



---

Faculdade de Tecnologia de Assis

*Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial*

**Luciana Correa Tibúrcio**

**Trabalho e qualidade de vida**

Assis  
2018

**Fatec**  
Assis

**CPS**  
Centro  
Paula Souza

 GOVERNO DO ESTADO  
**SÃO PAULO**

---

Faculdade de Tecnologia de Assis

*Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial*

**Luciana Correa Tibúrcio**

## **Trabalho e Qualidade de vida**

Trabalho de graduação apresentado como pré-requisito para a conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial, da Faculdade de Tecnologia de Assis.

Orientador: Professor Me. Thiago Hernandes de Souza Lima

Assis  
2018

---

Faculdade de Tecnologia de Assis

*Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial*

**Luciana Correa Tibúrcio**

## **Trabalho e Qualidade de vida**

Trabalho de graduação apresentado como pré-requisito para a conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial, da Faculdade de Tecnologia de Assis.

Aprovado em Junho de 2018.

---

Orientador: Professor Me. Thiago Hernandes de Souza Lima

TIBURCIO, Luciana Correa. **Trabalho e Qualidade de vida.** Trabalho de Graduação. Curso Superior em Gestão Comercial da Faculdade de Tecnologia de Assis. p.46. Assis. 2018.

## **Resumo**

Este trabalho de graduação teve por objetivo discorrer e mensurar dados sobre o trabalho e a qualidade de vida no comércio de Assis e como a questão tempo e salário influencia a vida dos funcionários das empresas. Pôde-se observar que a abordagem da qualidade de vida no trabalho mostra-se atual e de grande importância no ambiente corporativo e abordar esse tema nas empresas torna-se muito necessário e de suma importância para o funcionário, um trabalhador realizado em sua profissão produz mais para as organizações. Com esse trabalho foi observado que a participação feminina no comércio cresce a cada dia, estas são responsáveis por trabalhar e cuidar da família sobrando pouco tempo para o lazer e entretenimento. Verificou-se também que há uma ligação direta entre a carga horária semanal e o salário mensal com a satisfação com o trabalho. Desta forma pergunta-se: como o tempo influencia a vida do trabalhador? Que medidas poderão ser tomadas para que os comerciários tenham mais qualidade de vida? Há limites para a dedicação no trabalho? Este trabalho de graduação tem como finalidade tentar responder a essas perguntas, com base em estudos bibliográficos, levantamento de dados, pesquisas de campo feito com 140 comerciários de Assis no período de fevereiro e março de 2018, buscando o maior número de informações possíveis para ajudar o embasamento do tema proposto, e também foi estudada a metodologia de observação do cotidiano.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comércio; Salário; Satisfação; Trabalho.

TIBURCIO, Luciana Corrêa. **Work and life Quality**. Work of Graduation. University in Commercial Administration of University of Technology of Assis. p.46. Assis. 2018.

## **Abstract**

This undergraduate study had the objective of analyzing and measuring data on the labor and the quality of life in the commerce of the city of Assis and how the question of time and salary influences the life of the employees and the companies. Quality of life at work is one subject that is current and is of great importance to the corporate environment and today addressing this issue in the companies became a necessity as this is important to the employee, and since a satisfied worker in his workplace is a much more productive one. With the development of this study we observed that the female participation in the commerce grows every day. Today we see that is very common to many women to be responsible for working and also to take care of the family, leaving little time for their own for leisure and entertainment. It was also verified that there is a direct link between the weekly workload and the monthly salary with the satisfaction to the worker. That take us to some questions: how does the time influences the life of the worker? What actions will be taken to ensure that traders have a better quality of life? Are there limits to dedication to the work? This undergraduate study has the objective to answer those questions, based on bibliographic studies, data collection, field surveys conducted with 140 employees from the commerce of the city of Assis from February to March 2018, focusing on gathering information to support the proposed theme and the methodology of daily observation was also utilized.

**KEYWORDS:** Trade; Salary; Satisfaction; Job.

## SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS .....	11
1. O QUE É TRABALHO .....	13
1.2 O que é qualidade de vida .....	15
1.3 O que é satisfação .....	17
1.4 Relação entre trabalho, satisfação e qualidade de vida .....	19
2. PROBLEMATIZAÇÃO .....	21
3. O COMÉRCIO E AS CIDADES .....	22
3.1 O comércio varejista em Assis .....	23
3.2 Cenário varejista em Assis .....	25
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES .....	27
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	38
REFERÊNCIAS .....	40
ANEXO - QUESTIONÁRIO .....	44

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço á minha mãe Inês Hermínia, que me deu apoio e incentivo nas horas difíceis.

Sou grata também aos meus amigos, que não me deixaram ser vencido pelo cansaço.

Meus agradecimentos aos irmãos, sobrinhos, tios e avós, que de alguma forma também contribuíram para que o sonho da faculdade se tornasse realidade.

Agradecimentos aos comerciários de Assis, sem eles este trabalho não seria realizado.

Ao meu orientador Prof. Me. Thiago Hernandes de Souza Lima pelos ensinamentos, pela dedicação e empenho, na orientação deste trabalho.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- Posição de Assis no estado de São Paulo .....	23
Figura 2- Localização das vias estudadas .....	25
Figura 3- Vista parcial da Avenida Rui Barbosa .....	26
Figura 4- Gráfico distribuição por Idade.....	27
Figura 5- Gráfico distribuição por Sexo.....	28
Figura 6- Gráfico distribuição por Tempo de experiência.....	29
Figura 7- Gráfico distribuição por Ponto negativo.....	30
Figura 9- Gráfico distribuição por Grau de satisfação.....	32
Figura 10- Gráfico distribuição quanto á Horário flexível.....	34
Figura 11- Gráfico distribuição quanto ao Tempo e salário.....	35
Figura 12- Gráfico distribuição por Tempo livre.....	36
Figura 13- Gráfico distribuição quanto à implantação de Q. Vida.....	37



## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1. Estabelecimentos e número de trabalhadores no comércio de Assis.....24

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACIA	Associação Comercial e Industrial de Assis
DSR	Descanso Semanal Remunerado
EAD	Educação à distância
FATEC	Faculdade de Tecnologia do Estado de São Paulo
FEMA	Fundação Educacional do Município de Assis
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
UNOPAR	Universidade Norte do Paraná
UNESP	Universidade Estadual Paulista
UNIESP	União das Instituições Educacionais de São Paulo
UNIP	Universidade Paulista
SECSP	Sindicato dos Comerciários de São Paulo
SINCOVAMA	Sindicato Comércio Varejista de Assis

## CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A história do trabalho começa com os modos de produção que o homem desenvolveu ao longo do tempo, os mais importantes são: o primitivo, o escravo, feudal e o capitalista. Segundo Martins (2014), no modo primitivo o trabalho era coletivo, todos trabalhavam para o bem comum onde surgiram as construções das primeiras ferramentas, estas eram feitas de pedra, lascas de arvores e eram usadas para satisfazer necessidades básicas como alimentar-se, abrigar-se e combater inimigos. Quando o homem começa a estocar alimentos e riqueza, acontece a quebra do sistema primitivo e começam a surgir hierarquias onde os senhores de escravos estavam no topo do poder. Os escravos faziam todo tipo de trabalho, desde construir palácios até serviços domésticos, com a queda do Império Romano no ocidente, a escravidão perde a força e começa o Feudalismo.

Segundo Le Goff (1989), os aspectos mais importantes do Feudalismo foram a ruralização, a fragmentação do poder central, e o poder do Clero na sociedade. No Feudalismo tinha-se a ideia de que a posição social de cada indivíduo era escolhida por Deus e não poderiam ser modificados, os escravos deram lugar aos servos, esses trabalhavam em troca da subsistência e moradia. A transição do Feudalismo para o Capitalismo tem como característica o aumento das populações trabalhadoras e da expansão das cidades, no Capitalismo o trabalho passou a ser visto como mercadoria que produz valor, nesse modo de produção o trabalhador era livre para vender sua força a quem quisesse, mediante um contrato de trabalho, ele produzia em troca de remuneração.

De acordo com Le Goff (1989), no século XVIII, vem a Revolução Industrial, um ponto de referência na história do trabalho. Inicia-se a industrialização e ocorrem as primeiras perdas no sentido afetivo, já que o trabalhador perde o sentido de sua tarefa no todo da produção. Ao longo dos anos, as organizações e seus modelos de trabalho vêm sofrendo mudanças significativas, assim como a sociedade que fica mais livre e democrática.

Este modelo vigorou de então até a passagem do século XX para o XXI, quando diversas relações e formas de trabalho foram se alterando com o decorrer do tempo. Vale ressaltar que os avanços nos meios de comunicação, bem como de circulação e legislações, muito contribuíram para tais fatos. Antes de existir as sociedades o trabalho era natural, baseada na idade e no sexo dos integrantes da comunidade, sob o sistema capitalista se tem uma base social, homens, mulheres e crianças passam a serem vistos como um todo homogêneo e diferenciado. De acordo com Marx (2013) as diferentes formas sociais e econômicas que acontecem no trabalho faz com que as relações de produção se desenvolvam em certas condições técnicas e materiais. As formas sociais e como o processo de produção técnico e material se dá aumentam nível de desenvolvimento das forças produtivas.

Segundo Chiavenato (2009), ao longo dos tempos, as relações de trabalho foram mudando, atualmente além da remuneração mensal justa, busca-se o fator qualidade de vida. Uma organização pode tratar as pessoas como recursos produtivos ou como parceiras da mesma. Como recurso produtivo, elas precisam ser administradas, o que envolve planejamento, organização, direção e controle de suas atividades. Quando essas pessoas são vistas como parceiras da organização, elas são fornecedoras de conhecimentos, habilidades, competências, contribuindo com capital intelectual para as organizações. O clima organizacional, o desempenho, a gestão e a cultura da empresa são fatores determinantes na qualidade de vida no trabalho.

O objetivo deste trabalho de graduação foi levantar o grau de satisfação dos comerciários da cidade de Assis quanto á jornada semanal de trabalho e a remuneração mensal, também Identificou o perfil etário do comerciário, quantificou o tempo médio de trabalho na função e o de permanência no estabelecimento.

Mensurar as razões que o levam ao exercício desta profissão e citar a avaliação dos comerciários no que corresponde a satisfação dos mesmos em diferentes aspectos também foi relevante para realização deste trabalho. A metodologia aplicada foi colóquios com o orientador, pesquisas bibliográficas, pesquisas de campo, análises e tabulações de dados, elaboração de relatórios e confecção do trabalho final.

## 1. O QUE É TRABALHO

Segundo Oliveira (2006), trabalho é qualquer atividade física ou intelectual realizada pelo homem com intuito de transformar ou obter algo. A origem da palavra trabalho vem do latim *Tripalium*, nome dado a uma ferramenta que ferrava cavalos na antiguidade e era utilizado para torturar pessoas, dessa maneira, trabalhar naquele tempo significava ser torturado no *tripallium*, os torturados eram os escravos e pobres que não tinham dinheiro nem posses. A ideia de trabalhar como ser torturado passou a dar entendimento não só ao fato de tortura em si, mas também, por extensão, às atividades físicas produtivas realizadas pelos trabalhadores em geral: camponeses, artesãos, agricultores, pedreiros etc. Tal sentido foi de uso comum na Antiguidade e, com esse significado, atravessou quase toda a Idade Média. Só no século XIV começou a ter o sentido genérico que hoje lhe atribuímos, qual seja, o de aplicação das forças e faculdades (talentos, habilidades) humanas para alcançar um determinado fim.

O trabalho começou quando o homem buscou meios para satisfazer suas necessidades, segundo Aristóteles o trabalho é regido pela inteligência por isso se torna especial da raça humana, ele age sobre o mundo externo ao mesmo tempo modifica sua própria natureza. Para Oliveira (2006), trabalho é um conjunto da força do trabalho com o meio de produção envolvido e o objeto do trabalho. Objeto do trabalho é a matéria bruta natural encontrada na natureza, depois da intervenção humana ele se torna matéria prima, mas não foi ainda convertida em produto. Os meios de trabalho são os instrumentos que o homem utiliza para fazer a transformação da matéria, por exemplo, o serrote e a oficina para o marceneiro são meios de trabalho. Como meio de se manter, o trabalho é também o elemento mais importante da produção social, todo trabalho exige certa quantidade de energia física e psíquica, que, nesse processo, é chamado de força do trabalho. Durante muitos anos, o trabalho servia para a manutenção e a reprodução biológica do ser humano e se desempenhou sob a forma de coleta, de trabalho extrativo, quando veio surgir, mais tarde, a pesca, a caça e o pastoreio.

De acordo com Miranda (2009), os alicerces da produção social deslocaram-se da agricultura para a indústria quando o comércio se sobrepôs ao trabalho agrícola e ampliou suas atividades. Na Revolução Industrial, que teve início no século XVIII, as fábricas juntaram num só espaço, trabalhadores e os novos meios de produção, as máquinas. O modo de produção social da época industrial aumentou a especialização das tarefas e a divisão do trabalho, contribuindo para o afastamento das pessoas do conteúdo de suas próprias atividades. E, finalmente, a revolução atual, que insere o trabalhador na era do conhecimento, requer dele o desenvolvimento de habilidade para lidar com um mundo extremamente complexo, incerto e instável.

Como os horários de trabalho tendem a ser mais longos atualmente, a maior parte da vida das pessoas se passa dentro das instituições de trabalho. Desse modo, é inegável a importância que o trabalho exerce sobre a vida das pessoas, contudo, há uma nítida contradição em relação à atividade laboral: muitas pessoas o têm como um fardo, como algo difícil, que só é realizado por uma necessidade financeira. Para outros, o trabalho é interpretado como meio para crescimento pessoal, como sentido para a vida, meio de responsabilidade e identidade pessoal. Miranda (2009) acredita que a própria rotina acelerada de trabalho acaba por caracterizá-lo como um simples meio de sobrevivência. Nessa interpretação sobre o trabalho, são desprezadas as expectativas, os sentimentos, a motivação e a qualidade de vida dos colaboradores nas organizações, o que acaba refletindo negativamente em sua autoestima e no seu desempenho na instituição empregadora.

## 1.2 O que é qualidade de vida

De acordo com Magri & Kluthcovisky (2007), a qualidade de vida começou a ser estudada pelos filósofos e cientistas, estes enfatizaram seus aspectos e objetivos quanto á sociedade e a economia, depois passou a se destacar o desenvolvimento social, a educação, a economia, lazer e saúde. Atualmente foram incluídos aspectos como amor, satisfação, relacionamentos e realização pessoal.

A Organização Mundial da Saúde descreve a qualidade de vida como: “A percepção do indivíduo de sua posição de vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (Magri & Kluthcovsky, 2007, p. 88; BRASIL, 2017).

De acordo com Hackman & Suttle (1977), a qualidade de vida no trabalho se refere a satisfação das necessidades de cada funcionário dentro de uma empresa, o que afeta seus comportamentos pessoais, criatividade, grau de motivação dentro de uma empresa, capacidade de adaptar-se a mudanças no ambiente de trabalho e a inovação, são fatores importantes para a elevada produtividade.

Segundo Chiavenato (2004), uma organização pode tratar as pessoas como recursos produtivos ou como parceiras da mesma. Como recurso produtivo, elas precisam ser administradas, o que envolve planejamento, organização, direção e controle de suas atividades. Quando essas pessoas são vistas como parceiras da organização, elas são fornecedoras de conhecimentos, habilidades, competências, contribuindo com capital intelectual para as organizações. O clima organizacional, o desempenho, a gestão e a cultura da empresa são fatores determinantes na qualidade de vida no trabalho. Muitas empresas atuais ainda não deram conta da grande importância de ter um colaborador dedicado, espontâneo, satisfeito e comprometido com sua função. Como os horários de trabalho tendem a ser mais longos atualmente, a maior parte da vida das pessoas se passa dentro das instituições de trabalho.

Para Miranda (2009), é inegável a importância que o trabalho exerce sobre a vida das pessoas, contudo, há uma nítida contradição em relação à atividade laboral: muitas pessoas o têm como um fardo, como algo difícil, que só é realizado por uma necessidade financeira. Para outros, o trabalho é interpretado como meio para crescimento pessoal, como sentido para a vida, meio de responsabilidade e identidade pessoal. A própria rotina acelerada de trabalho acaba por caracterizá-lo como um simples meio de sobrevivência. Nessa interpretação sobre o trabalho, são desprezadas as expectativas, os sentimentos, a motivação e a qualidade de vida dos colaboradores nas organizações, o que acaba refletindo negativamente em sua autoestima e no seu desempenho na instituição empregadora.

Para Rodrigues (2016), a qualidade de vida no trabalho hoje pode ser definida como uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organizações, que se destacam dois aspectos importantes: a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho. No mundo atual o assunto qualidade de vida no trabalho é tema bastante abordado, mas a satisfação no trabalho não pode estar isolada da vida do indivíduo como um todo.

“Os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória tem o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais”. (RODRIGUES 2016:35).

Qualquer mudança no ambiente de trabalho gera um impacto negativo ou positivo sobre a percepção na qualidade de vida do trabalhador, pois o trabalho ocupa o centro da vida das pessoas. Portanto, ele deve promover a saúde, o equilíbrio físico e psicoemocional, visto que para o trabalhador ter uma boa qualidade de vida total é necessário ter boas condições de trabalho (MENDES, 2008:160).

De acordo com Rodrigues (2016), o trabalho exerce suma importância na vida das pessoas, visto que grande parte do seu tempo é passado nas empresas. Essas organizações tem que saber analisar meios eficazes para aproveitar melhor o tempo dos trabalhadores, tem que estar envolvidas com os mesmos, proporcionando um ambiente de trabalho propício e acolhedor para que estes se sintam capazes e satisfeitos.



### 1.3 O que é satisfação

Segundo Borges & Andrade (2004), satisfação é a ação e o efeito para satisfazer ou ser satisfeito. O conceito está ligado ao ato de saciar o apetite, compensar uma exigência, acalmar as paixões da mente, pagar o que devemos, ou mérito de recompensa. Trabalho, neste contexto, refere-se à magnitude do esforço feito por seres humanos. O trabalho é um dos três fatores de produção, bem como o capital e a terra. Essas definições permitem-na entender a idéia de satisfação no trabalho, que é o nível de conformidade do indivíduo no seu local de trabalho.

Para Borges & Andrade (2004), satisfação no trabalho inclui a remuneração, o tipo de trabalho, as relações humanas, segurança, entre outros. Podemos dizer que a satisfação decorre da correspondência entre o trabalho real e as expectativas dos trabalhadores. A satisfação no trabalho é baseada no relacionamento com os colegas de trabalho, a percepção de segurança no local e na organização da empresa, o exercício da autonomia no trabalho, o reconhecimento e a possibilidade de progressão profissional, isto confirma o caráter multifatorial, com base no qual nascem os sentimentos de satisfação e bem estar no trabalho. Tais expectativas, por outro lado, baseiam-se na comparação com outros funcionários ou empregos anteriores. Se a pessoa em questão acredita que ela está em desvantagem em comparação com seus colegas de trabalho, ele terá uma satisfação de trabalho baixa, também como se ela descobre que seu trabalho anterior oferecia melhores condições.

A satisfação no trabalho é importante para os funcionários se envolverem em suas tarefas e ficarem motivados. Segundo Maximiano (2000) se a satisfação no trabalho é baixa, o trabalhador ficará sem motivações e será difícil realizar as atividades que lhe pertencem. Dessa maneira satisfação e motivação estão interligadas, já que é preciso uma motivação para realizar certa tarefa e esta sendo bem feita gera uma satisfação pessoal e profissional. Conforme explica o autor, o termo motivação pode ser interpretado como “processo pelo qual um conjunto de razões ou motivos explica, induz, incentiva, estimula ou provoca algum tipo de ação ou comportamento humano” (MAXIMIANO 2000:87). Desse modo, a motivação pode ser entendida como uma razão que leva as pessoas a uma determinada ação ou comportamento.

De acordo com Miranda (2009), a motivação nas organizações atua sobre alguns pontos de satisfação pessoal. Tais pontos podem ser entendidos como todos e quaisquer incentivos ou recompensas que o colaborador recebe para conseguir atingir um determinado objetivo laboral. Para exemplificar esses incentivos podemos citar programas de estímulo, remuneração de acordo com os resultados, autogestão nos grupos de trabalho, enriquecimento do trabalho, dentre outros. Ressalta-se também que é através da motivação, associada à educação formal e à capacitação, que o profissional pode utilizar todo seu potencial, realizar todos seus objetivos e ideais, além de tornar-se evidência e um profissional de sucesso.

#### **1.4 Relação entre trabalho, satisfação e qualidade de vida**

Segundo Rafael & Lima (2008), o trabalho ocupa grande parte do tempo de vida do indivíduo, já que a maior parte deste é passada dentro das organizações. Vieira (2007) afirma que o trabalho estimula o desenvolvimento do potencial do indivíduo trazendo crescimento profissional e mais felicidade, o que favorece a colaboração mais eficaz na empresa. Pode-se procurar qualidade de vida pessoal e profissional, conciliando-as com atividades que se deseja realizar. Ninguém pode ser produtivo fazendo algo pelo qual não está satisfeito. Na procura do bem-estar e qualidade de vida no trabalho, os trabalhadores reivindicam cada vez mais os efeitos potenciais que proporcionem o bem-estar e a satisfação profissional. E, como as necessidades individuais variam de pessoas e cultura organizacional, a qualidade de vida no trabalho não é determinada apenas pelas características individuais, como já citados anteriormente. Estudos revelam que a qualidade de vida no trabalho pode ter influências significativas quer sobre o comportamento organizacional quer sobre o comportamento do indivíduo.

De acordo com Kanaane (1995), a qualidade de vida no trabalho esta diretamente ligada à satisfação do indivíduo, para isso algumas condições podem indicar o grau tanto da qualidade quanto a satisfação dos mesmos: compensação adequada com salário justo, ambiente seguro e agradável, valorização e oportunidades de expansão como plano de carreira e de sucessão, empenho por parte da gerência e da alta administração no sentido de valorizar o trabalho realizado nas diferentes categorias e níveis profissionais, tempo de lazer e dedicação a família, meta para auto realização.

Qualidade de Vida é uma abordagem que só recentemente tem sido aplicada à situação de trabalho. Ela tem representado, na literatura de organizações e de recursos humanos, o aspecto globalizante do que antes era abordado através de estudos de motivação, de fatores ambientais, ergonômicos e de satisfação no trabalho Quirino e Xavier (1987:62).

De acordo com Fernandes (1996), a qualidade de vida no trabalho pode ser uma ferramenta para que as organizações renovem sua maneira de trabalhar, elevando a participação dos empregados nos processos, conseguindo assim um nível de satisfação pessoal e maior produtividade empresarial.

Para Marras (2002), qualidade de vida nas organizações, bem como a motivação e satisfação do colaborador com sua atividade laboral são estratégias que devem ser utilizadas pelas organizações a fim de se obter maiores níveis de produtividade, levando-se sempre em consideração que o fator mais importante empregado no setor produtivo é o humano.

Se a qualidade do trabalho for elevada, isso conduzirá a um respeito e uma confiança mútua, no qual as pessoas tendem a aumentar sua produtividade e oportunidades, ao contrário de quando se trabalha com uma qualidade inferior, o funcionário começa a ficar insatisfeito, apresentando declínio na produtividade. De acordo com Chiavenato (2004), é perceptível que as empresas preocupadas com a qualidade total têm um novo desenho organizacional. Quando a interação entre a empresa e o funcionário é de forma sistêmica e linear, permite o desenvolvimento de novas soluções conforme surjam as inovações tecnológicas e de mercado.

Segundo Goulart (2009), é sabido que na atualidade, a qualidade é um fator de sobrevivência para o mercado empresarial e, a procura da excelência ocorre de modo contínuo. Para isso, a criação de novas tecnologias e modalidades de trabalho surge para melhorar os custos da empresa e proporcionar melhor qualidade de vida aos seus talentos.

De acordo com Spector (2005), satisfação no trabalho é uma variável de atitude que representa como uma pessoa se sente em relação ao seu trabalho de forma geral e em seus vários aspectos. Em poucas palavras, satisfação no trabalho é o quanto as pessoas gostam do que fazem. Ainda para o autor, a satisfação no trabalho tem sido um fator causador de importantes realizações por parte dos funcionários, melhor desempenho no trabalho e do melhoramento da saúde e aumento da expectativa de vida.

## **2. PROBLEMATIZAÇÃO**

O homem moderno está cada vez pressionado pelo relógio, tem prazos curtos e numerosas atividades, com muitas informações, criando uma excessiva necessidade de saber tudo a todo o momento. Atualmente, o trabalho está arraigado a sociedade que passou a ser considerado parte vital do ser humano, como se a dignidade dependesse do mesmo. De acordo com Dahmen (2007), quanto mais valorizado for o trabalho, mais tempo é dedicado ao mesmo, gerando um acúmulo de tarefas que impedem o homem de ter mais tempo livre, que passa a não ter vida social, criando uma geração mais estressada e depressiva. O objeto deste estudo serão os comerciários que atuam na cidade de Assis-SP, e tem por finalidade mensurar o grau de satisfação entre salário e jornada de trabalho.

### 3. O COMÉRCIO E AS CIDADES

De acordo com Moura (2009), o comércio surgiu na antiguidade quando os agricultores produziam mais do que o suficiente para satisfazer suas necessidades, assim eles começaram a trocar seus produtos agrícolas com outros produtores, um produtor de arroz trocava seu excedente com o produtor de trigo, por exemplo, logo eles estavam nos centros das cidades fazendo escambo. Com isso surgiram dois grupos distintos: o grupo dos agricultores que ficavam no campo e o grupo que ficava na cidade como os artesãos e trabalhadores das cidades.

Segundo Moura (2009), com a troca de produtos começou um grande dilema, pois as trocas ficaram complicadas, não dava para mensurar a quantidade de leite em troca de uma vaca, ou a troca de uma ovelha por certa quantidade de verduras, partindo deste princípio o homem criou a moeda e a definição de comércio ficou sendo a atividade da troca de produtos por moedas. Com a criação do comércio e o nascimento do varejo (vendas em pequenas quantidades), as cidades agregaram regras de convívio em sociedade como a organização do suprimento de água, construções de casas, tráfego de veículos, recolhimento de lixo, entre outras. A cidade torna-se, portanto, o centro do poder, com governantes, sacerdotes, membros da nobreza e funcionários públicos. A produtividade das indústrias ampliou-se no século XVIII, aos poucos o crédito começou a ser introduzido no sistema, foram criados os primeiros bancos e o sistema financeiro, controlando a produção, o crédito e o comércio, expandindo o Capitalismo.

As cidades locais mudam de conteúdo. Antes eram as cidades dos notáveis, hoje se transformam em cidades econômicas. A cidade dos notáveis, onde as personalidades notáveis eram o padre, o tabelião, a professora primária, o juiz, o promotor, o telegrafista, cede lugar à cidade econômica, onde são imprescindíveis o agrônomo (que antes vivia nas capitais), o veterinário, o bancário [...] (SANTOS, 2008, p. 56).

Segundo Pintaudi (2007) O comércio e o varejo no Brasil tem grande importância na economia brasileira, sobretudo nas pequenas cidades, envolvendo a parte da população que não encontra espaço no setor industrial e agropecuário.

### 3.1 O comércio varejista em Assis

Assis é uma cidade do interior de São Paulo com aproximadamente 100.000 habitantes. De acordo com o Portal Prefeitura Municipal de Assis ([www.assis.sp.gov.br](http://www.assis.sp.gov.br)) atualmente a cidade vive os lançamentos imobiliários, bem como a criação da Faculdade de Tecnologia de Assis (FATEC) e de novos cursos na FEMA como o curso de Medicina um dos mais importantes para o município, e a expansão do ensino superior com faculdades EAD (Univesp) e no setor privado como a Unopar, regulado com cursos semipresenciais, além das já consolidadas Unesp, Uniesp e Unip.

Também foi instalada na cidade a nova sede do Instituto Médico Legal, do Poupatempo, de concessionárias de veículos da Toyota e Honda, novas franquias de lojas e supermercados com Walmart, São Judas Tadeu e Amigão. Toda esta mudança faz de Assis um polo econômico regional que atrai consumidores de cidades vizinhas como Tarumã, Cândido Mota, Maracaí, Paraguaçu paulista, entre outras. Segundo a Associação Comercial e Industrial de Assis (ACIA), a cidade tem 3.721 pontos de comércio, 2.892 pontos de serviços e 439 indústrias sendo o comércio o ponto forte da economia na cidade.

Figura 1 Posição de Assis no estado de São Paulo



Ainda de acordo com o portal Prefeitura Municipal de Assis ([www.assis.sp.org.br](http://www.assis.sp.org.br)), o município está situado a oeste do Estado de São Paulo, na bacia hidrográfica do baixo Paranapanema. Sua posição geográfica é: latitude 22.66167 graus, longitude 50.41222 graus, área 462 Km<sup>2</sup>, altitude 546 metros. A atividade predominante na área industrial é a construção civil, a produção e comercialização de bebidas, beneficiamento, comercialização e estocagem de grãos, sendo a principal atividade econômica o comércio varejista, que gera mais de 7.000 postos de trabalho diretos e indiretos na cidade e região.

O sindicato do Comércio Varejista de Assis (SINCOVAMA), conta com cerca de 2.000 filiados. De acordo com o próprio sindicato, o comércio varejista de Assis criou em 2017 no acumulado dos últimos doze meses um resultado de 2.629 admissões e 2.716 desligamentos. O varejo do município tem atualmente 7.193 trabalhadores ativos.

Tabela 1 Estabelecimentos e número de trabalhadores no comércio de Assis

Movimentação e Estoque de Empregos no Varejo de Assis				
Atividades	Saldo em nov/17	Saldo em 2017*	Saldo em 12 meses	Estoque
Autopeças e Acessórios	-2	1	4	747
Concessionárias de Veículos	-1	2	3	300
Farmácias e Perfumarias	1	18	16	500
Eletrodomésticos, Eletrônicos e Lojas de Departamentos	2	-18	-9	593
Materiais de Construção	1	-48	-28	835
Lojas de Móveis e Decoração	4	-17	-29	185
Lojas de Vestuário, Tecido e Calçados	8	-6	-21	796
Supermercados	19	-21	-40	2.160
Outras Atividades	4	22	17	1.077
<b>Total do Comércio Varejista</b>	<b>36</b>	<b>-67</b>	<b>-87</b>	<b>7.193</b>

\*Até novembro

Fonte: Sincovama

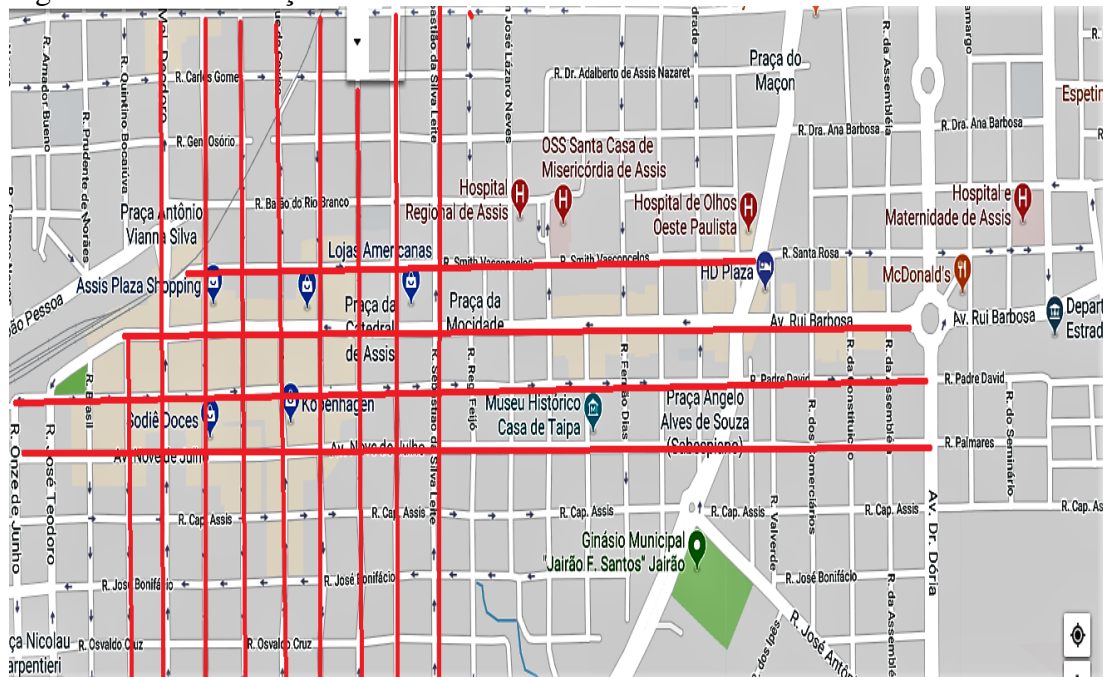
Para o SINCOVAMA, os números acima mostram uma realidade interessante em Assis. Em dezoito meses há geração de empregos com carteira assinada em lojas pequenas com até quatro funcionários. As pequenas empresas amenizam um saldo negativo quando se trata de mais desligamentos e menos admissões no total do varejo, e nestes momentos estes estabelecimentos de varejo melhoram a geração de vínculos com maior abertura de vagas.



### 3.2 Cenário varejista em Assis

Segundo o Portal de Assis ([www.assis.sp.gov.br](http://www.assis.sp.gov.br)) o nascimento do comércio na Avenida Rui Barbosa se deu quando chegou a estrada de Ferro Sorocabana que em meados de 1914 ligava Assis com a capital. Como a estação ferroviária ficava nesta avenida, o centro da cidade se deslocou da Rua Capitão Assis onde fica a casa de Taipa para a Rui Barbosa que antes era chamada de Rua da Estação, trazendo as primeiras lojas e os primeiros mercados, hoje concentra boa parte dos edifícios privados e estatais da cidade e a maior concentração de lojas varejistas onde consumidores de várias cidades da região fazem suas compras.

Figura 2 Localização das vias estudadas



Fonte: Google maps

Como podemos ver no mapa acima, hoje a Rui Barbosa é a avenida mais importante da cidade, com suas adjacentes como a Rua Floriano Peixoto, Rua Smith de Vasconcelos, Rua Nove de Julho, Rua Marechal Deodoro, entre outras, concentram aproximadamente 370 lojas de varejo reunido consumidores de todas faixas etárias e de todas as classes sociais, e seu ápice de vendas é na época de final de ano quando as lojas trabalham com horário diferenciado até às 22:00hrs.

Dentre as lojas varejistas podemos destacar setores de vendas de eletrodomésticos e eletrônicos, vestuário, sapatos, móveis e utensílios. Os funcionários das lojas varejistas do centro da cidade são os que trabalham mais devido ao grande fluxo de consumidores, e conseqüentemente sentem mais quanto à qualidade de vida nas empresas.

Figura 3 Vista parcial da Avenida Rui Barbosa



Fonte: próprio autor

Segundo Marras (2002), a qualidade de vida nas organizações, bem como a motivação e satisfação do colaborador com sua atividade laboral são estratégias que devem ser utilizadas pelas organizações a fim de se obter maiores níveis de produtividade, levando-se sempre em consideração que o fator mais importante empregado no setor produtivo é o humano.

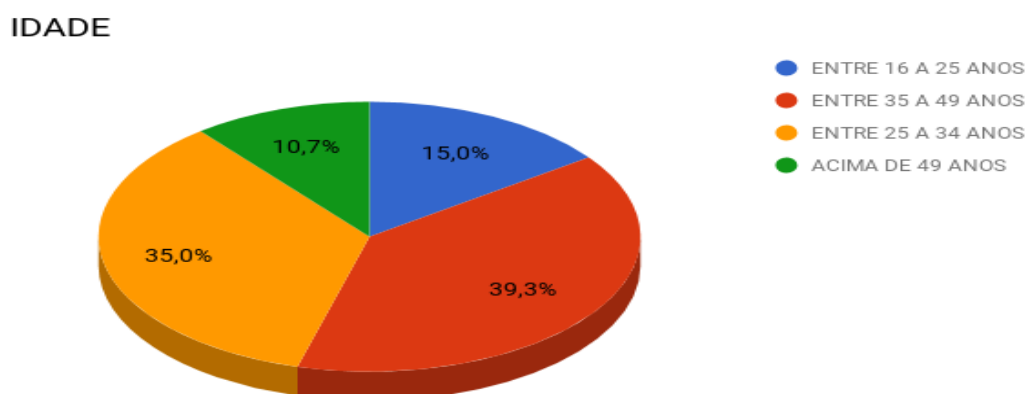
De acordo com a Associação Comercial e Industrial de Assis (ACIA), a cidade tem 3.721 pontos de comércio, 2.892 pontos de serviços e 439 indústrias, sendo o comércio o ponto forte da economia na cidade.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Em uma organização sabe-se que os funcionários estão expostos a uma série de fatores e condições de riscos ou insalubridades, entre esses fatores podemos citar a própria questão estrutural, o manuseio e operação dos recursos mecânicos e também os fatores psicológicos que podem interferir diretamente na saúde e na funcionalidade dos trabalhadores. Segundo Fernandes (1996 *apud* Andrade 2012) para que estes consigam uma boa produção, é necessário que a empresa ofereça condições ambientais mínimas para que se sintam capazes, os quais podem interferir e refletir diretamente no bem estar dos funcionários, na sua satisfação e na produtividade da organização.

Neste contexto, fala-se muito em humanização do ambiente de trabalho, o qual precisa ser bom, alegre, descontraído e desafiador, a fim de se ofertar um mínimo de qualidade de vida. Com base em uma pesquisa de campo feita com 140 comerciários na região central de Assis, no período de fevereiro e março de 2018 e após a aplicação de um questionário com 12 perguntas foi possível identificar o grau de satisfação com relação à jornada de trabalho e remuneração mensal.

Figura 4 Distribuição por idade



Fonte: próprio autor

Como podemos ver no gráfico acima, a idade que predomina entre os funcionários do comércio de Assis é a faixa de 35 a 49 anos, seguida pela faixa de 25 a 34 anos. Nota-se que a idade entre 16 a 25 anos tem taxa de 15% entre os comerciários.

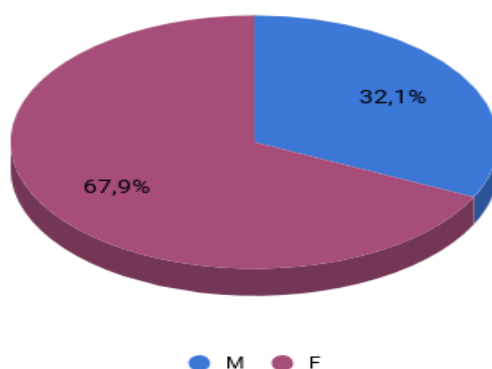
Desde cedo os jovens se preocupam com a questão do trabalho, nessa fase os jovens se angustiam com a busca do primeiro emprego, seja pela conquista de uma oportunidade de carreira, ou pela garantia de sobrevivência imediata. Segundo Naves (2014), as oportunidades de emprego para esse grupo vêm reduzindo nos últimos anos, principalmente no Brasil aonde a taxa de desemprego nesta faixa etária é de 29,8% (13 milhões aproximadamente).

Para Naves (2014), esses números levantam um debate sobre a necessidade de políticas voltadas para esse público, já que estes quando encontram uma colocação estas envolvem pouco controle e abusos, tornando suas experiências iniciais de trabalho um sofrido ritual de passagem para o mercado de trabalho e o mundo adulto simultaneamente.

De acordo com Naves (2014), dentre o estresse ocupacional vivenciado por esses jovens trabalhadores e um dos os fatores de pressão no trabalho é o relacionamento com o público, aspecto que também surge como crítico no cotidiano dos trabalhadores do comércio, que torna exaustiva e imprevisível tarefa de atender todas as demandas dos clientes nesse processo, muitos jovens deixam como ultima opção o trabalho no comércio e buscam por carreiras executivas como primeira opção de emprego.

Figura 5 Distribuição por sexo

SEXO



Fonte: próprio autor

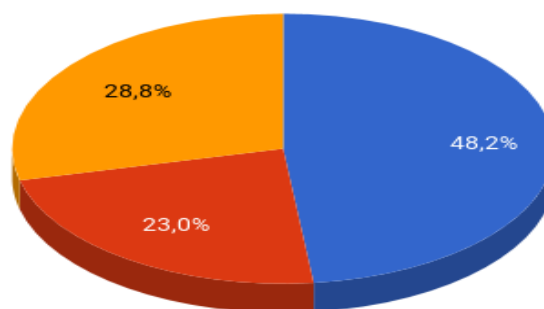
O crescimento da participação feminina no mercado de trabalho pode ser vista no gráfico acima 67,9 % dos trabalhadores entrevistados no comércio de Assis são do sexo feminino. A realidade hoje no mundo do trabalho é que década após década o número de mulheres no mercado de trabalho vem aumentando. Para Calil (2007), a importância delas de obter seu trabalho reflete na capacidade de gerir suas próprias escolhas e tem seu maior poder de barganha em seu lar já que produz seu próprio sustento.

De acordo com Calil (2007), apesar do espaço conquistado no mercado de trabalho, as mulheres ainda enfrentam dificuldades, tratamento diferenciado informalmente nos locais de trabalho como cargos e salários, tem que comprovar competência mais que os homens e ainda sofrem com comentários típicos da sua condição feminina. Os setores que mais trabalham homens são os agropecuários, industriais, serviços e construção civil, já as mulheres trabalham mais em administração pública, serviços e comércio e varejo. Mulheres que ocupam cargos da alta diretoria nas organizações merecem ser valorizadas no ambiente organizacional, pois criam mais inovações e tem melhores práticas negociais com diversos grupos de interesse nos negócios.

Figura 6 Distribuição por tempo de experiência

#### TEMPO DE EXPERIÊNCIA

- ATÉ 5 ANOS
- ACIMA DE 10 ANOS
- ATÉ 10 ANOS



Fonte: próprio autor

De acordo com o gráfico acima, a maioria dos profissionais do comércio 48,2% tem em média até 05 anos de atividade no comércio, isto ocorre devido a alta rotatividade deste setor. Segundo o SINCOVAMA (Sindicato do Comércio Varejista de Assis), a rotatividade de trabalhadores também conhecida como *Turnover* gera mais custos para as empresas, envolve gastos com desligamentos, admissão, treinamentos. Segundo o SINCOVAMA, no comércio de Assis, a rotatividade de empregos foi de 31,1% no ano de 2017. Para os comerciários a rotatividade é devida a alta carga horária nas datas especiais como o Natal, Dia das Mães, Dia das Crianças, entre outras. Nestas datas a maioria dos comerciários não tem o que comemorar, pois metas diferenciadas, mais rapidez no atendimento, muitas horas extras que são pagas somente com banco de horas faz do comércio um lugar pouco favorável a longos períodos de trabalho.

Figura 7 Distribuição por ponto negativo



Fonte: próprio autor

O resultado do gráfico acima aponta que a maior parte dos trabalhadores do comércio de Assis estão insatisfeitos com a carga horária de trabalho x salário recebido. De acordo com o SECSP (Sindicato dos Comerciários de São Paulo), a jornada de trabalho do comerciário tem que respeitar às 44 horas semanais, ou seja, 8 horas de segunda a sexta e 4 horas aos sábados. Como o comércio é muito dinâmico, para acompanhá-lo pode-se trabalhar aos domingos e feriados sempre respeitando o máximo da jornada semanal de 44 horas (6 dias trabalhados por 1 dia de folga).

Trabalhar nos feriados não é obrigatório, cabe ao trabalhador escolher se quer ou não trabalhar observando os parâmetros do contrato de trabalho e da Convenção Coletiva de Trabalho. Para trabalhar no feriado precisa de um acordo prévio por escrito, entre a empresa e o trabalhador, respeitando dois pontos: o horário e a data da folga. Para o SECSP, a empresa tem que efetuar o pagamento das horas extras com 100% , folga, vale refeição e vale transporte, os empregados com salário fixo têm que receber em dobro com DSR (Descanso Semanal Remunerado), sendo proibida a transformação destes valores em folga.

Os trabalhadores vivem uma realidade diferente da situação almejada pelo sindicato. Muitas empresas não cumprem o que é estipulado pela Convenção Coletiva horas extras pagas com folga, liberação do ponto eletrônico para os empregados trabalhar durante o horário de almoço, horário de trabalho aos sábados mais estendidos que o normal fazem do trabalho no comércio ser abusivo e causador de muitas ações trabalhistas. Segundo Copola (2016), o Brasil é o campeão mundial de processos trabalhistas, são 20 milhões de processos por ano e muitos deles cometidos por erros das empresas. Alguns pontos que são pleiteados pelos trabalhadores são:

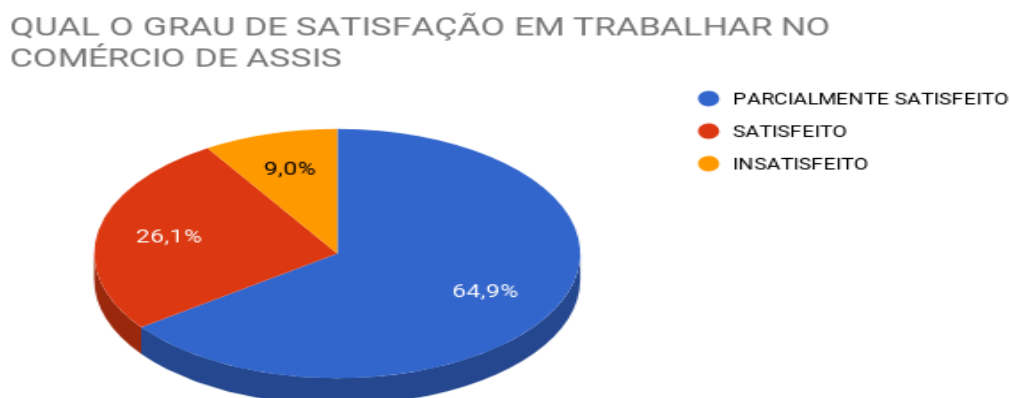
- Horas Extras: muitas empresas pagam horas extras fora da folha de pagamento por meio de depósitos bancários na conta dos próprios trabalhadores, esses valores não transitam na folha de pagamento, não é considerado nos depósitos fundiários e recolhimentos previdenciários. A ausência de pagamento dessas horas extras pelas empresas também ocorre com a manipulação do cartão de ponto dos empregados.
- Excesso de jornada de trabalho: uma prática comum nas empresas que prorrogam em mais de duas horas extras diárias a jornada de trabalho dos funcionários, geralmente esses trabalhadores não fazem o intervalo de onze horas entre jornadas, o que é obrigatório, mas não ocorre na maioria das empresas.
- Ausência de horário de intervalo: as empresas não respeitam a súmula 437 do TST (Tribunal Superior do Trabalho), que estabelece ser paga como hora extra a hora inteira do intervalo e não apenas os minutos não descansados.

Muitos empregados não registram o intervalo de descanso corretamente e as empresas não pagam por isso.

- Ausência de vínculo empregatício
- Atraso no pagamento dos salários: as empresas não pagam os salários nas datas corretas, estas têm que pagar até o 5º dia útil de cada mês.
- Ausência de pagamento de Insalubridade e Periculosidade
- Não recolhem FGTS

Copola (2016) ressalta uma pesquisa feita pela empresa holandesa Philips com 30 mil pessoas de 23 países, esta revelou que o Brasil é o segundo país que mais está insatisfeito com relação ao emprego e salário 45%, só perde para o Japão com 67%. Apesar do Japão não ter crise de desemprego como no Brasil, a insatisfação no país decorre dos jovens que não tem uma forte dedicação às organizações com longas horas de jornada de trabalho como nas gerações de seus pais e avós. A questão do trabalho assalariado será sempre uma briga de qualquer trabalhador, seja ele digno ou não, muitos só pensam na questão financeira e esquecem a qualidade de vida, trabalham somente pelo dinheiro. Em geral as metas quando atingidas oferecem uma politica de comissionamento muito boa, mas também exige habilidade em vendas, empatia com o público e disponibilidade de horário, o que traz ao comerciário uma sobrecarga de trabalho, nem sempre o salário condiz com a quantidade de trabalho exercida.

Figura 8 Distribuição por grau de satisfação



Fonte: próprio autor



O gráfico acima mostra que 64,9% dos comerciários estão parcialmente satisfeitos em trabalhar em Assis. De acordo com o SECSP (Sindicato dos Comerciários de São Paulo), uma pesquisa feita pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) em 2015, foi levantada pela primeira vez o grau de satisfação dos empregados brasileiros.

Entre as insatisfações estão às condições de trabalho previamente acordadas e que não são as encontradas no local de trabalho. Segundo o SECSP, na maioria dos casos a jornada de trabalho é superior ao que foi acordado com o patrão e com rendimentos abaixo do esperado. Também foram observadas as faltas de condições de salubridade e segurança no ambiente de trabalho, muitos não recebem auxílio alimentação e não tem acesso ao processo de capacitação profissional.

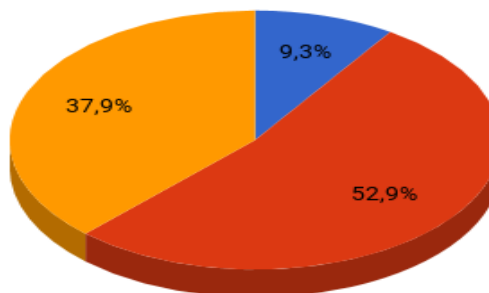
Como pode ser visto no resultado acima, em Assis não é diferente, a maioria dos trabalhadores estão parcialmente satisfeitos, muitos opinam que tem vários pontos a serem melhorados como pagamento correto de horas extras, jornada de trabalho menos extensa, melhor infraestrutura e condições de trabalho, maior comunicação interna com os líderes e gerentes, esses pontos se melhorados aumentariam o grau de satisfação no comércio local.

De acordo com o IBGE, entre os satisfeitos no âmbito nacional estão os trabalhadores de faixa etária mais elevada, brancos, com graduação em nível superior, com jornada semanal que não ultrapassa as 44 horas, e renda de 5 salários mínimos.

Figura 09 Distribuição quanto á horário flexível

#### É A FAVOR DE UM HORÁRIO DE TRABALHO MAIS FLEXÍVEL, POR EXEMPLO

- MEIO PERÍODO
- HORÁRIO INTEGRAL DURANTE A SEMANA, MAS NÃO TRABALHA AOS SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS
- O COMERCIÁRIO FAZ SEU HORÁRIO DE ACORDO COMA AGENDA E CARTELA DE CLIENTE



Fonte: próprio autor

O horário flexível no trabalho de acordo com Jr, *Hunt* e *Osborn* (2009), pode ser definido como qualquer escala de trabalho que permita aos funcionários escolherem seu horário de atividade e das suas horas livres.

Entre as vantagens do horário de trabalho mais flexível estão o cumprimento da jornada de trabalho dentro do prazo estipulado pelo empregado sem prejudicar seu rendimento, redução nas faltas, fortalece a responsabilidade e o comprometimento. As desvantagens são a dificuldade na Gestão de Pessoas, perda na comunicação interna, baixo rendimento por parte dos empregados que precisam de supervisão mínima.

Como em Assis a maioria dos trabalhadores no comércio são mulheres é natural que elas optem por um horário mais flexível como mostra o resultado acima, 52,9% que preferem não trabalhar aos sábados e domingos. A maioria é responsável pela criação dos filhos sozinha e ter um horário flexível que desse para buscar os filhos na escola ou levar as crianças ao médico, o que seria a ideal para muitas, mas esse tipo de horário é praticamente inviável no comércio, já que a maioria das vendas acontece aos sábados e nele se concentra a maior quantidade de clientes que visitam as lojas.

Figura 10 Distribuição quanto ao tempo e salário



Fonte: próprio autor

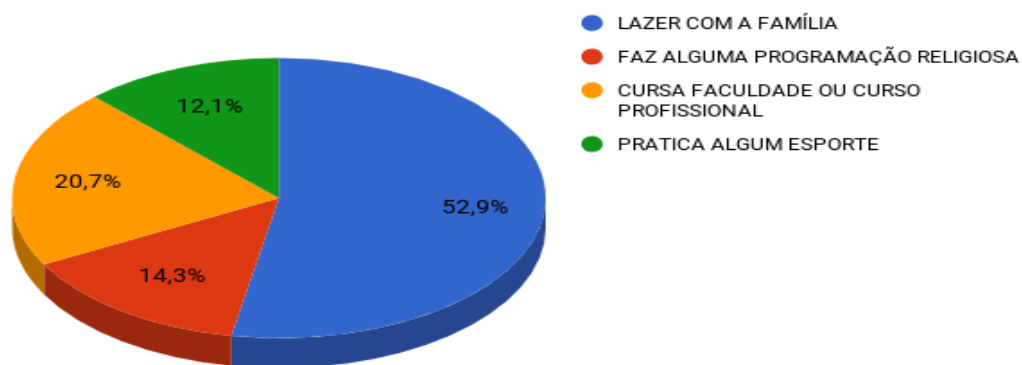
O gráfico acima mostra que o tempo é um fator dominante quando falamos em qualidade de vida no trabalho, com o dia a dia intenso e cheio de obrigações, os trabalhadores por maioria serem do sexo feminino preferem ter um salário mais baixo e com uma carga horária menor, podendo assim ter mais flexibilidade e aproveitamento do tempo, como lazer e convivência em família.

Para Zanelli (2010), o excesso de trabalho causa vários problemas de saúde como estresse, ansiedade, depressão que afetam as relações familiares e sociais.

Trabalhar com carga horária reduzida diminui esses fatores que causam muitos afastamentos e atestados médicos por parte dos colaboradores, que devido ao trabalho em excesso estes acabam por sofrer mais sobrecarga de trabalho, podendo interferir no processo produtivo da empresa.

Figura 11 Distribuição por tempo

#### O QUE FAZ NO TEMPO LIVRE



livre

Fonte: próprio autor

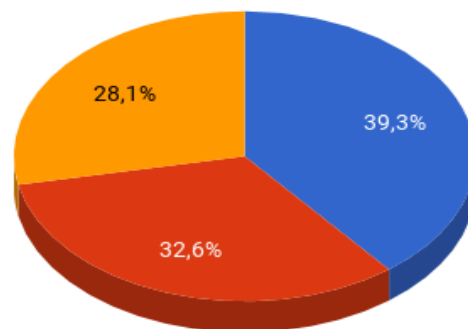
Com o cotidiano mais corrido, as sobras de tempo é um alívio da sobrecarga para a maioria dos trabalhadores. Com base na pesquisa feita, o gráfico acima mostra que a maioria dos entrevistados que são mulheres usariam o tempo livre para passar mais tempo com a família.

Segundo Carneiro (2007), as mulheres que trabalham têm que conciliar dois mundos: o doméstico e o profissional precisam trabalhar e gerar renda para satisfazer suas necessidades econômicas, e ao mesmo tempo precisa dar atenção à família. Com isso, quando se tem mais tempo livre, a preferência passar com os entes queridos, para realmente ter um convívio familiar digno. Partilhar momentos como a hora do jantar, ajudar os filhos nos estudos, fazer atividades físicas juntas, visitar parentes, fazer programas culturais, ajudam essas mulheres a terem uma melhor qualidade de vida pessoal e profissional.

Figura 12 Distribuição por obstáculo à implantação de qualidade de vida

#### QUAL O MAIOR OBSTÁCULO À IMPLANTAÇÃO DE PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA EM SEU TRABALHO

- FALTA DE INICIATIVA POR PARTE DOS PRÓPRIOS FUNCIONÁRIOS
- NÃO TER UMA BOA COMUNICAÇÃO INTERNA VISANDO MELHORIAS NA QUALIDADE DE VIDA
- FALTA DE APOIO POR PARTE DOS GESTORES DA ORGANIZAÇÃO



Fonte: próprio autor

A qualidade de vida no trabalho é um ponto muito discutido em todas as áreas profissionais. No que se refere ao comércio o resultado da pesquisa foi que a maioria 39,3 % acha que os funcionários deviam reivindicar atitudes por parte das empresas para melhoria da qualidade de vida profissional, o que não ocorre, para eles é mais fácil ficar somente reclamando que nada é feito e não buscam alternativas que poderiam ser usadas para elevar a qualidade de vida nas empresas, o que leva ao segundo ponto que teve 32,6% não ter uma boa comunicação interna visando melhorias.

A falta de comunicação interna gera muitos problemas nas empresas, de acordo com Andrade (1996) “a comunicação interna é a comunicação com o pessoal ou membros de uma companhia ou organização.” Ela deve contribuir para o crescimento e valorização do homem que canaliza energias construtivas para a vida profissional e pessoal.

A missão básica da comunicação interna é contribuir para o desenvolvimento e manutenção de um clima propício ao cumprimento das metas estratégicas da organização e ao crescimento continuado de suas atividades de serviços é a expressão de suas linhas de produtos. (Torquato 2007: p. 54)

Para Pio (2017), o comportamento dos profissionais é o que determina o sucesso e o fracasso da comunicação interna nas organizações são as pessoas que tocam e são responsáveis pelo sucesso nas empresas e o trabalhador quer que sua voz seja ouvida, quer contribuir com seus conhecimentos. O sucesso de uma organização na prática significa alcance de objetivos, metas, prazos pré-estabelecidos, rentabilidade, do modo como o público interno e externo enxergam seus valores e competências.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base em tudo o que foi levantado, torna-se evidente a importância da qualidade de vida, tanto no trabalho como no convívio pessoal. Dessa forma, saber lidar com o tempo é primordial para os comerciários de Assis. O resultado da pesquisa de dados que foi feita entre os comerciários da cidade mostrou que tudo que envolve a satisfação no emprego está relacionado com o salário e carga horária trabalhada.

Os comerciários não estão satisfeitos com a carga horária, pois como trabalham com ganhos por metas eles têm que atender o máximo de clientes possíveis, o que prejudica o horário de descanso e de almoço que na maioria das vezes não fazem corretamente e as empresas não pagam por isso. Os horários estendidos após o término da jornada prorrogam em mais de duas horas extras diárias a jornada de trabalho dos funcionários, geralmente esses trabalhadores não fazem o intervalo de onze horas entre jornadas o que é obrigatório, mas não ocorre na maioria das empresas.

Todo esse tempo excedido não se reflete nos salários, e como a maioria são mulheres estas preferem trabalhar com horário reduzido porque o salário não condiz com o tempo trabalhado na empresa. São as que mais sofrem com o cotidiano acelerado por esse motivo acabam por não ter tempo para honrar todos os seus compromissos.

Devido a esse fato ter tempo para passar com a família e para o lazer é primordial para uma melhor qualidade de vida, melhora convívio social e por consequência torna-se primordial para um funcionário mais satisfeito no trabalho.

Com base no que foi constatado sugere-se que medidas podem ser implantadas nas empresas como melhorias para os comerciários. Uma destas melhorias seria acabar com o banco de horas, isto é uma das reivindicações mais importantes, receber as horas extras em dinheiro traz ao empregado do comércio uma garantia de pagamento justo, e pode haver mais rotatividade de funcionários em fazer as horas extras remuneradas, o que não acontece com banco de horas, já que um mesmo funcionário pode trabalhar mais que outros, e isto pode causar sobrecarga de trabalho.

Ter participação nos lucros e resultados também é importante para uma satisfação do comerciário, muitas empresas já adotam esta medida como melhoria para seus funcionários e enxergam o crescimento pessoal e mais dedicação para alcançar as metas estipuladas, isto poderia ser ampliada para mais empresas já que muitas ainda não o fazem.

Reconhecer o funcionário é também muito relevante. Ações de endomarketing baseadas no reconhecimento profissional como funcionário do mês, revistas e jornais internos, reuniões comemorativas dos aniversariantes, premiações extras como viagens e vales presentes, além de ajudar na motivação agrega valor emocional criando laços mais estreitos entre a empresa e seus funcionários.

Todas essas medidas são exemplos de como as empresas podem agir para realizar melhorias significativas na vida profissional e pessoal dos comerciários, além de agregar mais motivação e satisfação melhora consideravelmente a qualidade de vida no trabalho.

## REFERÊNCIAS

ACIA, Associação Comercial e Industrial de Assis. Disponível em [www.aciassis.com.br](http://www.aciassis.com.br). Acesso em 20/03/2018.

ANDRADE, R. M. **Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa química Farben S/A indústria. Monografia**, 52 f (Pós-graduação em gestão empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2012.

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Sousa. **Dicionário profissional de relações públicas e comunicação e glossário de termos anglo-americanos**. 2.ed.rev. e ampliada. São Paulo: Summus, 1996.

ARISTÓTELES. **Ética à Nicômaco**. São Paulo: Nova Cultural, Col. Os Pensadores, 1996.

BRASIL, Ministério da Saúde. **O SUS (Sistema único de saúde) no seu município**. Garantindo direito para todos. Disponível em <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/livreto\\_sus\\_municipio\\_2edicao](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/livreto_sus_municipio_2edicao)>. Acesso em 20/09/2017.

BORGES-ANDRADE, J. E. **Aprendizagem Humana em Organizações de Trabalho**. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E; BASTOS, A. V. B. (Org.). Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil. Porto Alegre: Artmed, 2004.

CALIL, Léa Elisa Silingowschi. **Direito do Trabalho da Mulher**. A questão da igualdade jurídica ante a desigualdade fática. São Paulo: Editora LTr, 2007.

CARNEIRO, Terezinha Feres. **Família e casal- saúde, trabalho e modos de vinculação**. São Paulo: Psi Livraria Editora e Gráfica, 2007.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 9º Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: O Capital Humano nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

COPOLA, Andrea Lo Buio. **21 erros que levam as ações trabalhistas contra uma empresa**. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/pme/21-erros-que-levam-a-acoes-trabalhistas-contr-uma-empresa/2016>. Acesso em: 15/04/2018.

DAHMEN, Silvio Renato. **O cientista filósofo**. In: **Filosofia, Ciência & Vida**. São Paulo: Editora Escala ano I, 2007.

FERNANDES, E.C. **Qualidade de vida no trabalho**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GOULART, J. . **Tele trabalho: Alternativa de trabalho flexível**. Brasília: Editora Senac,2009.



HACKMAN, Richard J. & SUTTLE, Lloyd J. **Improving Life at Work: behavioral science approaches to organizational change**. Santa Monica: Goodyear, 1977.  
IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 19/04/2018.

JR, Hunt e Osborn. **Fundamentos do comportamento organizacional**. John R. Schermer Horn Jr, James G Hunt, Richard N. Osborn. Porto Alegre: Bookman Editora, 2009.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI**. São Paulo: Atlas, 1995.

LE GOFF, Jaques. **O homem medieval**. Lisboa: Presença, 1989.

MAPS, Google. **Localização das vias estudadas**. Disponível em: <https://www.google.com.br/maps>. Acesso em: 26/03/2018.

MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito do Trabalho**. . 30<sup>o</sup> Ed. Imprensa: São Paulo, Atlas, 2014.

MARX, Karl. **O Capital: Crítica da economia política. Livro I: O processo de produção do capital**. Trad. Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, 2013.

MAGRI, C.; KLUTHCOVSKY, A.C.G.C. **Qualidade de vida no trabalho: uma revisão da produção científica**. Revista Brasileira Salus-Guarapuava-PR, Jan/Jun.2007.

MARRAS, J. P. **Administração da Remuneração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

MAXIMIANO, A. C. **A Introdução à Administração**. 5<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MENDES, Ricardo Alves. **Ginástica Laboral: princípios e aplicações práticas**. 2<sup>o</sup> Ed. São Paulo: Manole, 2008.

MIRANDA, C. **O desafio em manter funcionários motivados: os fatores motivacionais para o trabalho**. Monografia, 83f (MBA em gestão de recursos humanos) – Escola Superior Aberta do Brasil - ESAB, Vila Velha – ES, 2009.

MOURA, Paulo G. M. de. **Sociedade e Contemporaneidade**. Curitiba: IESDE Brasil S. A, 2009.

NAVES, Flávia. **Trabalho e trabalhadores nas sociedades contemporâneas: outras lentes sobre invisibilidades construídas**. 1. ed.. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

OLIVEIRA, Carlos Roberto de. **História do Trabalho**. 5º edição. São Paulo: Ática, 2006.

PIO, Dirceu Martins. **A força transformadora as comunicação interna**. Porto Alegre: Simplíssimos Livros, 2017.

PINTAUDI, Silvana Maria. **Urbanismo: É Possível Projetar um Futuro Coletivo para a Cidade? IX Colóquio Internacional de Geocritica**. Os problemas do mundo atual. Soluções e alternativas desde a Geografia á Ciências Sociais. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Mai/Jun. 2007.

PORTAL, Prefeitura Municipal Assis. **A história de Assis**. Disponível em: [www.Assis.com.br](http://www.Assis.com.br). Acesso em 10/03/2018.

RODRIGUES, Marcos Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 15º Ed. Petrópolis: Vozes, 2016.

QUIRINO, T.; XAVIER, O. **Qualidade de vida no trabalho de organização de pesquisa**. São Paulo: Revista de Administração, v. 22, 1987.

RAFAEL, M., & LIMA, M.. **Inventário sobre a qualidade de vida no trabalho (IQVT-I/F). Versão experimental para investigação**. Lisboa: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, 2008.

SANTOS, Milton. **A Urbanização brasileira**. 5º Ed.. São Paulo: Editora Universidade de São Paulo, 2008.

SECSP, Sindicato Comércio de São Paulo. **Trabalho em domingos e feriados**. Disponível em: [http://www.comerciarios.org.br/wiki/index.php/FAQ\\_Trabalho\\_em\\_domingos\\_e\\_feria\\_dos#E\\_as\\_horas\\_extras\\_feitas\\_aos\\_domingos/2017](http://www.comerciarios.org.br/wiki/index.php/FAQ_Trabalho_em_domingos_e_feria_dos#E_as_horas_extras_feitas_aos_domingos/2017). Acesso em: 15/04/2018.

SECSP, Sindicato Comércio de São Paulo. **Mais de oito milhões trabalham em condições piores do que o prometido**. Disponível em: <http://www.comerciarios.org.br/index.php/Mais-de-8-milhoes-trabalham-em-condicoes-piores-do-que-o-prometido/2017>. Acesso em: 16/04/2018.

SILVA, R.. **O tele trabalho e suas influências na qualidade de vida no trabalho**. Dissertação de Mestrado – Universidade de São Paulo, 2004.

SILVA, André Luís da. **Mapa de Assis.** <https://andreluisdasilva.wordpress.com/2008/08/30/em- mapa -de- Assis>. Acesso em 15/03/2018.

SINCOVAMA, Sindicato do comercio varejista de Assis. **Empregos com carteira assinada são criados em Assis.** Disponível em: SINCOVAMA, Sindicato do comercio varejista de Assis. <http://sincovama.com.br/noticias/local/empregos-com-carteira-assinada-sao-criados-no-varejo-de-assis-em-novembro>. Acesso em: 06/03/2018.

SINCOVAMA, Sindicato do comercio varejista de Assis. **Taxa de rotatividade do mercado de trabalho de Assis.** Disponível em: <http://sincovama.com.br/noticias/local/sincovama-junto-ao-fecomerciosp-levanta-taxa-de-rotatividade-mercado-de-trabalho-varejo-de-assis/2017>. Acesso em: 14/04/2018.

SPECTOR, E. P. **Psicologia nas Organizações.** São Paulo: Editora Saraiva 2005.

TORQUATO, Gaudêncio. **Tratado de Comunicação organizacional e política.** 2007, São Paulo: pioneira Thomson Learning.

VIEIRA, S. L.; FARIAS I. M. S. **Política educacional no Brasil: introdução histórica.** Brasília: Líber Livro, 2007.

**ANEXO****Pesquisa de dados****Público Alvo: Comerciantes que trabalham em tempo integral de Segunda a Sexta (9:00 às 18:00), Sábado 9:00 às 17:00.****1- Sexo:**

- Feminino
- Masculino

**2- Idade:**

- Entre 16 a 25 anos
- Entre 25 a 34 anos
- Entre 35 a 49 anos
- acima de 49 anos

**3- Tempo de experiência no Comércio:**

- Até 05 anos
- Até 10 anos
- Acima de 10 anos

**4- Principal ponto positivo de trabalhar no Comércio:**

- Salário
- Satisfação profissional
- Lidar com público em geral

**5- Principal ponto negativo de trabalhar no Comércio:**

- Falta de tempo para o lazer
- Salário não condiz com a carga de trabalho
- Lidar com público em geral

**6- O que faz no tempo livre:**

- Lazer com a família
- Cursa Faculdade ou Curso Profissional
- Pratica algum esporte
- Faz alguma programação religiosa

**7- É a favor de um horário de trabalho mais flexível por exemplo:**

- ( ) Meio período
- ( ) O comerciante faz seu horário de acordo com a agenda e cartela de clientes
- ( ) Horário integral durante a semana, mas não trabalha aos Sábados, Domingos e Feriados.

**8- Se adotado algum horário mais flexível acima, o que faria com o tempo que ficaria livre:**

- ( ) Viagem no fim de semana
- ( ) Ficaria mais tempo com a família
- ( ) Praticaria mais atividade física

**9- Sua preferência é:**

- ( ) Ter um salário maior trabalhando mais tempo
- ( ) Ter o salário reduzido mas com uma carga horária menor

**10- O que é mais importante em sua opinião:**

- ( ) Trabalhar bastante para juntar dinheiro
- ( ) Trabalhar menos e ter uma melhor Qualidade de vida

**11. Qual o grau de satisfação em trabalhar no comércio de Assis:**

- ( ) Satisfeito
- ( ) Parcialmente satisfeito
- ( ) Insatisfeito

**12. Qual o maior obstáculo à implantação de programas de qualidade de vida em seu local de trabalho?**

- ( ) Falta de iniciativa por parte dos próprios funcionários
- ( ) Falta de apoio por parte dos Gestores da organização
- ( ) Não ter uma boa comunicação interna visando melhorias na qualidade de vida