

JNT-FACIT BUSINESS AND TECHNOLOGY JOURNAL ISSN: 2526-4281 QUALIS B1



**A PERCEÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO DE UM LÍDER/FISCAL DE CAIXA DE UM
SUPERMERCADO EM ARAGUAÍNA – TOCANTINS:
UM ESTUDO DE CASO**

**LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL
TRABAJO DE UN LÍDER / INSPECTOR DE EFECTIVO
DE UN SUPERMERCADO EN ARAGUAÍNA -
TOCANTINS: UN ESTUDIO DE CASO**

Elilto Alves de LIMA
Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia do Tocantins
E-mail: eliltoalves85@gmail.com

Janderson Henrique Mota de SOUSA
Universidade do Tocantins Federal UFT
E-mail: Henrique.janderson@gmail.com



RESUMO

Este trabalho aborda, por meio da percepção de um funcionário, o que significa ser um líder/fiscal de caixa de um supermercado da cidade de Araguaína-TO. Tem-se por objetivo geral: problematizar a percepção de um líder/fiscal de caixa de uma rede de supermercados na cidade de Araguaína – Tocantins. Como objetivos específicos, tem-se: 1 – analisar e problematizar a percepção de um líder/fiscal de caixa de uma rede de supermercados; 2 – verificar a percepção desse líder/fiscal de caixa quanto às categorias de Qualidade de vida no trabalho (QVT) a partir do Modelo de Walton (1973); 3 – identificar a partir de um diagnóstico as categorias de QVT no trabalho que necessitam de mais atenção na rede em estudo. O método de pesquisa que será utilizado neste trabalho será o método histórico. Utilizar-se-á para tal pesquisa um roteiro com perguntas semiestruturadas como instrumento de coleta de dados. Os resultados, conforme poderá ser visto na seção de análise e, também, nas considerações finais, apresentam que Samuel aparenta uma sensação de felicidade em seu ambiente laboral, mesmo que o seu discurso evidencie outro posicionamento.

Palavra-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Líder/Fiscal de Caixa. Araguaína – Tocantins.

ABSTRACT

This paper addresses, through an employee's perception, what it means to be a cash leader / supervisor of a supermarket in the city of Araguaína -TO. Its general objective is to problematize the perception of a leader / cash inspector of a supermarket chain in the city of Araguaína - Tocantins. As specific objectives, we have: 1 - analyze and problematize the perception of a leader / cash supervisor of a supermarket chain; 2 - verify the perception of this leader / cash inspector regarding the categories of Quality of Work Life (QWL) based on the Walton Model (1973); 3 - identify from a diagnosis the categories of QWL at work that need more attention in the network under study. The search method that will be used in this work will be the historical method. For this research will be used a script with semi-structured questions as a data collection instrument. The results, as can be seen in the analysis section and also in the final considerations, show that Samuel seems to have a feeling of happiness in his work environment, even if his speech shows another position.

Keywords: Quality of life at work. Leader / Cash Supervisor. Araguaína - Tocantins.

INTRODUÇÃO

Este trabalho refere-se às perspectivas da Qualidade de Vida no Trabalho de um profissional líder/fiscal de caixa de um supermercado na cidade de Araguaína - TO. Quando se olha para o cenário e, conseqüentemente, para as relações laborais destes profissionais, observa-se uma escassez de trabalhos acadêmicos que analisem e problematizem as variáveis que compõem essas relações. O cenário se torna ainda pior quando se pesquisa sobre a categoria na cidade de Araguaína – Tocantins. É necessária a constituição de uma base dados que possam subsidiar futuras pesquisa e, também, futuras políticas públicas que possam vir ao encontro das necessidades dessa classe específica.

A pesquisa será voltada para avaliar a Qualidade de Vida do Trabalhador que exerce a função de fiscais/líderes de caixa, para que se possa entender a percepção da Qualidade de Vida do Trabalhador (QVT) a partir daquele que labora. As contingências vividas por estes profissionais englobam várias responsabilidades com uma grande carga relativa ao desempenho de seus corpos no contexto de trabalho. Como agravante dessa grande carga, mostrar-se-á, teórico-analiticamente: cansaço físico/mental e estresse.

Teórico-analiticamente, este trabalho se filiará as oito dimensões da teoria proposta por Walton (1973). Esse recorte analisará e problematizará as relações laborais vivenciadas pelo Locutor Samuel¹. O principal objetivo do estudo é analisar e problematizar a percepção de um líder/fiscal de caixa de uma rede de supermercados na cidade de Araguaína – Tocantins. Por objetivos específicos, tem-se: 1 – verificar a percepção desse fiscal/líder de caixa quanto às categorias de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) a partir do Modelo de Walton (1973); 2 – identificar a partir de um diagnóstico as categorias de QVT no trabalho que necessitam de mais atenção na rede em estudo.

Para este trabalho é de interesse a percepção do participante da pesquisa acerca de seu ambiente laboral. Para flagrar-se tal percepção, usar-se-á um roteiro semiestruturado, com trinta e quatro perguntas que interpelará o participante da pesquisa acerca de suas vivências laborais. Espera-se, a partir desse roteiro, flagrar nas enunciações aspectos de como esse fiscal/líder de caixa vivencia e experiencia suas relações laborais. Espera-se, também, flagrar aspectos nessas enunciações sobre as dimensões descritas pelo Walton (1973) e a maneira pela qual ele lida com essas situações contingentes.

O método de pesquisa que embasa este trabalho é o método histórico. O método histórico tem por premissa básica olhar para o fenômeno, a partir de suas historicidades, estruturas e acontecimentos, contemplando as dimensões do político e do social

¹ Este é um nome fictício adotado para preservar a imagem do participante da pesquisa.

(GOLDMAN, 1994). Neste sentido, ele possibilita analisar diversas variáveis que consideram as organizações e a sociedade (GOLDMAN, 1994).

Scott (1989) declara que existem diferentes perspectivas no uso deste método: uma perspectiva que contemple a “objetividade” e outra que considere a “subjetividade”. A objetividade contempla os fatos históricos como uma construção social e, também, como narrativas históricas que memoram a experiência humana. A subjetividade considera que os fatos históricos podem ser descobertos e as suas interpretações são construções sociais e, também, narrativas.

Este método se justifica pelo fato de se partir do material de pesquisa, que, no caso, é a entrevista orientada por roteiro semiestruturado. Esse roteiro permitirá procedimentos rumo ao movimento de descrição-interpretação das informações coletadas. A entrevista a ser realizada demandará que o participante da pesquisa enuncie sobre a sua relação de trabalho.

O objeto de pesquisa demanda o entendimento das relações de trabalho à luz das dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), postuladas por Walton (1973). Sendo assim, será mostrado, em termos analíticos, o funcionamento destas dimensões a partir da percepção daquele que trabalha. Nesta pesquisa, privilegiar-se-á a gravação de áudio e, posteriormente, a transcrição fonética do áudio que foi gravado. Estima-se, em uma hora, o tempo de gravação da entrevista no momento de coleta do áudio. A coleta do material foi em sala de ambiente privativo nas dependências do Instituto Federal de Ciência, Educação e Tecnologia do Tocantins, Câmpus Araguaína.

Para análise, será considerado o uso de recortes discursivos (RD) usando o material que foi coletado e teve sua transcrição fonética realizada. Os R.D. são estruturas que serão recortadas da transcrição fonética realizada, com base no áudio gravado no momento da entrevista. Os R.D. possibilitam a uma análise mais pontual e topicalizada.

A seguir, demonstra-se um exemplo hipotético de como funcionam os recortes discursivos:

RD01

Entrevistador: Me conte como foi seu dia.

Paulo: Hoje tive um dia de trabalho exaustivo... bem exaustivo mesmo... daqueles dias que você chega em casa e não consegue nem comer direito por estar cansado!

Os R. D. mantêm uma estrutura própria. Na parte superior vem a identificação dele: RD01. Após a identificação, vem a transcrição fonética do áudio gravado no momento da entrevista. Nesse caso, especificamente, o entrevistador interpelou o locutor Paulo sobre o dia dele. O locutor Paulo enunciou sobre seu dia e categorizou o seu dia, praticamente, ao espaço temporal do trabalho nesse exemplo. Após a transcrição fonética do áudio gravado,

procederemos com o movimento de análise do recorte discursivo apresentado. Esse movimento de análise será baseado no recorte teórico e metodológico das dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho de Walton (1973).

Como critério para a transcrição fonética do áudio gravado na entrevista, esta pesquisa usará a normatização do Projeto da Norma Urbana Oral Culta do Rio de Janeiro (PROJETO NURC). O PROJETO NURC é uma referência nacional para estudos da variante culta da língua portuguesa. O padrão de transcrição NURC contempla normas para a transcrição fonética de áudio gravado. O PROJETO NURC é largamente usado no Brasil em pesquisas acadêmicas que contemplam o véis da língua oral. A seguir, apresenta-se uma imagem com as normas para transcrição.

Figura 01: Normas para transcrição no padrão do PROJETO NURC.

OCORRÊNCIAS	SINAIS	EXEMPLIFICAÇÃO
Comentários que quebram a seqÜência temática da exposição; desvio temático	----	...a demanda de moeda - - vamos dar essa notação - - demanda de moeda por motivo
Superposição, simultaneidade de vozes	ligando as linhas	A.na [casa da sua irmã B. [sexta-feira? A.fizem [LÁ... B. [cozinham lá?
Indicação de que a fala foi tomada ou interrompida em determinado ponto. Não no seu início, por exemplo.	(...)	(...) nós vimos que existem...
Citações literais ou leituras de textos, durante a gravação	“ ”	Pedro Lima...ah escreve na ocasião... “O cinema falado em língua estrangeira não precisa de nenhuma baRRElra entre nós”...

OBSERVAÇÕES:

1. Iniciais maiúsculas: só para nomes próprios ou para siglas (USP etc.)
2. Fáticos: *ah, éh, ahn, ehn, uhn, tá* (não por *está: tá?* você *está* brava?)
3. Nomes de obras ou nomes comuns estrangeiros são grifados.
4. Números: por extenso.
5. Não se indica o ponto de exclamação (frase exclamativa)
6. Não se anota o *cadenciamento da frase*.
7. podem-se combinar sinais. Por exemplo: *oh:::...(alongamento e pausa)*.
8. Não se utilizam sinais de *pausa*, típicos da língua escrita, como ponto-e-vírgula, ponto final, dois pontos, vírgula. As reticências marcam qualquer tipo de pausa.

20

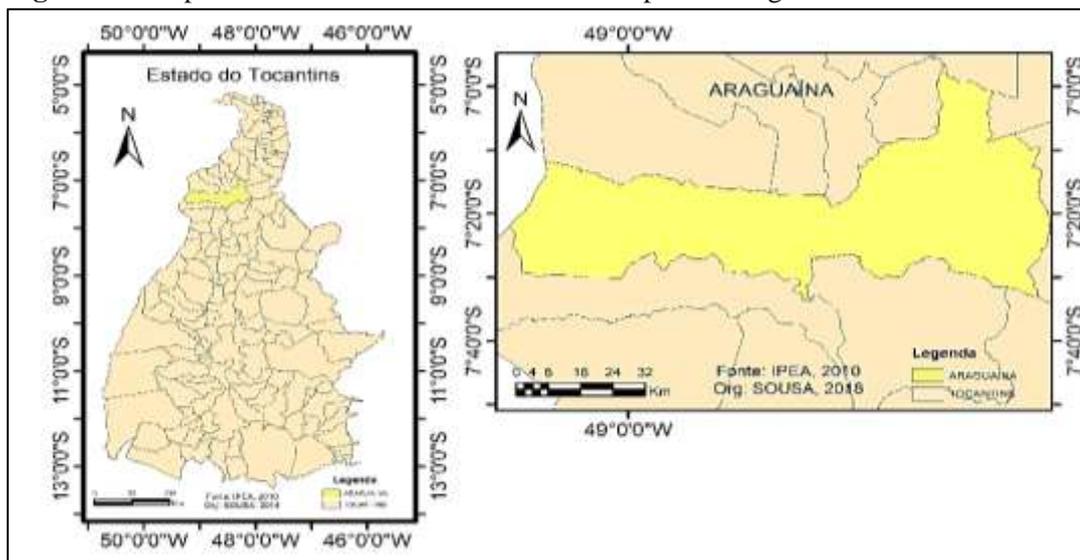
Fonte: PRETI, D. (org). O discurso oral culto. 2ª. ed. São Paulo: Humanistas Publicações – FFLCH/USP, 1999 – (Projetos Paralelos. V.2.) 224p.

Conforme já dito, este trabalho usou como instrumento de coleta de dados da pesquisa a técnica de entrevista. Após a coleta de dados, procedeu-se com a transcrição fonética objetivando identificar, por meio da enunciação do fiscal/líder de caixa, aspectos que revelem como ele percebe a QVT em seu âmbito laboral.

Esta pesquisa não se embasará em métodos e técnicas de cunhos quantitativos, pois a natureza desta pesquisa demanda métodos e técnicas de cunho qualitativo. Os métodos e as técnicas usadas, nesta pesquisa, permitem a realização de uma pesquisa qualitativa, que mesmo não visando um número grande para sua população pesquisada não deixa a desejar na sua qualidade técnica, teórica, metodológica e analítica.

A área de abrangência deste estudo é a cidade de Araguaína – Tocantins que se enquadra na Amazônia legal. Nesta cidade, particularizaremos o caso do líder/fiscal de caixa de uma rede supermercados. A figura 02 mostrará, graficamente, aspectos da localização da referida cidade que segundo o IBGE (2019) é considerada uma cidade de porte médio e a segunda mais influente do Estado, ficando, atrás, apenas da capital Palmas.

Figura 02: Mapa do Estado do Tocantins e do município de Araguaína.



Fonte: Sousa (2019).

O IBGE (2019) destaca que no ano de 2010 Araguaína tinha uma população de 150.484 habitantes. Isso coloca a cidade na posição 2 dentre 139 municípios do mesmo Estado. Atualmente, o mesmo instituto estima que a cidade de Araguaína tem população aproximada de 180.470 pessoas. Um crescimento de 29.986 pessoas desde o último censo em 2010.

Sobre trabalho e renda, o IBGE (2019) apresenta também um crescimento em relação ao último censo. O IBGE (2019) destaca que, no ano de 2017, o salário médio mensal estava por volta de 2.1 salários mínimos. No entanto, contrastando com essa

informação, do total de domicílios na cidade 34,4%, destes viviam com meio salário mínimo por pessoa.

Da caracterização dos participantes da pesquisa, o perfil do funcionário foi traçado a partir do material que foi analisado. O instrumento de coletados de dados da pesquisa contemplou dados pessoais, tais, como: a idade, o tempo de serviço, o grau de escolaridade, o sexo, o tempo em que reside na cidade de Araguaína - TO.

De acordo com as informações coletadas com este participante, o mesmo se identifica através do sexo masculino com idade de vinte e três (23) anos, contendo em seu histórico o ensino médio completo, seu estado civil atualmente está fixado em solteiro, reside há sete (7) anos na cidade de Araguaína-TO e com onze (11) meses que trabalha nesta rede de supermercados.

A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: IDEIAS E DISCUSSÕES

A temática da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiu através de necessidades encontradas em grupos sociais ligados ao contexto laboral. A QVT vem ocupando espaços dentro das organizações ao longo dos anos (CHIAVENATO, 2009). E, por considerar a percepção que as pessoas têm das relações de trabalho, o principal objetivo da QVT é analisar e problematizar os fatores como: a motivação, a satisfação, o bem-estar social, o psicológico, o físico, a produtividade no trabalho e, conseqüentemente, a subjetividade do trabalhador (WALTON, 1973).

A Qualidade de Vida no Trabalho vem se destacando em vários contextos laborais (SANTOS, 2012). Através do envolvimento de alguns aspectos ligados a QVT, como, por exemplo, a redução do estresse (SILVA; ESTENDER, 2016), os empresários perceberam uma melhoria na qualidade de vida de seus funcionários, tornando, assim, a empresa cada vez mais competitiva e altamente produtiva.

A QVT tem correlação com os aspectos físicos e os ambientais do trabalho, desencadeando, assim, premissas que possivelmente afetam a estrutura do ambiente laboral. Como exemplo dessas estruturas que podem ser afetadas, Walton (1973) destaca oito dimensões que afetam as vivências no trabalho:

- ✓ Recompensa justa e adequada;
- ✓ Exigências de segurança e saúde no trabalho;
- ✓ Oportunidade imediata para aplicação e crescimento da capacidade humana;
- ✓ Oportunidade futura para desenvolvimento contínuo e segurança;
- ✓ Inclusão social na organização de trabalho;
- ✓ Constitucionalismo na organização de trabalho;

- ✓ Trabalho e espaço total da vida;
- ✓ Relevância social da vida no trabalho;

Estas são as oito camadas que constituem o Modelo de Walton. Esses fundamentos conseguem ser visualizados como características de conhecimentos de indivíduos no contexto laboral (SANTOS, 2012). Segundo Prates (2013), estes são os princípios da qualidade de vida do trabalhador, dando ênfase na gestão de pessoas com a capacidade de caracterizar os prenúncios da QVT.

De acordo com Castro (2015), com o surgimento da globalização e a tecnologia em constante avanço, as pessoas estão sendo pressionadas através da concorrência a atingirem níveis de produtividade cada vez mais elevados. Essa produtividade demandada pelas empresas é fruto da necessidade de satisfação das exigências impostas por seus clientes.

Para Castro (2015), a qualidade de vida no trabalho necessita que os funcionários estejam motivados para poderem realizar suas atividades diárias. O referido teórico compreende, ainda, que criando um ambiente onde se sintam bem com seus colegas de trabalho, com a gerência e consigo mesmo, o grupo poderá atingir a satisfação e, também, os resultados demandados.

Segundo Esmanhoto (2008), é essencial que tenhamos uma boa ergonomia para que possamos obter uma boa qualidade de vida no trabalho. Esta ergonomia está relacionada a fatores que possam prejudicar o desempenho do indivíduo dentro da organização, variando de materiais disponibilizados para execução de qualquer atividade, ou podendo ser até mesmo, fatores ambientais como ruídos, iluminação, vibrações, clima e algumas substâncias que podem ser prejudiciais à saúde do ser humano.

Walton (1973) destaca oito dimensões teórico-analíticas para a qualidade de vida no trabalho: recompensa justa e adequada; exigências de segurança e saúde no trabalho; oportunidade imediata para aplicação e crescimento da capacidade humana; oportunidade futura para desenvolvimento contínuo e segurança; inclusão social na organização de trabalho; constitucionalismo na organização de trabalho; trabalho e ambiente total da vida; expressão social da vida no trabalho.

RECOMPENSA JUSTA E ADEQUADA

Quando se pensa na dimensão da recompensa justa e adequada, é nítido que esta vai ao encontro das premissas que se correlacionam com a remuneração e a percepção que o funcionário tem da mesma. É possível destacar que a remuneração que o indivíduo recebe por exercer as suas funções, representa uma dimensão que afeta diretamente as relações que esse indivíduo tem com o mundo (RIBEIRO; SANTANA, 2015) (DEJOURS;

ABDOUCHELLI, 1994). A percepção que o indivíduo tem da recompensa justa e adequada apresenta implicações ligadas às necessidades da organização, como, por exemplo, as exigências da atividade laboral, o desempenho, a responsabilidade e a experiência do indivíduo (RIBEIRO; SANTANA, 2015); (FERREIRA; TODESCAT; WEINZIERL, 2010); (FERNADES, 1996).

EXIGÊNCIAS DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

A segunda dimensão são os parâmetros que analisam os fatores da Qualidade de Vida no Trabalho, buscando, assim, uma correlação de ajuste entre o indivíduo e o espaço do ambiente de trabalho. Este ajuste visa, assim, a melhoria de vida e produtividade do indivíduo, através da disponibilização de equipamentos de segurança facilitando a diminuição e/ou eliminação de fatores que podem causar mal-estar ou acidentes no contexto de trabalho (RIBEIRO; SANTANA, 2015); (SANTOS, 2012).

OPORTUNIDADE IMEDIATA PARA APLICAÇÃO E CRESCIMENTO DA CAPACIDADE HUMANA NO TRABALHO

Para Chiavenato (2009), a dimensão da oportunidade imediata para aplicação e crescimento da capacidade humana apresenta a busca entre os indivíduos da organização, o aproveitamento do crescimento e da capacidade humana para o desenvolvimento de habilidades, do conhecimento, da autonomia e do autocontrole, a fim de aplicá-las e obter resultados significativos em relação às funções desempenhadas e *feedbacks* sobre os resultados de um processo (PRATES, 2013).

77

OPORTUNIDADE FUTURA PARA DESENVOLVIMENTO CONTÍNUO E SEGURANÇA

Segundo Santos (2012), os itens segurança e crescimento, priorizam e possibilitam que os indivíduos usem de suas capacidades e de suas competências para alcançarem as oportunidades e criarem atribuições que os ajudem a crescer pessoalmente e profissionalmente. Em outros termos, afirma-se, que essa dimensão tem por finalidade promover um senso de segurança que proporcionará, aos envolvidos, a percepção de que aquela instituição fornece o suporte necessário para o desenvolvimento de seus funcionários.

INCLUSÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

De acordo com Prates (2013), a dimensão da inclusão social na organização de trabalho promove a integração social. Nesta, pode-se observar se existe uma semelhança de conjunturas. Essa possibilidade de observação evidenciará alguns aspectos, como por exemplo: a classe social, a orientação sexual, o senso de pertencimento ao grupo, e qualquer outra forma de classificação que possa originar situações de discriminação dos indivíduos pertencentes àquela organização. De acordo com Esmanhoto (2008), essa dimensão tem por objetividade analisar e problematizar os modos de relacionamentos que são encerrados dentro do ambiente de trabalho. É necessário, nesta dimensão, entender e fazer entender que todos os profissionais devem ser respeitados independentemente de sua condição social, moral, sexual e qualquer outra que possa afetar a sua dignidade (*ibidem*, 2008).

CONSTITUCIONALISMO NA ORGANIZAÇÃO DE TRABALHO

Esta dimensão tem como escopo a integração entre os deveres e direitos dos funcionários de uma organização (FERREIRA; TODESCAT; WEIZIERL, 2010). Segundo Prates (2013), esta dimensão foca na responsabilidade do indivíduo dentro da organização, garantindo assim que seus direitos de empregados sejam executados. Isto é, a disponibilidade de direitos, de deveres e de respeito que são correlacionados com os indivíduos que entregam seu tempo de vida e sua força de trabalho nas organizações.

78

TRABALHO E AMBIENTE TOTAL DA VIDA

Esta dimensão tem por finalidade buscar e, também, ajustar o tempo disponibilizado para o trabalho e para a família. Ao buscar essa possibilidade de equilíbrio, pode-se analisar se este tempo disponibilizado está balanceado e, se os mesmos apresentam sinais negativos ou positivos, em relação à mensuração entre a qualidade de vida pessoal e a profissional de cada membro da organização (SANTOS, 2012) (RIBEIRO; SANTANA, 2015).

EXPRESSÃO SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO

Quando se pensa sobre a dimensão da expressão social da vida no trabalho, percebe-se que ela está ligada a visão do indivíduo referente às situações encontradas nas organizações. Leva-se, ainda, em consideração, a responsabilidade com o meio social e com o meio profissional. Outra característica desta está correlacionada ao trabalho que precisa efetivamente ser um meio de conquista. Esse meio de conquista possibilitará o acesso das pessoas ao consumo (CHIAVENATO, 2009). Possibilitará, ainda, que essas

pessoas possam sentir-se realizadas com o que fazem e, também, que possam ter uma imagem de orgulho, de satisfação e de auto realização sobre si mesmas (SANTOS, 2012) (RIBEIRO; SANTANA, 2015).

A QVT permite, então, problematizar e analisar a percepção dos integrantes das organizações acerca de suas vivências. Não obstante, é possível destacar que a QVT está relacionada diretamente a interesses individuais e grupais (SILVA; ESTENDER, 2016). Nem sempre é possível alinhar esses interesses, pois o ambiente de trabalho é originador de conflitos por excelência (DURRIVE; SCHWARTZ, 2008). Em outros termos, é possível inferir quando se pensa no ambiente laboral que ele é promotor de problemáticas (DURRIVE; SCHWARTZ, 2008). Problemáticas no sentido de que as relações de trabalho sempre desencadeiam, direta ou indiretamente, premissas na vida daqueles vivenciam o fluxo de atividade de trabalho.

Especificamente, neste trabalho, busca-se problematizar e analisar as percepções que o participante da pesquisa tem acerca das relações que ele experiêcia no contexto de trabalho. Com relação ao participante da pesquisa, infere-se que este é líder/fiscal de caixa de um supermercado na cidade de Araguaína, no Estado do Tocantins. Busca-se, ainda, compreender a forma como estas experiências afetam a qualidade de vida no trabalho e, conseqüentemente, a vida pessoal.

79

AS VIVÊNCIAS LABORAIS DO LOCUTOR SAMUEL: PERCEPÇÕES DO CONTEXTO LABORAL

Esta seção tratará da análise do material coletado. Os próximos Recortes Discursivos (RD) abordarão o aspecto da dimensão “recompensa justa e adequada” proposta por Walton (1973). A primeira dimensão postulada por Walton (1973) compreende a percepção que o indivíduo em condição de trabalho apresenta sobre a recompensa justa e adequada.

A seguir, considere-se o primeiro RD referente à dimensão da “Compensação justa e adequada”:

RD01

Samuel: ah: então... a minha rotina de trabalho é o seguinte... de segunda a sexta-feira eu tenho... eu tenho horário fixo... eu trabalho de onze e meia da manhã até as duas e meia da tarde... depois eu tenho um intervalo de duas horas...
[...]

Entrevistador: certo... com base na sua função desempenhada... você considera que seu salário é compatível com os outros que exercem a mesma função?

Samuel: não consegui entender... pode repetir novamente?

Entrevistador: sim... com base na função desempenhada por você... você considera que seu salário é compatível com os outros que exercem a mesma função?

Samuel: bom... pelo o que eu pude... fala das pessoas na mesma empresa...

Samuel: bom... pelo o que eu pude... fala das pessoas na mesma empresa...

Entrevistador: isso...

Samuel: e outras funções né?

Entrevistador: qual a sua percepção acerca dos planos de benefícios... auxílio alimentação... vale alimentação... plano de saúde... e outros? Que entra aí... éh:: vale transporte... esses outros benefícios que você recebe...

Samuel: hum: bom... éh... eu não sei dizer por que eu não recebo... lá na empresa aonde eu trabalho a gente não recebe..., mas eu acho que seria bom os funcionários receberem... por que eu acho que seria uma ajuda a mais...

Entrevistador: sim... qual a sua percepção acerca do valor de seu salário? Quando comparado aos valores pagos por outras empresas do mesmo ramo?

Samuel: olha eu... eu fiz uma pesquisa também... em uma empresa... tenho dois amigos que são líderes/fiscais de caixa... mas em outro ramo... e eles ganham uma quantia realmente um pouco maior do que a minha... entendeu?

Entrevistador: sim

Entrevistador: com base na função desempenhada por você... você considera que seu salário é compatível com os outros que exercem a mesma função?

[...]

Samuel: tem alguns líderes/fiscais de caixa que ganham um adicional por ter filho... a empresa paga.... Vinte e oito ou é trinta reais a mais por cada filho que uma pessoa tem... a gente recebe um salário... que eu acho... é mil e sessenta e nove...

[...]

Samuel: eh: mas eu acho... acho compatível

Em RD01, o locutor Samuel foi interpelado sobre sua rotina de trabalho. Nesse movimento o interlocutor apresenta indícios de uma repetitividade em relação aos afazeres de trabalho do locutor. Quando interpelado sobre a possibilidade de compatibilidade entre a função desempenhada por ele e por outros na mesma função, Samuel não conseguiu produzir uma resposta binária.

Em outros termos, o locutor não conseguiu atribuir sentença de sentido para a pergunta interpelada. Um dos possíveis motivos para a produção de uma resposta não binária pode estar ligado ao fato de o locutor não ocupar um cargo de tomada de decisões atípicas. Ou seja, ele precisa lidar apenas com a tomada de decisão de situações rotineiras.

Segundo o locutor, a classe dos líderes/fiscais de caixa recebe um adicional em seu salário no valor de 28 a 35 reais por filho existente na família do colaborador. Ele ressalta que, de acordo com os serviços exercidos, eles deveriam ter os benefícios como: vale alimentação, plano de saúde. Samuel informa que há alguns amigos que exercem a mesma função desempenhada por ele. Esses amigos recebem vale alimentação e uma quantia acima do salário no qual é repassado pela empresa em que trabalha. Para Samuel todos os profissionais desta área deveriam receber a mesma quantia pela função desempenhada.

De acordo com o locutor o valor do salário recebido está compatível com suas atividades desempenhadas dentro da empresa e acredita que o valor recebido é apenas fruto do seu esforço para ajudar a empresa a crescer.

A segunda dimensão postulada por Walton (1973) compreende a percepção que o indivíduo em condição de trabalho apresenta sobre as condições de segurança e saúde no trabalho. A seguir considere o segundo RD:

RD02

Entrevistador: certo... com relação a sua carga de trabalho... o que você poderia me dizer?

Samuel: nesse ramo ele... a gente meche com atendimento... então... a gente lida com diversos tipos de pessoas... entendeu? Eu fico na frente no caso... digamos oito horas por dia [...] então eu lido com diversos tipos de pessoas... e essa área de fiscalização... ela realmente é uma área difícil... por que às vezes... você é maltratado... às vezes as pessoas gritam com você...

Entrevistador: correto... é: considerando as condições ambientais do trabalho... tais como iluminação... higiene... a ventilação... a organização dentre outros fatores... você - - como classificaria seu ambiente laboral?

Samuel: olha eu considero limpo... são: às vezes é quente... mais é por que... tem um fluxo enorme de pessoas... então quando tem várias pessoas juntas o calor se torna... ele se torna totalmente agressivo... entendeu? [...]

Entrevistador: considerando as suas vivências laborais... o que você poderia me dizer acerca dos fatores que envolve as condições de segurança em seu trabalho?

Samuel: olha... eu acho... eu acho um local seguro... por que quando a gente vai ajudar em outras funções eu... eles fornecem às vezes... não é toda vez... eles fornecem o... o equipamento adequado para aquela função... raramente oferecem o equipamento adequado...

Entrevistador: certo... de que maneira você percebe os fatores envolvidos na realização do seu trabalho... e que possam interferir na sua condição de saúde?

Samuel: [...] uma vez já houve caso de eu fraturar a coluna... uma vez por eu ter... pediram para eu pegar um item que eu não lembro muito bem...

Entrevistador: certo...

Samuel: [...] eu tenho uma coluna... eu tenho... como que eu vou dizer? Uma postura ainda inadequada então se eu tá pegando um certo peso pode realmente machucar...

Em RD02, o locutor Samuel foi interpelado sobre a segurança e saúde existente no ambiente de trabalho. De acordo com o questionário, em relação à segurança, o mesmo referiu-se somente a segurança nos momentos de realização de determinadas atividades. Samuel informa que, ao fiscalizar a retirada dos caixas, enquanto os operadores de caixa efetuam a contagem das cédulas de cinquenta e cem reais, a segurança do estabelecimento está ali presente verificando se não há indícios de perigo para efetuar tal retirada.

Segundo o locutor, em outro momento em RD02, ele afirma que o clima organizacional se torna dependente do fluxo de clientes dentro do estabelecimento. Samuel afirma que existem três (3) climatizadores para permanecer com o clima e o ambiente em temperatura agradável. Samuel informa, também, que ao pegar um certo peso, de alguma forma suas costas produziram um “estralado”. Ele afirma que passou o dia todo com sua costa a doer, porém, no dia seguinte, direcionou-se até médico para entender o que de fato ocorreu com sua coluna, isso foi diagnosticado como apenas um “mau jeito” tido em sua coluna.

A terceira dimensão postulada por Walton (1973) compreende a percepção que o indivíduo em condição de trabalho apresenta sobre a oportunidade imediata para utilização e desenvolvimento da capacidade humana. A seguir considere o terceiro RD:

RD03

Entrevistador: qual a sua percepção em relação a sua participação nas decisões relacionadas com as suas atividades de trabalho?

Samuel: minha percepção? Pode repetir de novo?

Entrevistador: você já passou por uma situação dentro da empresa que foge a normalidade dos dias e teve que lidar com ela? Qual foi seu posicionamento acerca dessa situação?

Samuel: sim... eu passei sim... alguns constrangimentos... são alguns... eu preciso citar quantos?

Entrevistador: não...

Samuel: no caso... então aos finais de semana a gente trabalha seis horas corridas... devido a ser final de semana... são seis horas... só que quando é início de mês... eles botam a gente para trabalhar sete horas e meia... [...] só que eles... pegaram vários fiscais/líderes de caixa de surpresa, por que em momento algum eles avisaram... de que “olha vocês vão ficar uma hora e meia a mais do horário de vocês”... [...] o meu posicionamento... eu conversei com meu chefe ele não me deu nenhuma posição... ele falou que a gente quis assim... e ele assim fez e não poderia... se caso a gente faltasse... a gente saísse poderia ser advertido...

Entrevistador: qual a sua percepção acerca de possíveis feedbacks... há alguma reclamação se seus superiores... elogios que eles possam vir a dar a você sobre seu desempenho?

Samuel: eu: ... todo mês eu peço esse feedback... eu vou no meu gerente... eu vou na minha gerente que no caso eu tenho a gerente [...].

Entrevistador: certo

Samuel: quando ela não está eu pergunto para o meu gerente... eu pergunto para ele se estou sendo um bom funcionário... se tem alguma reclamação... [...] quando acaba o mês eu sempre pergunto como fui esse mês?... eu fui um bom funcionário? Eu preciso melhorar alguma coisa? E sempre recebi elogios... [...]

Em RD03 quando se fala de oportunidade imediata e desenvolvimento da capacidade humana, o locutor quando interpelado sobre a sua participação nas tomadas de decisões não conseguiu distinguir qual seria a sua importância para tais decisões a serem tomadas dentro da empresa.

Segundo o locutor, a sua carga horária e de outros líderes/fiscais de caixa foram surpreendidos com uma nova carga horária com horas extras. Ela deveria ser cumprida sem prévio aviso. De acordo com algumas pesquisas realizadas por Samuel em outras empresas do mesmo ramo de atividade, o mesmo tem ciência de que a Legislação Trabalhista determina que eles não precisam aceitar a trabalharem as horas extras. Mesmo assim, eles se sentem obrigados a trabalharem.

Neste processo, o locutor nos informa que com todos os seus afazeres ele consegue, ainda, ajudar no atendimento de outros departamentos dentro da empresa. O locutor se auto avalia como ótima a sua independência e a sua autonomia para realização de atividades durante o seu expediente de trabalho.

Samuel afirma que, chegando no final de cada dia, ele busca conversar com seus supervisores para entender como está sendo o seu desempenho na empresa. Samuel procura compreender os *feedbacks* para que possa melhorar ainda mais o seu desempenho, e quando recebe um *feedback* positivo de seus superiores, ele percebe que fica mais motivado para o trabalho do dia a dia.

A quarta dimensão postulada por Walton (1973) compreende a percepção que o indivíduo em condição de trabalho apresenta sobre a oportunidade futura para crescimento contínuo. A seguir considere o quarto RD:

RD04

Entrevistador: quais as suas perspectivas sobre o seu trabalho?

Samuel: minhas expectativas? Éh:: quando eu... eu entrei... é:: os três primeiros meses... eu estava trabalhando realmente pelo dinheiro... entendeu?

Entrevistador: sim...

Samuel: eu estava trabalhando... o meu foco era pagar minhas contas... [...] me virar... por que eu moro sozinho... então eu sou uma pessoa não totalmente independente... às vezes minha mãe ela me ajuda... em alguma coisa... mas do quarto mês pra cá... eu comecei... a ter o prazer de trabalhar entendeu?

Entrevistador: trabalhar... o gosto pelo trabalho...

Samuel: isso... quando eu entrei eu era empacotador... então assim que me colocaram na fiscalização que... foi uma coisa totalmente inesperada ((risos)) eu fiquei tipo assim feliz... muitas pessoas ficaram feliz por mim...

Entrevistador: sim...

Samuel: foi quando eu comecei a querer crescer na empresa... entendeu? Não só pelo fato de ganhar em outra função... até por que querendo ou não... pode perguntar pra qualquer pessoa... ela trabalha justamente para ter dinheiro... [...]

Entrevistador: existem políticas de desenvolvimento pessoal na empresa... qual a sua percepção acerca da existência dela?

Samuel: de desenvolvimento pessoal... da existência delas... uma pergunta um pouco difícil... [...]

Samuel: bora lá... [...] eu era um tipo de pessoa realmente estressada... então quando eu comecei a trabalhar lá... eu comecei a desenvolver muitas coisas não só na minha função... mas como pessoa também... eu era uma pessoa totalmente impaciente... eu era uma pessoa ansiosa... [...] éhh:: em questão de:: de paciência... quando você lida com pessoas... temos que tratar as pessoas bem... entendeu? É:: não é só por que eu:: eu sou líder/fiscal de caixa que eu tenho que tratar o cliente bem... [...] meu desenvolvimento pessoal dentro da empresa... eu posso te dizer que foi algo bom... eu posso dizer que:: consegui tirar... bom proveito do meu profissional... e pessoal...

Quando interpelado em RD04 sobre oportunidade para crescimento, o locutor Samuel informa que quando entrou nesta empresa, ele tinha apenas o foco em pagar suas

contas devido ao tempo de oito (8) meses que ficou desempregado. Após conseguir este emprego, ele passou a ter pelo trabalho uma forma de prazer por realizar suas atividades.

Samuel afirma que sua expectativa é crescer, mostrar o quão ele é importante dentro da empresa, mas acredita que muitas coisas dentro da empresa precisam ser mudadas. Ele deseja conseguir um cargo maior para que possa realizar estas mudanças as quais não foram mencionadas².

De acordo com a pergunta relacionada as políticas de desenvolvimento direcionada ao locutor Samuel, este afirma que a existência das políticas facilitou o desenvolvimento do seu autocontrole emocional. Pois a partir do momento em que ele passou a fazer parte do corpo da empresa, o seu modo de lidar com a vida pessoal quanto profissional mudou.

A quinta dimensão postulada por Walton (1973) compreende a percepção que o indivíduo em condição de trabalho apresenta sobre a integração social na organização de trabalho. A seguir considere o quinto RD:

RD05

Entrevistador: de que maneira você percebe e avalia o relacionamento dos funcionários no seu local de trabalho?

Samuel: eu vou ser realmente franco com você... é:: lá existe... algumas desavenças... tem pessoa que não gosta de uma certa pessoa... existe panelinha de/ de/ de pessoas... panelinha falo grupinho... pra ser mais exato... [...] alguns operadores têm o seu próprio amigo... alguns líderes/fiscais de caixa “conversa” mais com um.. Menos com outro... nada com outro... [...] eu posso te dizer que eu tenho... digamos... três... quatro pessoas... que eu convivo... que eu tenho um relacionamento mais íntimo... [...]

Entrevistador: todos se esforçam para fazer sempre o melhor... dentro da empresa?

Samuel: não... posso te dizer que para fazer o melhor você pode contar com poucas pessoas... [...] fazem por que acham que são obrigadas a fazer... entendeu?

Entrevistador: éhh:: qual a sua percepção acerca da maneira pela qual pôs funcionários são tratados durante o ambiente/ expediente laboral?

Samuel: [...] nós não somos tão bem tratados... por que às vezes nossos superiores... éhh: por eles está passando... éhh:: por eles estarem estressados... [...] eles descontam aquela raiva na gente... éhh:: as vezes é grosso... as vezes fala algo que não devia... [...]

Entrevistador: éhh:: como são aceitas as sugestões dos funcionários para um bom funcionamento da empresa?

² Mesmo com esse anseio e após a finalização da pesquisa, o locutor procurou outro emprego em uma área totalmente distante. Em conversas informais com o mesmo, ele afirmou que estava cansado e estressado. Ele atribuiu o cansaço e o estresse ao ambiente de trabalho do supermercado.

Samuel: éhh:: pela nossa gerente elas são extremamente aceitas... todas as nossas ideias que nós damos para nossa gerente ela realmente acata... ela avalia... [...] apenas para você quanto... na equipe... entendeu? Ela fala assim... “fulano teve uma ideia de fazer isso... vamos dar os parabéns por que teve a iniciativa de fazer a nossa empresa fluir...” eu mesmo sou uma pessoa que dá diversas ideias para ela... [...]

Entrevistador: maravilha... aa: você considera que existe amizade e colaboração entre funcionários no local de trabalho?

Samuel: [...] olha... lá... como eu falei... existe um grupinho... entendeu? Então não existe uma colaboração de todas com todos... [...], mas não existe uma pessoa que faça algo por todos... ou uma pessoa que pensa em todos... é raramente...

Sobre a integração social na organização, o locutor informa que dentro da equipe que compõe o ambiente de trabalho, existem poucas pessoas as quais ele se sente à vontade para conversar. Ou seja, são poucas pessoas que tenha um contato mais íntimo e que possam dividir algo mais sigiloso.

O locutor afirma que dentro da empresa existem pessoas que realizam suas atividades acreditando que não são suas obrigações. Eles acreditam que são obrigados a fazerem por estarem dentro do corpo da empresa desta maneira, então, provocando um desvio de finalidade.

De acordo com Samuel, quando há alguma ideia para o crescimento, ela imediatamente é acatada após uma análise de viabilidade. E, em uma reunião no final do mês, o colaborador que deu a ideia por toda a equipe é aplaudido.

A sexta dimensão postulada por Walton (1973) compreende a percepção que o indivíduo em condição de trabalho apresenta sobre o constitucionalismo na organização de trabalho. A seguir considere o sexto RD:

RD06

Entrevistador: certo... são: como você avalia as normas e as regras existentes no local de trabalho?

Samuel: recentemente... são: recentemente... é:: usaram uma... uma... norma... que é o seguinte... usaram tanto para os açougueiros... quanto para as pessoas que mexem na... na área de padaria e nos repositores e no pessoal do hortifrúti... éhh:: inventaram um termo... dizendo que se esses funcionários achasse algum produto vencido... danificado... [...] mandar embora o funcionário por um motivo besta... [...]

Entrevistador: correto... ah:: como você avalia a preservação da sua privacidade dentro do local de trabalho?
[...]

Samuel: bom... de mim... éhh:: eu não sou o tipo de pessoa que fala muito da minha vida pessoal pra todo mundo... éhh:: como eu acho que... éhh:: eu tenho afinidade digamos com três pessoas... que sabem realmente da/ da minha vida... eu apenas conto... da minha vida pra elas... da minha vida pessoal... relacionamentos... amizades... vida financeira também... [...]

Entrevistador: qual a sua percepção acerca das decisões tomadas na empresa e a possibilidade de revisão destas decisões quando o afetam diretamente e indiretamente?

Samuel: as/ essas decisões quando elas/ elas me afetam... éhh:: geralmente eu fico um pouco aborrecido... porque... [...]

Entrevistador: correto... aa:: de que maneira você avalia o respeito acerca dos seus direitos trabalhistas?

Samuel: hm:: olha... eu posso... eu posso dar uma nota de zero a dez... cinco... éhh:: as vezes nossos direitos não são respeitados... não são respeitados... tanto comigo quanto com outros funcionários também... [...]

Quando interpelado sobre constitucionalismo na organização, ele percebe que a empresa tende a demitir os funcionários por justa causa quando encontram produtos com validade vencidas. O locutor usa como exemplo a seção do hortifrúti. Ele argumenta que é as frutas e os legumes estragam durante a trajetória até a empresa. Desta maneira é difícil lidar com a qualidade dos produtos desta seção.

Samuel acredita que o funcionário tem responsabilidade por informar sobre o vencimento dos produtos. No entanto, segundo Samuel, o funcionário não deveria ser penalizado com a demissão ou com o custo do produto. O locutor destaca que os funcionários não aceitam tais normas, mas se submetem a elas.

Segundo Samuel, as decisões tomadas pela empresa o afetam como um todo. Elas impactam de maneira que ele percebe a forma como deve realizar determinada atividade. Ele percebe que precisa acatar aquela tomada de decisão da empresa. Então, a partir deste quesito, ele reflete sobre o que está ocorrendo e decide agir de forma tranquila e transparente, submetendo as normas da empresa.

Quando questionado sobre os seus direitos trabalhistas, ele compreende que nem todas as vezes os colaboradores têm seus direitos respeitados. Samuel afirma que há um colega de serviço que por direito deveria receber um valor a mais em seu salário por ter uma quantidade “x” de filhos. Ele se direcionou até setor de RH juntamente com este colega para entender o que de fato estava acontecendo. Porém, ao chegarem no setor de recursos humanos (RH), eles foram informados que o colaborador não poderia receber este auxílio devido o valor de seu salário ser uma quantidade “x”. Samuel acredita que se existe este benefício ele deverá ser atendido.

A sétima dimensão postulada por Walton (1973) compreende a percepção que o indivíduo em condição de trabalho apresenta sobre o trabalho e espaço total da vida. A seguir considere o sétimo RD:

RD07

Entrevistador: aa: com relação ao tempo disponível para lazer... atividades físicas... e atividades sociais... como você percebe e avalia essas primícias?

Samuel: eu acho ruim... eu acho... éhh:: eu particularmente não tenho tempo... eu tenho tempo mais é no final de semana... e nem todo final de semana... porque as vezes... no caso... a gente trabalha... de segunda a segunda... assim... no caso... vamos dizer... semana passada eu trabalhei ela toda... [...] as vezes eu vou dormir duas... três horas da manhã... acordo nove dez hora... é já na hora de ir...

Entrevistador: já no horário limite para ir...

Samuel: exatamente... eu só posso resolver alguma coisa... no caso pagar/ em questão de pagar conta eu pago pelos aplicativos... né? [...]

Acerca do trabalho e tempo para a vida, Samuel informa que não há tempo para si mesmo devido a sua jornada de trabalho ser grande. Ele não consegue tempo nem mesmo aos finais de semana pelo fato de estar trabalhando. E, por morar sozinho, existe a necessidade de realizar o trabalho referente a casa: lavar roupas, fazer a comida para o jantar, lavar louças, dentre outras obrigações. Ele informa também, para poder resolver a maioria de seus compromissos necessita recorrer as plataformas digitais (aplicativos de bancos). O locutor Samuel afirma que as suas relações familiares são de raro acontecimento devido ao seu horário de trabalho. Ele atribui também esses momentos raros ao horário em que vai dormir. Samuel costuma ir dormir após 1 hora da manhã.

A oitava dimensão postulada por Walton (1973) compreende a percepção que o indivíduo em condição de trabalho apresenta sobre a relevância social da vida do trabalho. A seguir considere o oitavo RD:

RD08

Entrevistador: éhh:: qual a sua percepção acerca das atividades exercidas por você no local de trabalho na vida de outras pessoas?

Samuel: éhh:: eu tento o máximo cumprir o meu serviço com excelência... entendeu? Eu faço o que a minha função diz para mim fazer e as vezes eu faço mais do que a minha função pede... [...] até o de outras pessoas também... éh:: então quando eu vou para outro determinado setor... que me pedem para ajudar... [...]

Entrevistador: correto... éhh:: qual é a sua percepção acerca da imagem moral e ética da organização frente a sociedade?

Samuel: olha... de novo... éh:: eu posso considerar... éhh:: bom... porque a gente consegue suprir as expectativas da sociedade... entendeu? [...] a questão da/ da moral é boa também... mas devido a alguns funcionários... as vezes... éh:: as pessoas queimam a empresa... nas redes sociais... e as vezes... queima pra nós mesmo líderes/fiscais de caixa...

Quando questionado sobre a relevância social do trabalho, afirma que de acordo com as suas atividades exercidas, o seu serviço é exercido com total excelência. Segundo ele, no decorrer do dia acaba ajudando vários outros colegas de trabalho. Ao final do expediente ele recebe um *feedback* com a satisfação dos seus colegas por terem sido ajudados.

De acordo com Samuel em relação a imagem e a moral da empresa ele percebe como boa. Porém, como em todo estabelecimento, existem aquelas pessoas que por mais que tudo seja de boa qualidade tendem a falarem mal da imagem da empresa. As vezes essas falas acabam por atingir até mesmo os colaboradores. Samuel atribui que uma das possíveis causas possa ser ao fato de alguns colaboradores tornarem o ambiente de trabalho desagradável. Eles deixam transparecer aos clientes alguns fatos de cunhos familiar e laboral.

89

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho foi estruturado em quatro partes: uma introdução, contendo o percurso metodológico; uma seção teórica; uma seção analítica; e, por fim, as considerações finais. Na introdução foi delimitado o objeto de pesquisa. Neste caso específico, o objeto de pesquisa deste trabalho é a percepção que o fiscal/líder de caixa tem acerca de seu ambiente laboral. A segunda seção apresentou a discussão teórica. Nesta foram apresentadas as oito dimensões da teoria proposta por Walton (1973).

A terceira seção abordou a parte analítica do trabalho. Nesta foi possível perceber que: o locutor Samuel apresentou indícios de que está feliz em seu ambiente laboral, mesmo que o ambiente lhe apresente situações contingentes. Essas situações contingentes são fatos atípicos que se apresentam no ambiente de trabalho. E, por serem atípicos, o locutor precisa produzir respostas frente as situações demandas.

Esta pesquisa analisou e problematizou os fatores ligados diretamente com a Qualidade de Vida no Trabalho do locutor Samuel. Por meio da percepção de Samuel, foi possível compreender que: a organização satisfaz seus colaboradores em alguns pontos, principalmente quanto ao reconhecimento por boas ideias. No entanto, a organização,

segundo o locutor, apresenta várias normas que acabam desequilibrando as relações de qualidade de vida.

O ambiente de Samuel apresenta algumas características que ele não considera como fator de qualidade de vida no trabalho. Por exemplo: a possibilidade de ele ser demitido junto a outros colegas de profissão por fatores ligados a qualidade do produto vendido. Esses fatores na maioria das vezes não são controláveis por ele e nem por seus colegas.

Dentro das organizações se faz necessário o investimento nos padrões da QVT, para que, tanto a empresa quanto o funcionário possam aplicar melhorias estabelecidas, a fim de prevenir situações que possam causar desconforto para ambas as partes. Com o intuito de amenizar os problemas existentes dentro da organização, a empresa deveria reconsiderar alguns aspectos, como, o da demissão por causa dos produtos.

Samuel aparenta uma sensação de felicidade em seu ambiente laboral, mesmo que o seu discurso evidencie outro posicionamento. O locutor apresenta indícios de contradição entre o lugar discursivo e o lugar social. O lugar discursivo apresenta indícios de não qualidade de vida no trabalho e o lugar social apresenta a existência normativa de qualidade de vida. Essa contradição fica explícita quando o locutor enuncia que deseja crescer na empresa, mas, dias depois, procura outro emprego em uma área totalmente distante do ramo de supermercados.

90

REFERÊNCIAS

CASTRO, Ingrid Andrade. Qualidade de Vida no Trabalho e a Produtividade. In: **Anais do XI Congresso Nacional de Excelência em Gestão**. 2015. Disponível em: <http://www.inovare.org/sites/files/T_15_032M.pdf>. Acesso em: 17 de agosto de 2019.

CHIAVENATO, Idalberto; SAPIRO, Arão. **Planejamento estratégico**. – 2. ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELLI, E.; & JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer sofrimento e trabalho**. São Paulo, SP: Atlas, 1994.

DURRIVE, L; SCHWARTZ, Y. Glossário da Ergologia. **Laboreal**, v.4, n.1. Disponível em: <<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582234396587>>. Acesso em 30 de outubro de 2017, 2008.

ESMANHOTO, Sirlene Maria Pedroso. **Qualidade de vida no trabalho**. Especialização Lato Sensu em Gestão Estratégica de Pessoas - Universidade Tuiti do Paraná, Curitiba, 2008.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. - Salvador Casa da Qualidade Editora Ltda., 1996, p. 42.

FERREIRA, Tânia Kadima Magalhães; TODESCAT, Marilda; WEINZIERL, Greici. Qualidade de Vida no Trabalho: um desafio a ser perseguido. In: **VII Convibra Administração – Congresso Virtual Brasileiro de Administração**. 2010. Disponível em: <www.convibra.com.br>. Acesso em 30 de julho de 2019.

GOLDMAN, P. Searching For History in Organizational Theory: Comment on Kieser. **Organization Science**. v. 5, n. 04, 1994. Disponível em: <<https://doi.org/10.1287/orsc.5.4.621>>. Acesso em: 20 de dezembro de 2019.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Brasil em síntese, panorama das cidades**. 2015. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/to/araguaina/panorama>>. Acesso em: 13 de maio de 2018.

PRATES, Liliam Catiani de Miranda. **Qualidade de vida no Trabalho**. Especialização lato sensu em Gestão Pública - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2013.

PRETI, D. (org). **O discurso oral culto**. 2ª. ed. São Paulo: Humanitas Publicações – FFLCH/USP, 1999 – (Projetos Paralelos. V.2.) 224p.

RIBEIRO, L.A.; SANTANA, L. C. de. Qualidade de Vida no Trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional, **Revista de Iniciação Científica**, 2015; 2(2): 75-96. Disponível em: <<https://www.encurtador.com.br/aelAP>>. Acesso em 30 de julho de 2019.

SANTOS, Djenifer Francis Amaral dos. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo sobre a percepção dos funcionários do Centro Estadual de Ensino Fundamental Tucunduva. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa, 2012.

SCOTT, J. W. The New History and the Old: Critical Essays and Reappraisals. **The Annals of Iowa**, Iowa, v. 50, n. 02, pp 307-308, 1989. Disponível em: <<https://doi.org/10.17077/0003-4827.9404>>. Acesso em: 20 de dezembro de 2019.

SILVA, Maicon Teixeira da; ESTENDER, Antônio Carlos. A Qualidade de Vida no Trabalho. In: **Anais do XIII SEGET**, 2016, Resende. Disponível em: <<https://www.encurtador.com.br/aGW06>>. Acesso em 30 de julho de 2019.

SOUSA, J. H. M. **Ruas de comércio**: avenida Cônego João Lima e as vivências laborais de vendedores de confecções em Araguaína – Tocantins. Dissertação de mestrado - Universidade Federal do Tocantins, Araguaína, 2019.

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it?. **Sloan Management Review**, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973. Disponível em: <www.encurtador.com.br/gnpyR>. Acesso em: 03 de novembro de 2019.