiz de Queiroz. Piracicaba,2003.
- SILVA, D. D. M.; BRITO L. C; LOPES L. F. D.; OBREGON S. L.; Porto A.** *Físico, psicológico, pessoal e profissional: analisando os aspectos que impactam na qualidade de vida no trabalho de profissionais*

administrativos de uma rede de supermercados de Santa Maria/RS. XXX ENEGEP, 16, out. 2015. Fortaleza, Ceará.

TIMOSSI, L. S. *Correlações entre a qualidade de vida e a qualidade de vida no trabalho em colaboradores das indústrias de laticínios. Dissertação (mestrado).* Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2009.

WALTON, R. E. *Quality of working life: what is it?* *Slow Management Review*, Cambridge, v. 15, no. 1, p. 11-21, 1973.

WERTHER, W. B.; DAVIS, K. *Administração de pessoal e recursos humanos.* São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

WESTLEY, W. A. *Problems and solutions in the quality of working life.* *Human Relations*, London, v. 32, no. 2, p. 113-123, 1979p