

INFLUÊNCIA DA GESTÃO DE PESSOAS NA QUALIDADE DE VIDA DOS COLABORADORES DE UMA EMPRESA COMERCIAL DO VAREJO NA REGIÃO SUL DO BRASIL

Simone Luiza Oleiarz Gabiatti¹
Simone Ruppenthal²
Niloar Bissani³
Silviane Lawall Soares⁴

RESUMO

Este artigo teve como objetivo, identificar a influência da gestão de pessoas na qualidade de vida dos colaboradores de uma empresa comercial do varejo na região sul do Brasil. Para buscar atender o resultado, foi trabalhado com o método indutivo, nível de pesquisa descritivo, e a técnica de obtenção das informações da pesquisa utilizado foi o questionário. A população deste estudo são todos os colaboradores de uma rede de lojas do comércio varejista, já a amostra foram os colaboradores das filiais dessa rede de lojas do comércio varejista localizadas na região sul do Brasil, que responderam ao questionário disponibilizado. As questões que envolvem a satisfação dos colaboradores diante dos fatores que auxiliam a compreender a qualidade de vida no trabalho, foram respondidas de modo satisfatório, deixando claro que a empresa analisada investe fortemente em uma gestão de pessoas eficaz, que valoriza seus colaboradores e preza pelo seu bem-estar.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas. Qualidade de vida. Comércio varejista. Motivação.

1 INTRODUÇÃO

As empresas estão vivenciando um momento de enormes mudanças, diversas são as transformações em consequência do cenário econômico e político provocado pela pandemia do Corona vírus COVID-19⁵. Cenário que preocupa toda a organização, mas em especial o setor de gestão de pessoas e neste momento é fundamental que a comunicação entre os profissionais seja clara e eficiente (SEBRAE, 2020).

Como sugere Hendrik Machado, CEO da Pontomais (2020) “a prioridade da gestão de RH sempre deve ser com relação ao bem estar dos colaboradores” (FERNANDES, 2020). Afinal, os colaboradores não são apenas mais um, eles passam a ser peças-chave para o sucesso

¹ Acadêmica do Curso de Ciências Contábeis da UCEFF Faculdades / simoneluizaoleiarz@gmail.com

² Orientadora do Curso de Ciências Contábeis da UCEFF Faculdades / ruppenthal1014@gmail.com

³ Docente da Uceff, niloar@uceff.edu.br.

⁴ Professora do Curso de Administração da UCEFF. Email: silviane@uceff.edu.br

⁵ Conforme Ministério da Saúde (2020), o Corona vírus é uma família de vírus que causam infecções respiratórias. **O novo agente do Corona vírus foi descoberto em 31/12/19** após casos registrados na China. Provoca a doença chamada de corona vírus (COVID-19).

organizacional, uma vez que constituem o capital humano e intelectual da organização, fornecedores de conhecimentos, habilidades e atitudes (BRASIL, 2020).

Tornou-se um fator relevante na satisfação dos colaboradores, um clima organizacional positivo e uma liderança adequada. Basta ver, que ao proporcionar uma melhor qualidade de vida, a empresa está ao mesmo tempo colaborando com o alcance dos seus objetivos e estabelecendo uma relação harmoniosa com os colaboradores, de modo que se sinta num ambiente de trabalho agradável e colaborativo (CONTE, 2013).

A relevância que este sentimento de pertencimento reverbera, e possivelmente seja fonte de realização, se dá pelo fato de que uma pessoa passa boa parte do seu tempo e, conseqüentemente, da sua vida dentro das organizações realizando atividades as quais foram designadas (BARROS; MELO, 2016).

Tão, logo considerando as diversas transformações que o comércio varejista vem sofrendo, em especial cada vez mais automatizado, onde se pode realizar praticamente qualquer tipo de compra on-line, manter o colaborador engajado e satisfeito, parece ser um ponto crucial na efetivação de negócios. É assim que se desenha a pergunta que move esta pesquisa, **Como a gestão de pessoas influencia na qualidade de vida dos colaboradores de uma empresa comercial do ramo varejista na região sul do Brasil?** Tendo como objetivo entender como a gestão de pessoas influencia na qualidade de vida dos colaboradores de uma empresa comercial do ramo varejista na região sul do Brasil.

Frente ao exposto, a justificativa para a realização deste trabalho tem sua relevância para entendermos como a gestão de pessoas pode ser fundamental para atrair e reter os melhores colaboradores dentro de uma organização, o que os deixa motivados, e como essa ferramenta pode trazer resultados positivos para as empresas, afinal quando o funcionário está motivado se dedica mais, atende com excelência o cliente, busca atingir suas metas, alcançando assim bons salários, reconhecimentos, conquistando para si e sua família, mais qualidade de vida. Em contrapartida a empresa também usufrui dos bons resultados, maximizando seus lucros que é um dos principais objetivos das organizações.

O estudo justificou-se ainda pela contribuição acadêmica e empresarial que o conteúdo fornece, é possível utilizar e aplicar todo o conhecimento adquirido ao longo do curso. O tema é importante para a ampliação da visão dos administradores e gestores das empresas desse seguimento, para saberem o caminho correto a seguir e não cometerem erros que possam prejudicar o setor de gestão de pessoas e a saúde financeira da empresa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A revisão de literatura é importante para conhecer a história e o significado do assunto proposto no estudo. O presente trabalho está estruturado em quatro tópicos principais, o primeiro aborda o conceito de gestão de pessoas nas empresas, o segundo traz a qualidade de vida nas empresas, o terceiro destaca comércio varejista e o quarto enfatiza os estudos relacionados.

2.1 GESTÃO DE PESSOAS NAS EMPRESAS

A trajetória da gestão de recursos humanos se deu através das relações de trabalho e da formação dos sindicatos, ao longo dos anos, principalmente na década de 80, com o crescente desenvolvimento industrial e as oscilações econômicas do país, os trabalhadores foram se organizando em sindicatos a fim de lutarem, em conjunto e, muitas vezes por meio de greves, por melhores condições de trabalho e melhores salários (BARBOSA, 2004).

O termo gestão está associado aos processos administrativos, planejamentos, direção e controle dos recursos da organização, para alcançar os objetivos almejados. A gestão de pessoas é uma área estratégica, uma ferramenta que vem contribuindo decisivamente nos resultados da empresa, assim perder um talento pode custar caro para a empresa (MARRAS, 2008).

Para Gil (2009) a expressão gestão de pessoas veio para mudar a administração de recursos humanos, que ainda é a mais comum entre as expressões que são utilizadas para designar os modos de lidar com as pessoas nas organizações. Um dos argumentos para essa mudança destaca que o termo administração de recursos humanos é muito restritivo, pois implica a percepção das pessoas que trabalham em uma organização apenas como recursos, ao lado dos recursos materiais e financeiros.

As pessoas constituem o principal ativo das empresas, sendo consideradas parceiras das mesmas, geradoras de conhecimento, habilidades e competências e podem ser a fonte de sucesso ou a fonte de problemas, desse modo certamente é melhor tratá-las como fonte de sucesso (CHIAVENATO, 2014).

Investir em capital humano vem sendo utilizado como estratégia por empresas visionárias. Chiavenato (2014) ressalta que as organizações bem-sucedidas estão percebendo que somente podem crescer, prosperar e manter sua continuidade se forem capazes de otimizar

o retorno sobre os investimentos de todos os parceiros, principalmente o investimento sobre os funcionários.

Um dos aspectos fundamentais para o desenvolvimento de competências no mundo corporativo pode estar relacionado com a capacidade interna das empresas em estabelecer e sustentar um modelo de gestão que permita que as competências desejadas se instalem e se multipliquem, em movimento de aprendizado que se auto sustente (VELOSO; TREVISAN, 2005).

De acordo com Andrade (2016) para liderar é preciso muita inteligência emocional, possuir uma capacidade de perceber as emoções dos outros e também saber comunicar as suas. É uma questão de fazer o possível para manter os funcionários satisfeitos coletivamente, sem prejudicar as finanças e o planejamento da empresa. A gestão de pessoas também está em processo de constante desenvolvimento e mudança e assim, seu futuro depende de sua utilidade e do valor que ela garante à organização (GIL, 2009).

2.1.1 A importância da comunicação para a gestão de pessoas

A importância de desenvolver uma comunicação estratégica eficaz com a equipe é baseada no fato que a imagem construída por eles da organização, é refletida para o público externo (CALDAS, 2017).

Chiavenato (2014) destaca sobre a imagem que os funcionários têm da organização que trabalham é a base da imagem externa e não existe melhor estratégia de comunicação do que transformar seus funcionários em verdadeiros embaixadores de sua empresa.

Os funcionários podem apresentar diferentes rendimentos em suas funções dependendo das condições de trabalho que a organização disponibiliza, eles podem causar motivação aos consumidores ou criar uma imagem de repulsão e descontentamento da empresa (SANTOS; CRUZ, 2019). A gestão eficaz da comunicação interna melhora o clima organizacional, ajuda a motivar as pessoas que passam a confiar mais na organização em que trabalham, por conhecê-la melhor, por aprofundar-se mais nos seus processos internos, por opinar e participar das decisões estratégicas (CALDAS, 2017).

2.1.2 A motivação como instrumento de gestão

A motivação é a ação ou efeito de motivar, é a geração de causas, motivos, sentidos ou

razões para que uma pessoa seja mais feliz e efetiva em suas relações, é considerada vital, pois afeta diretamente as relações interpessoais e pode ser interna ou externa (CASTRO, 2002).

A motivação tem se tornado um dos fatores primordiais no ambiente de trabalho, sendo de suma importância para a auto realização, desenvolvimento profissional e pessoal do funcionário. Atualmente grande parte das organizações buscam estratégias de incentivo tentando otimizar suas equipes, oferecendo diversos benefícios que proporcionam qualidade de vida no trabalho trazendo resultados satisfatórios tanto para os funcionários como para a própria empresa (SANTOS; CRUZ, 2019).

Segundo Chiavenato (2014) a motivação tem se tornado um elemento fundamental nas organizações, na verdade um dos maiores desafios tem sido motivar as pessoas, fazendo com que sejam confiantes em si, decididas e comprometidas em buscar constantemente o alcance de seus objetivos.

2.1.3 Vantagens da gestão de pessoas

O gestor precisa saber utilizar os recursos organizacionais no sentido de obter eficiência e eficácia, bem como alto grau de satisfação entre as pessoas que fazem o trabalho e também com seus clientes (CASTRO, 2002).

A importância está no fornecimento de ferramentas que possam valorizar a inovação do seu colaborador, e no tipo de especialização em um determinado serviço, podendo ter ampla variedade de atividade dentro da organização, sendo valorizado de acordo com o seu potencial de atuação e na sua experiência cotidiana (CHIAVENATO, 2014).

A moderna gestão de pessoas procura tratar as pessoas como pessoas, e simultaneamente, como importantes recursos organizacionais, mas rompendo a maneira tradicional de tratá-las meramente como meios de produção. Pessoas como pessoas e não simplesmente pessoas como recursos ou insumos (SANTOS; CRUZ, 2019). A gestão de pessoas é extremamente importante no ambiente organizacional, está relacionada com um conjunto de boas práticas de um RH bem definido e de um líder ou gestor que realize ações que condizem, ou que estejam alinhadas a neste tipo de gestão (SANTOS; CRUZ, 2019).

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO

A definição de qualidade de vida no trabalho é humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para o empregado como para a organização (DEUS, 2006).

Para Gil (2009) os gestores estão cientes de que para alcançar os níveis mais elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas que estejam realmente motivadas, que participem ativamente.

A qualidade de vida no trabalho parte da premissa de que viver com qualidade é resultado de permanente exercício em busca do autoconhecimento e da corajosa reflexão sobre a consequência de nossa postura na qualidade de vida do outro (SANTOS; CRUZ, 2019).

A meta principal do programa de qualidade de vida é melhorar a satisfação do trabalhador dando o devido valor a seu colaborador, incentivando-o no seu trabalho. A qualidade de vida envolve toda a empresa e, principalmente, a qualidade de vida, pois o que mais se deseja na vida é a felicidade, constituindo-se em uma busca antiga do homem (BERGAMINI, 2008).

Rodrigues e Tomazelli (2020) apontam que atualmente no mercado de trabalho que está caracterizado pela alta competitividade e também pela grande demanda por profissionais qualificados e hábeis para atender aos novos desafios, a QVT afigura-se como necessidade e resposta do indivíduo e como estratégia gerencial da organização.

Toda empresa apresenta clima organizacional constituído pelo meio interno, ou seja, um ambiente próprio de cada uma delas. O clima organizacional está associado com os costumes e a satisfação daquilo que os membros têm por necessidades, podendo ser saudável ou doentio, quente ou frio, positivo ou negativo, satisfatório ou insatisfatório (CHIAVENATO, 2014).

A motivação do colaborador é um dos termos mais abordados no ambiente organizacional, e está ligado diretamente à satisfação das necessidades humanas, a motivação inclui afetos de realização e de reconhecimento profissional, por meio de exercícios das atividades e deveres que concedem desafios e razão para o trabalho (GIL, 2009).

Apresentar um clima empresarial equilibrado é essencial para qualquer organização, um profissional motivado e satisfeito trabalhará de forma prazerosa, com qualidade, com economia de tempo e recursos financeiros, apresentando uma maior produtividade e inovação, além de minimizar conflitos e aprimorar o relacionamento entre pessoas, oportuniza a comunicação e o desenvolvimento empresarial, proporcionando benefícios para todos os setores. Assim, o colaborador auxilia no crescimento, expansão e sobrevivência da organização na qual está inserido (CHIAVENATO, 2014).

As condições de trabalho interferem diretamente nos resultados finais da organização. Os confortos para o colaborador e o ambiente físico merecem valor, as organizações que investem em qualidade de vida no trabalho melhoram o seu ganho de produtividade e fazem com que os colaboradores estejam capacitados para renderem cada vez mais e assim, contribuirão para o sucesso da organização (FRANCESCHI, 2013).

2.3 COMÉRCIO VAREJISTA

O varejo é a venda de produtos ou a comercialização de serviços em pequenas quantidades, em oposição ao que ocorre no atacado, direto ao comprador final, o consumidor do produto ou serviço, sem intermediários. As atividades do comércio varejista são de vital importância para a economia de um país, pois geram uma grande quantidade de empregos (RODRIGUES; TOMAZELLI, 2020).

De acordo com Santos e Costa (2007) o varejo coloca-se como um agente da economia que atende ao consumidor final, suprindo suas demandas por bens e serviços num cenário que gera emprego, renda e movimenta bilhões de dólares no mundo inteiro, seu desenho apresenta peculiaridades muito específicas.

O varejo brasileiro enfrentou grandes dificuldades em seu início, principalmente pela falta de infraestrutura como estradas, meio de transporte e comunicação, e as mercadorias seguiam em lombos de animais para o interior. Desta maneira surgiu a primeira forma de varejo genuinamente brasileiro, o chamado tropeiro (TERRA, 2007).

A grande maioria do comércio varejista no Brasil é constituída por pequenas lojas, com reduzido negócio dirigido, geralmente por apenas um ou dois proprietários, auxiliados por suas famílias. Nesse pequeno comércio encontram-se: bazares, armarinhos, tecidos, papelarias, tapeçarias, vestuários, farmácias, armazéns, vendas (TORRES, 2007).

No Brasil a sua importância no cenário econômico vem sendo cada vez mais destacada e reconhecida. Além de gerar o maior número de empregos formais no país, o setor exibe números expressivos de crescimento e conscientes indicadores de modernização (TORRES, 2007).

2.3.1 Contribuição do comércio varejista para a sociedade

O varejo é o tipo de empresa ou negócio que tem como uma das principais características estar relacionado diretamente ao cotidiano das pessoas, das comunidades, das regiões, enfim, da sociedade brasileira. Em todas as localidades do país existe algum estabelecimento de comércio que vende bens e serviços ao consumidor final e que, normalmente, tem uma ligação íntima com uma região e com a própria cultura local (DONATO, 2012). Esse setor tem uma íntima relação com a política econômica do governo, o setor é extremamente sensível às oscilações do mercado e normalmente as vendas respondem de maneira muito rápida às alterações na conjuntura macroeconômica e no poder aquisitivo dos consumidores. A atual conjuntura econômica e social tem reforçado a necessidade de as empresas incorporarem características que lhes permitam maior grau de flexibilidade e adaptação ao ambiente onde atuam (DONATO, 2012).

2.4 ESTUDOS RELACIONADOS

Para complementar essa pesquisa, buscou-se estudos acerca do mesmo assunto aqui exposto, a partir de algumas pesquisas relacionadas nos anos de 2018 e 2019, no ramo do comércio varejista, verificou-se que não há muitos trabalhos publicados. Por esse motivo filtro realizado teve como relação a gestão de pessoas e também qualidade de vida no trabalho. Esta busca foi realizada no site *google acadêmico*, *scielo* e anais da UCEFF Faculdades, com as palavras chaves: gestão de pessoas, qualidade de vida e comércio varejista. Dos estudos encontrados foram selecionados 7, sendo estes os mais recentes, dentro do filtro estabelecido.

A pesquisa de Segóbia e Silva (2018) intitulada como: A qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de Instituições financeiras, propõe que com o aumento da competitividade por consequência da globalização, o capital humano está sendo considerado um diferencial significativo pelas organizações, em contrapartida, isso faz com que as empresas exijam mais do colaborador, pois muitas vezes elas focam apenas no lucro, e deixam de lado a satisfação do colaborador, em relação ao seu trabalho e da motivação para eles realizarem suas funções.

Como consequência, vários colaboradores desenvolvem diversas doenças relacionadas ao trabalho, e muitos hoje encontram-se afastados. No trabalho bancário não é diferente, o colaborador acaba por ter sua saúde prejudicada, devido as grandes cobranças por conhecimento, acompanhamento de tecnologia e a pressão pelo cumprimento de metas estipuladas. As abordagens humanistas de antigamente, propõem que o indivíduo seja devidamente valorizado no meio organizacional. Diante disso, surgiram movimentos propondo

a adoção de programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), indicando meios que podem impactar significativamente na motivação e satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho.

O trabalho de Sulzbacher, Frizon e Bianchet (2018) relata que a qualidade de vida no trabalho tem relação direta com a satisfação e a motivação dos colaboradores dentro das organizações. Dessa forma, a gestão de pessoas tem por objetivo potencializar o capital humano, através de ferramentas de valorização profissional e pessoal dos colaboradores.

O clima organizacional também predomina em relação ao ambiente de trabalho, trazendo a maneira que os colaboradores veem a empresa e o ambiente de trabalho, que pode indicar tanto a satisfação ou frustração, interferindo assim, na qualidade e produtividade no contexto organizacional. Os colaboradores podem ter um melhor desempenho ao desenvolver suas atividades de forma agradável, quando é proporcionado um ambiente de trabalho em condições adequadas, nesse cenário o presente trabalho tem por objetivo analisar na percepção dos colaboradores da empresa Alimentos, a satisfação em relação à qualidade de vida no trabalho e ao clima organizacional.

O artigo de Fontoura, Daleaste e Motter (2018) buscou compreender como a contribuição da gestão de pessoas pode tornar o capital humano em um diferencial competitivo, contribuindo assim, para que a empresa perceba que o seu recurso mais valioso é o colaborador e como ele pode ser um aliado para um posicionamento diferenciado e competitivo no mercado em que atua.

Os resultados obtidos evidenciam que, apesar da organização não ter estruturado um departamento de recursos humanos, e também não utilizar modelos de gestão de pessoas, ela contém elementos desse sistema que acabam influenciando seu capital humano de forma positiva, demonstrando a satisfação deste com a organização. Outro fato evidente, foi a motivação dos colaboradores para trabalharem em equipe, e disposição para participarem de projetos de mudanças e melhorias na empresa, deixando claro o potencial da organização, no que diz respeito aos seus colaboradores, necessitando apenas de uma condução estratégica desse recurso para evidenciar seu potencial competitivo.

No trabalho de conclusão de curso, Nascimento e Rocha (2019) trouxeram que a busca pela qualidade de vida no trabalho está sendo cada vez mais necessária, pois os colaboradores buscam poder realizar suas atribuições em locais que possam proporcionar satisfação e motivação. A qualidade de vida tem como objetivo facilitar o convívio social, e um ambiente saudável para todos os indivíduos.

O objetivo principal foi compreender a realidade do cotidiano dos colaboradores, bem como analisar quais eram as vantagens e obstáculos de se trabalhar em equipe. A finalidade foi constatar que esta área é muito importante para a organização, e como o bom funcionamento desta pode afetar diretamente a vida dos colaboradores também sua produtividade.

Lima (2019) fez um estudo que teve como objetivo demonstrar a aplicabilidade de ferramentas relacionadas a Qualidade de Vida no Trabalho dentro de uma empresa do setor de embalagens plásticas, tendo em vista uma possível satisfação dos colaboradores, e por consequência melhorando a produtividade. Quando o modelo mais ligado à gestão de pessoas, torna a visão da empresa mais para o lado humano, e gera um ambiente mais propício para que as pessoas possam se desenvolverem com qualidade.

Este trabalho resultou em sete ações de GQVT que serão sugeridas à empresa estudada como possível implementação, justificado pela importância da gestão de pessoas na qualidade de vida dos colaboradores da organização, e consequentemente maior produtividade por parte dos funcionários, são elas as ações: a) restaurante empresarial; b) plano de saúde; c) plano odontológico; d) criação de um projeto de TPM; e) auxílio aos estudos; f) atividades físicas; g) criação de uma ouvidoria.

A monografia de Nunes (2019) pesquisou levantar quais são as práticas de gestão de pessoas adotadas por uma organização que foi certificada pelo GPTW como umas das melhores para trabalhar no segmento varejista brasileiro. Teve como objeto de estudo uma empresa de grande porte que atua no segmento varejista e possui mais de 500 filiais e cerca de sete mil funcionários em todo o Brasil.

Foi constatado que a empresa estudada trabalha com várias políticas e práticas de gestão de pessoas, permitindo assim que os empregados se desenvolvam e também possam ser recompensados adequadamente pelas contribuições que fornecem, o que impacta positivamente a percepção que eles têm acerca da organização.

Berndt (2019) em seu trabalho analisou duas ferramentas gerenciais do Recursos Humanos, a motivação e qualidade de vida no trabalho, a insatisfação e a desmotivação não se restringem apenas a uma classe de funcionários, podendo ser atingido aquele com menor qualificação ou o mais alto cargo da empresa. Não é apenas salários baixos que deixam os funcionários desmotivados, há muitos fatores relevantes.

Ressaltou também que o trabalho deixou de ser visto como algo prazeroso e passou a ser uma obrigação e se tornou uma das causas da desmotivação. Concluiu que o avanço tecnológico, onde as empresas apenas investem em maquinários para facilitar o trabalho,

diminuindo os custos para aumentar lucros, mas esquecem de investir na qualidade de vida das pessoas.

Diante dos estudos apresentados, esta pesquisa tornou-se importante já que a abordagem foi junto aos colaboradores das filiais de uma rede de comércio varejista localizada na região sul do Brasil, se diferenciando assim dos demais estudos encontrados.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo apresenta-se a metodologia utilizada no estudo. De acordo com Gil (2002), a metodologia da pesquisa é uma ciência que tem por princípios verificar os fatos, ou seja, analisar os métodos que foram utilizados para se chegar a um determinado conhecimento, sendo que métodos são meios de alcançar um objetivo final.

A metodologia da pesquisa é o estudo científico de determinado assunto, ele consiste no aprendizado e na análise dos diversos métodos disponíveis, identificando suas limitações perante suas utilizações (BARROS, 2007). Para Cervo e Bervian (2002, p. 23) “o método é a ordem que se deve impor aos diferentes processos necessários para atingir certo fim, ou resultado desejado”.

A presente pesquisa utilizou o método científico indutivo, para Gil (2002), o método científico indutivo é a observação dos fatos ou fenômenos em que se quer conhecer as causas. A seguir, procura-se compará-los com a finalidade de descobrir as relações existentes entre eles. Por último procede-se a generalização, com base na relação verificada entre os fatos ou fenômenos. "A dedução é uma forma de raciocínio científico segundo o qual devemos partir do geral para o particular" (DANTON, 2008.p. 7).

A metodologia indutiva parte do particular e coloca a generalização como o resultado do trabalho de coleta de dados particulares. A generalização é fruto de um número suficiente de casos concretos que confirmem a realidade. Neste caso específico, é de se esperar que a partir da implantação do modelo em um número suficiente de empresas, se possa generalizar como verdadeiro. As conclusões obtidas por meio da indução correspondem a uma verdade não obtida nas premissas consideradas, a hipótese é baseada em observações para atingir o conhecimento científico (CHIBENI, 2006).

Foi utilizado o método indutivo no estudo, pelo fato de ser realizado em três etapas: observação dos fenômenos; descoberta da relação entre eles e a associação com o tema. Parte

de dados particulares dos entrevistados ou analisados até a chegada de uma conclusão geral do assunto proposto.

Segundo Gil (2014, p. 28) o nível de pesquisa descritivo “tem por objetivo primordial a descrição das características de determinada população, fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis”. Tendo como delineamento da pesquisa, um estudo de campo. O método descritivo foi utilizado como nível de pesquisa, ele se preocupa em conhecer o assunto analisado, tem importância na descrição dos entrevistados para assim poder coletar os dados necessários para atingir o objetivo principal da pesquisa.

O delineamento da pesquisa deste estudo classificou-se como um estudo de campo. Conforme Gil (2014) os estudos de campo apresentam objetivo mais amplos do que os levantamentos, e por esta razão as estratégias para a coleta de dados geralmente costumam ser definidos depois da exploração preliminar da situação. Para Figueiredo (2014), o estudo de campo é o aprofundamento do conhecimento da realidade de um determinado tema, este estudo é baseado na observação das atividades do fenômeno estudado. O estudo de campo é um tipo de pesquisa que procura o aprofundamento de uma realidade específica. É basicamente realizado por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes que captam as explicações e interpretações do que ocorre naquela realidade (LAKATOS; MARCONI, 2010).

Foi escolhido à pesquisa de campo em função do tema proposto, assim, são possíveis diversas formas de captação de dados. O estudo será realizado nas organizações do varejo e com isso, possibilita ao pesquisador uma vivência interna da atual situação da empresa, podendo encontrar vantagens e desvantagens que contribuirão para entender melhor como está o setor de gestão de pessoas na empresa.

A coleta de dados é o ato de pesquisar, juntar documentos e provas, procurar informações sobre um determinado tema ou conjunto de temas correlacionados e agrupá-las de forma a facilitar uma futura análise. A coleta de dados ajuda a analisar ponto a ponto os fatos que estão ocorrendo em uma empresa, sendo o ponto de partida para a elaboração e execução de um estudo (GIL, 2014). Os instrumentos de coleta de dados utilizados na pesquisa são: Observação e questionário. Foram utilizados esses métodos por entender que um complementa o outro, cada um com sua função inicial irão contribuir com todas as informações necessárias para alcançar o objetivo proposto ao longo do estudo. Segundo Cerro e Bervian (2002, p. 27), o ato de “observar é aplicar atentamente os sentidos físicos a um amplo objeto, para de ele

adquirir um conhecimento claro e preciso”. Para esses autores, a observação é fundamental para o estudo da realidade e de suas leis. Sem ela, o estudo seria reduzido à simples adivinhação.

Questionário é o “instrumento de coleta de dados constituído por uma série de perguntas, que devem ser respondidas por escrito” (LAKATOS; MARCONI, 2010 p. 82). Para Gil (2002) entende-se como questionário um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado, a fim de analisar a questão levantada pelo pesquisador.

A observação foi importante para entender e analisar de forma justa determinada empresa foco do estudo. E o questionário contou na maior parte com perguntas fechadas, com o objetivo principal de conter perguntas padrões para que assim, fosse possível fazer um comparativo e análise das informações alcançadas. Conforme a proposta amostral, este questionário será aplicado via *Formulários google*, os colaboradores que responderam o questionário receberam o mesmo através do *whats app*, e ou, via *e-mail*.

População pode ser compreendida como o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum (LAKATOS; MARCONI, 2010). Para Gil (2002, p. 89) “população é um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características”. A população da pesquisa são todos os colaboradores de uma rede de lojas do comércio varejista. População é um conjunto de indivíduos ou objetos que apresentam em comum determinadas características definidas para o estudo. Já a amostra foram os colaboradores das filiais dessa rede de comércio varejista que compõem a regional Chapecó, que engloba algumas filiais situadas no estado do Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina, que responderam ao questionário aplicado a eles.

A técnica de análise e interpretação dos dados classificou-se como qualitativa, que de acordo com Gil (2014), é um método que não emprega um instrumental estatístico como base na análise de um problema, não pretendendo medir ou numerar categorias. Segundo Bogdan e Biken (2003), a definição de pesquisa qualitativa abrange cinco características básicas que auxiliam no estudo, sendo: ambiente natural, dados descritivos, preocupação com o processo, preocupação com o significado e processo de análise indutivo.

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares “trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis” (MINAYO, 1995 p. 21-22).

Com o intuito de contribuir com esta técnica os dados coletados foram organizados em gráficos ou tabelas sendo interpretados por uma análise de estatística descritiva. Assim facilitando a compreensão dos leitores.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Para auxiliar nos resultados do estudo foi realizado um questionário e aplicado aos colaboradores de uma empresa do comércio varejista, no período de outubro de 2020. Foram elaboradas 17 questões, respondidas por 47 colaboradores de filiais dessa rede de lojas situadas nos estados de Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul, filiais estas que fazem parte da regional Chapecó, que tem sua base instalada em Chapecó no oeste de Santa Catarina.

O questionário foi disponibilizado às lojas que fazem parte da regional mencionada, e os colaboradores responderam por livre e espontânea vontade, sendo que suas identidades não foram coletadas, respeitando a ética e a moral dos participantes. A disponibilização do questionário teve como o objetivo coletar os dados necessários para auxiliar compreender a satisfação e qualidade de vida dos colaboradores de uma empresa do comércio varejista. Os resultados obtidos com a aplicação do questionário são de extrema relevância para essa análise e compreensão, apresentados através de tabelas e gráficos. A exemplo da Tabela 1 que traz informações de gênero dos participantes.

Tabela 1 - Identificação dos participantes quanto ao gênero

Gênero	Número Freqüência	Percentual (%)
Masculino	21	44,7%
Feminino	26	55,3%
Total	47	100%

Fonte: dados da pesquisa 2020.

Podemos observar na Tabela 1 que dos 47 respondentes, 26 são do gênero feminino, com 55,3%, e 21 do gênero masculino, com 44,7%. Representando uma homogeneidade entre os gêneros, um número bem equilibrado entre homens e mulheres na empresa. Nessa perspectiva, percebe-se também que há um número expressivo de jovens que atuam nesse ramo, conforme mostra a Tabela 2.

Tabela 2 – Informações correspondente a Idade

Idade	Número Freqüência	Percentual (%)
De 16 à 25 anos	15	31,9%

De 26 à 35 anos	21	44,7%
De 36 à 45 anos	9	19,1%
Mais de 46 anos	2	4,3%
Total	47	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2020.

Com base na Tabela 2 observa-se que a idade média dos participantes têm seu maior percentual fixado entre 26 e 35 anos com 44,7% e em seguida de 16 a 25 anos com 31,9%, pessoas entre 36 a 45 anos correspondem a 19,1% e o menor percentual de 4,3% está com a classe acima de 46 anos. Preocupou-se também em saber o nível de escolaridade dos colaboradores conforme apresentado na Tabela 3 já que um percentual está em faixa etária considerada jovem.

Tabela 3 – Nível de escolaridade

Escolaridade	Número Frequência	Percentual (%)
Ensino médio completo	18	38,3%
Superior incompleto	17	36,2%
Superior completo	8	17%
Pós graduação incompleta	3	6,4%
Pós graduação completa	1	2,1%
Total	47	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2020.

Como mostra a Tabela 3 a escolaridade dos respondentes está distribuída em 38,3% que possuem o ensino médio completo, 36,2% estão cursando o ensino superior, 17% são formados no ensino superior, 6,4% cursam a pós-graduação e 2,1% é pós-graduado. Outro dado importante para a pesquisa é reconhecer a região de atuação dos respondentes, assim a Tabela 4 retrata esta perspectiva de modo bem claro.

Tabela 4 – Região de atuação

Região de atuação	Número Frequência	Percentual (%)
Santa Catarina	27	57,4%
Paraná	10	21,3%
Rio grande Do Sul	10	21,3%
Total	47	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2020.

Tendo como base as informações correspondentes a região de atuação percebe-se que o estado de Santa Catarina teve maior engajamento na pesquisa, possivelmente pelo fato do instrumento de coleta ser desenvolvido neste estado. Demonstrando que 57,4% das respostas são dos profissionais do estado de Santa Catarina, os estados do Paraná e Rio Grande do Sul

registraram a mesma porcentagem de 21,3. Esse índice representado na Tabela 4, é relevante para compreender futuramente como se comporta os profissionais de cada estado no que tange autodesenvolvimento.

Além disso, buscou-se saber o tempo médio de empresa dos colaboradores, haja vista que a faixa etária dos colaboradores é de jovens que estão sempre em busca de novos desafios, diante desta perspectiva a Tabela 5 apresenta o tempo de permanência médio destes colaboradores.

Tabela 5 – Tempo de empresa

Tempo de empresa	Número Freqüência	Percentual (%)
1 ano ou menos	11	23,4%
De 1 a 3 anos	20	42,6%
De 3 a 5 anos	4	8,5%
Mais de 5 anos	12	23,4%
Total	47	100%

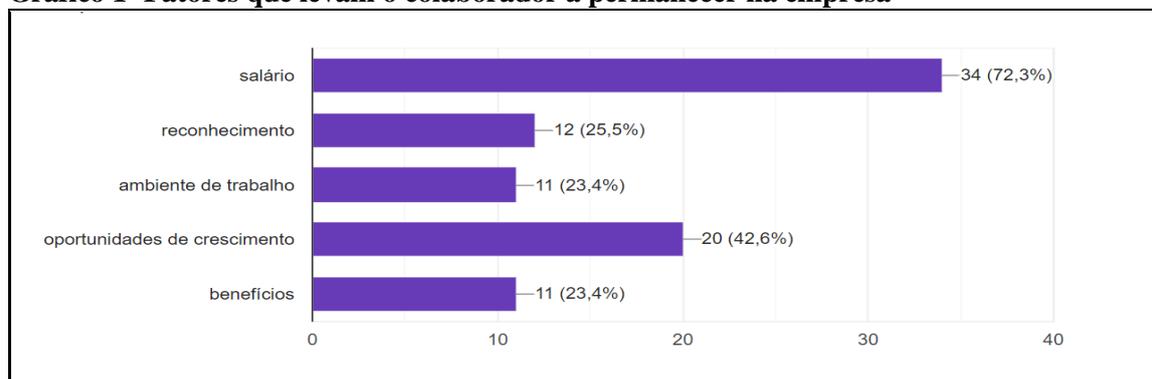
Fonte: Dados da pesquisa 2020.

A Tabela 5 representa a média de tempo em que os colaboradores que participaram do questionário estão na empresa, sendo que 42,6% dos colaboradores faz parte da equipe entre 1 e 3 anos, um percentual de 23,4% estão há mais de 5 anos na empresa e o mesmo percentual se aplica para 1 ano ou menos, já 8,5% correspondem a variação de 3 a 5 anos de empresa.

Percebe-se que a empresa de um certo modo retém os colaboradores que contrata, a média de tempo em que seus funcionários permanecem na empresa é considerado boa, levando em conta que 74,5% dos que responderam, estão na empresa a mais de 1 ano, enfatizando que destes 23,4% já fazem parte da equipe a mais de 5 anos.

Buscando entender o que leva o colaborador a permanecer ou não na empresa algumas possibilidades foram apresentadas, estas são demonstradas no Gráfico 1.

Gráfico 1- Fatores que levam o colaborador a permanecer na empresa

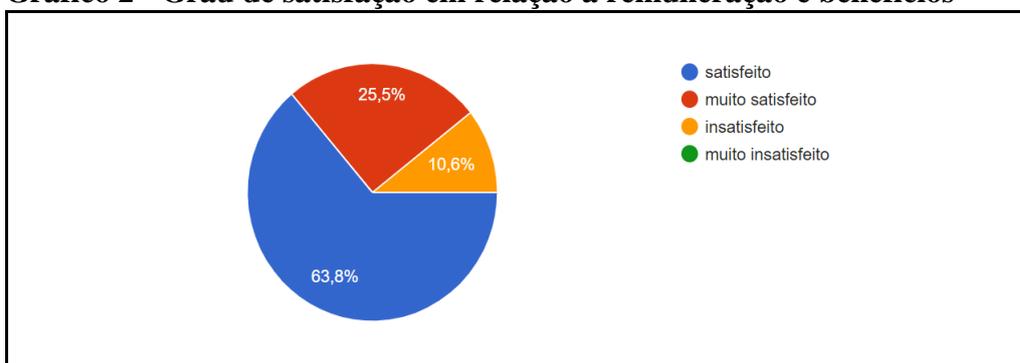


Fonte: Dados da pesquisa 2020.

Com o propósito de compreender quais os fatores têm maior impacto na permanência ou não dos profissionais, na empresa, a eles foi permitido escolher mais do que uma opção de resposta, assim, no Gráfico 1 observa-se que o fator que demonstra maior relevância para a permanência do colaborador na empresa é o salário, seguido de oportunidades de crescimento.

Considerando que o fator remuneração é algo pertinente e um fator determinante na carreira de todos profissional, perguntou-se nesta mesma sequência, qual a sua satisfação quanto a remuneração recebida. Esse dado é apresentado no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Grau de satisfação em relação à remuneração e benefícios



Fonte: Dados da pesquisa 2020.

Analisando os dados do Gráfico 2 percebe-se que 63,8% dos colaboradores que responderam o questionário se sentem satisfeitos com a remuneração e benefícios que a empresa oferece, e 25,5% se sentem muito satisfeitos, resultado positivo, pois assim mostra a satisfação da grande maioria nesse quesito, em contrapartida apenas 10,6% demonstraram insatisfação.

O questionário propunha também, saber, compreender como está a satisfação dos colaboradores em relação ao cenário mercadológico e as condições que a empresa oferece, conforme demonstrado na Tabela 6.

Tabela 6 - Satisfação do colaborador quanto cenário mercadológico e condições estabelecidas pela empresa

Perguntas realizadas	Sempre		Quase sempre		Raramente		Nunca		Total	
	Nº.	Per. (%)	Nº.	Per. (%)	Nº.	Per. (%)	Nº.	Per. (%)	Nº.	Per. (%)
Na sua percepção há clareza e objetividade dos gestores ao orientar os colaboradores?	25	53,2%	21	44,7%	1	2,1%			47	100%

Há reconhecimento da empresa perante os trabalhos realizados, metas atingidas pelos colaboradores?	35	74,5%	12	25,5%					47	100%
As condições físicas e materiais oferecidos pela empresa são satisfatórias para execução do trabalho?	21	44,7%	21	44,7%	5	10,6%			47	100%
Você percebe que o clima no ambiente de trabalho é agradável?	22	46,8%	24	51,1%			1	2,1%	47	100%
Você é incentivado a trabalhar em equipe?	32	68,1%	14	29,8%			1	2,1%	47	100%
Você percebe incentivos da liderança em relação a motivação dos colaboradores?	31	66%	15	31,9%	1	2,1%			47	100%
Você se sente seguro ao trabalhar na empresa, nesse período de pandemia?	26	55,3%	17	36,2%	4	8,5%			47	100%

Fonte: Dados da pesquisa 2020.

Conforme mostra a Tabela 6, a pergunta que trata sobre a clareza e objetividade por parte dos gestores ao orientar os colaboradores, tivemos 53,2% de participantes que disseram que sempre há clareza, 44,7% responderam quase sempre, e 2,1% o equivalente à 1 pessoa, respondeu raramente. Considera-se um número positivo pois segundo Chiavenato (2014) a imagem que os funcionários têm da organização que trabalham é a base da imagem externa e não existe melhor estratégia de comunicação do que transformar seus funcionários em verdadeiros embaixadores de sua empresa.

Quanto ao reconhecimento da empresa perante os trabalhos realizados, metas atingidas pelos colaboradores, 74,5% dos participantes responderam que sempre há reconhecimento, e 25,5% disseram quase sempre.

Já ao responder sobre a satisfação quanto as condições físicas e materiais oferecidos pela empresa, para a execução do trabalho, 44,7% dos colaboradores responderam que sempre são satisfatórias, outros 44,7% responderam quase sempre e 10,6% disseram raramente. Esse dado é relevante pois as condições de trabalho interferem diretamente nos resultados finais da

organização.

Afinal, as organizações que investem em qualidade de vida no trabalho melhoram o seu ganho de produtividade e fazem com que os colaboradores estejam capacitados para renderem cada vez mais e assim, contribuírem para o sucesso da organização, conforme (FRANCESCHI, 2013) traz em sua pesquisa.

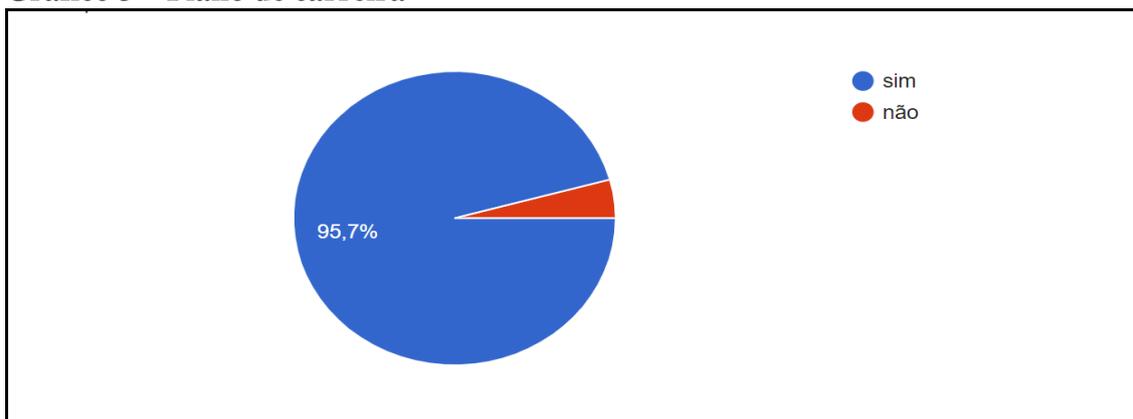
Já, quando questionados referente ao clima no ambiente de trabalho, se é agradável, 46,8% disseram que sempre é agradável, 51,1% responderam quase sempre e 2,1% nunca. Conforme o autor (Conte, 2013) traz em sua pesquisa, tornou-se um fator relevante na satisfação dos colaboradores, um clima organizacional positivo e uma liderança adequada, para que os colaboradores se sintam em um ambiente de trabalho agradável e colaborativo.

Fator decisivo no que tange a motivação do colaborador no trabalho em equipe, assim buscou-se saber se o colaborador se sente incentivado a trabalhar em equipe, 68,1% responderam que sempre são incentivados, 29,8% quase sempre e 2,1% disseram que nunca.

A motivação tem se tornado um dos fatores primordiais no ambiente de trabalho, sendo de suma importância para a auto realização, desenvolvimento profissional e pessoal do funcionário. Atualmente grande parte das organizações buscam estratégias de incentivo tentando otimizar suas equipes, oferecendo diversos benefícios que proporcionam qualidade de vida no trabalho trazendo resultados satisfatórios tanto para os funcionários como para a própria empresa é o que traz (SANTOS; CRUZ, 2019) em sua pesquisa. Percebe-se que os líderes da empresa analisada se empenham em motivar seus colaboradores a um auxiliar o outro.

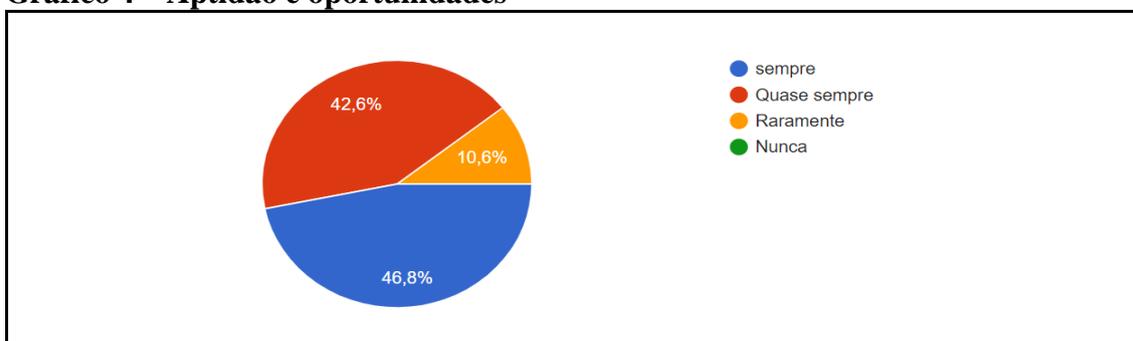
Quanto a percepção do incentivo da liderança em relação a motivação dos colaboradores, 66% dos participantes responderam sempre, 31,9% quase sempre e 2,1% disseram que raramente há incentivo da liderança na motivação dos colaboradores. Esse fator é de extrema relevância já que de acordo com Chiavenato (2014) tem se tornado um elemento fundamental nas organizações, na verdade um dos maiores desafios tem sido motivar as pessoas, fazendo com que sejam confiantes em si, decididas e comprometidas em buscar constantemente o alcance de seus objetivos.

Diante disso, é necessário compreender como esta a satisfação dos colaboradores quanto a sua acessão profissional via plano de cargos e salários, ou mesmo se estes tem conhecimento destas oportunidades. Logo, a percepção dos colaboradores é representada no Gráfico 3, esse fator é considerado relevante aja vista que quanto mais claro as possibilidades de crescimento em uma empresa melhor o engajamento dos profissionais.

Gráfico 3 – Plano de carreira

Fonte: Dados da pesquisa 2020.

Como podemos observar na Gráfico 3, dos participantes que responderam ao questionário, 95,7% tem ciência do plano de carreira e oportunidades que a empresa oferece, sendo que uma minoria de 4,2% diz não saber se a empresa oferece plano de carreira. Assim, compreender se os colaboradores se sentem preparados para participar dos processos de seleção para galgar, novas oportunidades foi o tema da pergunta seguinte, que esta representada no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Aptidão e oportunidades

Fonte: Dados da pesquisa 2020.

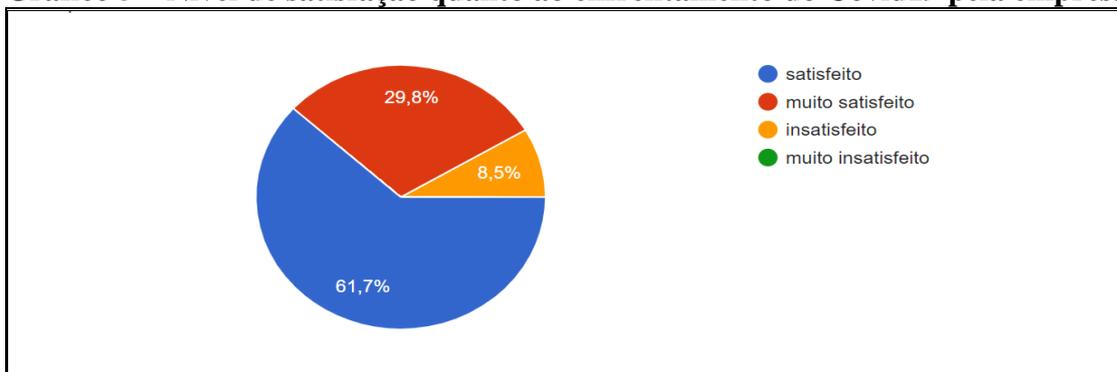
Analisando os dados do Gráfico 4 percebe-se que 46,8% dos respondentes sempre se sentem aptos a participar dos processos seletivos da empresa, 42,6% quase sempre se sentem aptos, enquanto que 10,6% responderam raramente. Embora um percentual de 36,2 dos entrevistados possuem o ensino superior incompleto, ou seja, ainda estão cursando, 46,8% se sentem preparados para participarem de processos seletivos e assumirem vagas nos cargos desejados.

Como a pesquisa ocorreu foi desenvolvida e o questionário aplicado durante a pandemia, provocada pelo Covid19, compreende-se ser de fundamental importância saber se

os colaboradores se sentem seguros na empresa devido ao alto risco de contágio do vírus Covid 19, das pessoas que responderam 55,3% sempre se sentem seguras, 36,2% quase sempre e 8,5% disseram raramente. Mesmo com o risco de contágio, os colaboradores se sentem seguros em realizar suas atividades normalmente, pois a empresa segue normas e protocolos de segurança, como distanciamento social, utilização de máscaras e disponibilização de álcool em gel.

Em seguida, dando continuidade neste assunto, apresentamos o Gráfico 5, para entendermos a satisfação dos colaboradores com a empresa levando em conta a pandemia.

Gráfico 5 – Nível de satisfação quanto ao enfrentamento do Covid19 pela empresa



Fonte: Dados da pesquisa 2020.

Devido a situação de pandemia, com a disseminação do vírus Covid 19, é normal que as pessoas se sintam inseguras para realizar suas atividades normais, inclusive trabalhar. O Gráfico 5 nos apresenta o quanto os colaboradores se sentem satisfeitos com a posição que a empresa está tendo em relação a situação atual.

Das respostas que foram obtidas 61,7% estão satisfeitas e 29,8% muito satisfeitas, um bom resultado para a empresa, tendo em vista que foi observado que em casos de o colaborador se encaixar nos grupos de risco, como idosos, gestantes, obesos ou portadores de doenças crônicas, estes são afastados de suas atividades tendo assegurado sua média salarial sendo parte paga pela empresa e parte pelo governo, além de garantir o mesmo período de afastamento como estabilidade na empresa quando retornar. Apenas 8,5% das pessoas demonstraram insatisfação com empresa referente a esse assunto. Um número tolerável haja vista a situação em que vive nesse momento de incerteza e insegurança.

Diante dos dados apresentados e analisados pode-se observar que a empresa apresenta uma relevância social, econômica e significativa na vida dos profissionais. Desta forma apresenta-se a seguir as conclusões obtidas durante o estudo realizado.

5 CONCLUSÃO

Durante o período de em que a pesquisa foi desenvolvida algumas situações colaboraram ou não no processo de coleta de dados, visto que o trabalho foi desenvolvido em meio à um período de pandemia de disseminação do Corona vírus. O engajamento dos colaboradores não alcançou o resultado desejado, pois o objetivo inicial era obter um número maior de participantes do que de fato ocorreu, contudo com esforço, persistência e o apoio dos gestores das filiais em que foi disponibilizado o questionário via on line, conseguiu-se um número considerável de respondentes, para dar continuidade a pesquisa e apresentar os resultados, que foram considerados positivos, apesar das circunstâncias encontradas ao longo do desenvolvimento do trabalho.

Contudo a pesquisa que propunha responder como a gestão de pessoas influencia na qualidade de vida dos colaboradores de uma empresa comercial do ramo varejista na região sul do Brasil, foi concluída com sucesso.

Com base nos resultados obtidos através do questionário apresentado neste artigo, pode-se concluir a extrema importância da gestão de pessoas na qualidade de vida dos colaboradores da empresa do ramo do comércio varejista.

A qualidade de vida no trabalho engloba várias circunstâncias, como grau de satisfação dos colaboradores em relação à remuneração e benefícios, comunicação das lideranças para com seus subordinados, o clima da empresa, incentivo e reconhecimento dos colaboradores por suas lideranças, as condições de trabalho, essas são entre outras, ações estratégicas que as empresas e gestores utilizam para atrair reter os melhores talentos dentro da organização. Sendo que a qualidade de vida é um fator fundamental para a motivação, produtividade e rendimento do colaborador, o que reflete em melhores resultados, lucratividade e competitividade das empresas.

Tendo em vista que os colaboradores passam boa parte de suas vidas dentro da organização, logo sua vida está sendo influenciada pelo seu trabalho. Por esse motivo é de suma importância que a empresa ofereça boas condições de trabalho e invista em qualidade de vida de seus funcionários.

A análise dos resultados do questionário aponta que os colaboradores que fazem parte desta equipe de colaboradores dessa empresa do comércio varejista da região sul do Brasil se sentem com um nível de satisfação considerado alto em relação aos aspectos questionados. Todas as questões em que envolve a satisfação dos colaboradores diante dos fatores que

auxiliam a compreender a qualidade de vida no trabalho, foram respondidas de modo satisfatório, deixando claro que a empresa analisada investe fortemente em uma gestão de pessoas eficaz, que valoriza seus colaboradores e preza pelo seu bem-estar.

Concluiu-se assim, a fundamental importância de se investir em uma boa gestão de pessoas nas empresas, ferramenta que auxilia muito os gestores a formar e manter uma excelente equipe, motivada a dar o seu melhor, desse modo potencializando os resultados da organização.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Marcio Roberto. **Gestão e Negócios: planejar, organizar, dirigir e controlar na administração de uma pequena empresa.** 2016. Disponível em: <https://blog.contaazul.com/planejar-organizar-dirigir-e-controlar-na-administracao-de-uma-pequena-empresa>. Acesso em: 18 jun. 2020.

BARBOSA, Allan Claudius Queiroz. **Relações de trabalho, sindicalismo e gestão de recursos humanos: notas para a discussão da realidade brasileira.** In: BITENCOURT, Cláudia (Org.). *Gestão contemporânea de pessoas*. Porto Alegre: Bookman, 2004.

BARROS, Daniela Melaré Vieira. **Formação continuada para docentes do Ensino Superior: O virtual como espaço educativo.** Revista Diálogo Educacional. Curitiba, v. 7, n. 20, p. 103-122, jan./abr. 2007.

BARROS, Patrícia Lira. MELO, José Airton de. **Motivação e clima organizacional: um estudo de caso em uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior do DF,** 2016.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas Organizações.** 5. Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

BERNDT, Dennison Nunes. **Recursos humanos: como a qualidade de vida no trabalho pode ser uma ferramenta motivacional,** 2019. Disponível em: <https://ojs.unisanta.br/index.php/BAM/article/view/2069>. Acesso em: 18 jun. 2020.

BOGDAN, Robert; BIKEN, Sari. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos.** 12º ed. Porto, 2003.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde. **O que é coronavírus.** 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>. Acesso em 10 de jun. 2020.

CALDAS, Priscyla. **A importância da comunicação nas organizações.** 2017. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/a-importancia-da-comunicacao-nas-organizacoes/47941/>. Acesso em: 10 jun. 2020.

CASTRO, Alfredo Pires de. **Manual de gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências**. São Paulo: Gente, 2002.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4º ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

CHIBENI, Silvio Seno. **Algumas observações sobre o método científico**. Departamento de Filosofia – Unicamp. São Paulo, 2006. Disponível em: www.unicamp.br/~chibeni/texdid/metodocientifico.pdf. Acesso em: 04 jun. 2020.

CONTE, Osmar Antonio. **Gestão de pessoas: produções científicas**. Toledo: Fasul, 2013.

DANTON, Gian. **Metodologia Científica**. 2008. Disponível em: <https://pt.slideshare.net/Adenomar/livro-de-metodologia-cientifica>. Acesso em: 31 mai. 2020.

DEUS, Daniella Pereira. **Qualidade de Vida no Trabalho: análise de um modelo mediacional**. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Psicologia. Universidade Católica de Goiás, 2006.

DONATO, Claudio. **O conceito do varejo e a importância da tomada de decisão**. 2012. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/o-conceito-do-varejo-e-a-importancia-da-tomada-de-decisao>. Acesso em: 11 jun. 2020.

FERNANDES, Silvana. **Qual o Papel da Gestão de RH em Epidemias e Pandemias como o Coronavírus?** Disponível em <http://www.pontomais.com.br/blog/gestao-de-rh-coronavirus>. Publicado em: 04 de mar. 2020, atualizado em 13 de mar. 2020. Acesso em 05 de jun. 2020.

FIGUEIREDO, Anelice Maria Banhara. **Pesquisa Científica e trabalhos acadêmicos**. 2ª ed. Chapecó: UCEFF, 2014.

FRANCESCHI, Alessandro de. **Administração e organização do trabalho**. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, Colégio Técnico Industrial de Santa Maria; Rede e-Tec Brasil, 2013.

FONTOURA, Clara Fabiane Lopes; DALEASTE, Juliano Correa; MOTTER, Leandro. **A contribuição da gestão de pessoas para tornar o capital humano um diferencial competitivo em uma empresa do ramo de autopeças**. 2018. Disponível em: <https://uceff.edu.br/anais/index.php/ccsa/article/view/186>. Acesso em: 17 jun. 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª ed., São Paulo: Atlas, 2014.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LIMA, João Henrique de. **Gestão de qualidade de vida no trabalho numa empresa do setor de embalagens plásticas do norte do Paraná**, 2019. Disponível em: <http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/15221>. Acesso em: 17 jun. 2020.

MARRAS, Jean Pierre. **Capital-trabalho: o desafio da gestão estratégica de pessoas do século XXI**. São Paulo: Futura, 2008.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 1995.

NASCIMENTO, Rosalina. SILVA, Stephanie Rocha. **Qualidade de vida no trabalho**. 2019. Disponível em: <http://repositorio.aee.edu.br/jspui/handle/aee/8354>. Acesso em: 17 jun. 2020.

NUNES, Alana Lais de Souza. **Boas práticas de gestão de pessoas: um estudo em uma das melhores empresas para trabalhar no segmento varejista**, 2019. Disponível em: <http://www.monografias.ufop.br/handle/35400000/1957>. Acesso em: 17 jun. 2020.

RODRIGUES, Eduardo; TOMAZELLI, Idiana. **Nova grade de parâmetros pode trazer previsão de PIB maior que 2,4%**. 2020. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/estadao-conteudo/2020/01/23/nova-grade-de-parametros-pode-trazer-previsao-de-pib-maior-que-24-diz-waldery.htm?cmpid>. Acesso em 05 jun. 2020.

SANTOS, Ângela Maria Medeiros; COSTA, Claudia Soares. **Características gerais do varejo no Brasil**. 2007. Publicação: 05 maio 2020. Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br/conhecimento/Bnset/varejo.pdf>> . Acesso em: 12 mai. 2020.

SANTOS, Elisabete Adami Pereira dos; CRUZ, Myrt Thânia de Souza. **Gestão de pessoas no Século XXI: desafios e tendências para além de modismos**. São Paulo: Tiki Books: PUC-SP, 2019.

SEBRAE. **Tendências pouco óbvias que ganham força na pandemia: entenda mais sobre o momento atual para planejar melhor as estratégias para o seu negócio**. 2020. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/tendencias-pouco-obvias-que-ganham-forca-na-pandemia,835a9d7b2c312710VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 14 jun. 2020.

SEGÓBIA, Ana Carolina; SILVA, Michelle Aparecida. **A qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de instituições financeiras**, 2018. Disponível em: <<http://189.112.118.253/index.php/administracao/article/view/204>>. Acesso em 17 jun. 2020.

SULZBACHER, Denise Henn; FRIZON, Luís Umberto Allievi; BIANCHET, Tais Daiane Soarez Assumpção. **Qualidade de vida no trabalho, um estudo da percepção dos colaboradores de uma empresa de alimentos**. 2018. Disponível em: <<https://uceff.edu.br/anais/index.php/ccsa/article/view/195>>. Acesso em 17 jun. 2020.

TERRA, Eduardo de Almeida Salles. **Classificação do varejo**: um estudo sobre diferentes abordagens. 2019. Disponível em: <<http://www.provar.com.br>>. Acesso em: 20 mai. 2020.

TORRES, Susan Chung. **Práticas concorrencias das empresas do setor de bijouteria da cidade do Natal-RN e o comportamento do consumidor nesse segmento. Monografia.** Departamento de Economia, UFRN. Natal, 2007.

VELOSO, Elza; TREVISAN, Leonardo. **Produtividade e ambiente de trabalho**: gestão de pessoas e carreiras. SENAC, 2005.