

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ROSEMBERG GALVÃO DE MELO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DAS DROGARIAS
SANTA FÉ DE NATAL/RN**

Natal/RN
2014

ROSEMBERG GALVÃO DE MELO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DAS DROGARIAS
SANTA FÉ DE NATAL/RN**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração do Centro Universitário do
Rio Grande do Norte, como requisito
para obtenção do grau de Bacharel em
Administração.

Orientador (a): Flávio Emílio M. Cavalcanti, M.Sc

Natal/RN
2014

Catálogo na Publicação – Biblioteca do UNI-RN
Setor de Processos Técnicos

Melo, Rosemberg Galvão de.

Qualidade de vida no trabalho dos funcionários das Drogarias Santa Fé de Natal/RN / Rosemberg Galvão de Melo. – Natal, 2014.
57 f.

Orientador (a): Prof. Me. Flávio Emílio M. Cavalcanti.

Monografia (Graduação em Administração) – Centro Universitário do Rio Grande do Norte.

1. Qualidade de Vida no Trabalho - Monografia. 2. Satisfação do Funcionário - Monografia. 3. Perfil - Funcionário - Monografia. I. Cavalcanti, Flávio Emílio M. II. Título.

RN/UNI-RN/BC

CDU 658.56

ROSEMBERG GALVÃO DE MELO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DAS DROGARIAS
SANTA FÉ DE NATAL/RN**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado e aprovado em ____ de _____
de 2014, pela Banca Examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof. Flávio Emílio M. Cavalcanti, M.Sc
Orientador (a)

Prof. Adriano Macêdo dos Santos, M.Sc
Membro Examinador

Prof. Franklin Marcolino de Souza, M.Sc
Membro Examinador

*“Qualidade significa fazer certo
quando ninguém está olhando.”*
(Henry Ford)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradecer a Deus pelo fato de ter me concedido o dom da vida, por ter me dado a grande oportunidade de cursar Administração nessa instituição de renome e por ter me dado forças para vencer cada obstáculo que apareceram nessa jornada.

Meus agradecimentos aos meus pais Luiza de Marilak Galvão e Francisco das Chagas de Melo, pela compreensão, carinho e por me apoiar sempre.

Aos professores do curso de Administração, em especial ao meu orientador e Professor Flavio Emilio Cavalcante pela sua competência, apoio e incentivo nesse estudo.

Aos professores da banca examinadora, em participarem da avaliação dessa monografia, com muito esmero.

Aos colegas do Curso, pela troca de experiências durante esses 4 anos.

Aos amigos, em especial Pollyana Tavares, Hugo Rafael, Fernando Gonçalves Garcia e Mariana Álvares pela amizade sincera, companheirismo e pelo apoio nessa conquista.

Em especial a amiga Ângela Karina Santos Lima, também funcionária da Drogaria Santa Fé pelo apoio e incentivo, pois sem ela esse trabalho não seria possível.

A todos que de uma forma ou de outra torceram e me incentivaram para que esse trabalho fosse realizado, meu eterno agradecimento.

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho tem sido amplamente discutida, pois proporciona a empresa competitividade e produtividade. A qualidade de Vida no Trabalho é muito importante para as empresas, pois visa o bem-estar físico e mental de seus funcionários. Este estudo trata de uma pesquisa realizada na Drogaria Santa Fé e tem como objetivo geral identificar o nível de qualidade de vida no trabalho dos funcionários das Drogarias Santa Fé em Natal. Para tanto, os objetivos específicos são: Identificar o perfil dos funcionários da empresa; Analisar o nível de satisfação dos funcionários em relação à Qualidade de Vida no Trabalho; Investigar principais fatores que interferem na QVT dos funcionários; Apresentar sugestões para desenvolver ou ampliar a QVT dos funcionários da empresa Drogarias Santa Fé. A pesquisa foi feita por meio de uma coleta, utilizando uma amostra de 38% dos funcionários das Drogarias Santa Fé em Natal, no caso quatro das 12 lojas presentes na capital do Rio Grande do Norte. Na análise dos resultados pode-se constatar que a qualidade de vida dos pesquisados foi bem positiva.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Empresa. Funcionário.

ABSTRACT

The Quality of Life at Work has been widely discussed as it provides the company's competitiveness and productivity. Quality of Life at Work is very important for businesses as it aims to physical and mental well-being of its employees. This study is a survey in Drugstore Santa Fe and has the general objective to identify the quality of life level in the work of officials of Drugstores Santa Fe in Natal. Therefore, the specific objectives are: to identify the profile of the company's employees; Analyze the level of employee satisfaction in relation to the Quality of Life at Work; Investigate major factors affecting the QWL of employees; Make suggestions to develop or expand the QWL of employees Drugstores Santa Fe Company. The research was done through a collection using a sample of 38% of the employees of Drugstores Santa Fe in Natal, where four of the 12 stores present in the capital Rio Grande do Norte. In the analysis of the results can be seen that the quality of life of respondents was very positive.

Keywords: Quality of Life at Work. Company. Employee.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Hierarquia das Necessidades segundo Maslow.....	29
Figura 02 – Fatores de Motivação segundo Herzberg	30

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Sexo.....	35
Gráfico 02 – Idade	36
Gráfico 03 – Cargo atual	37
Gráfico 04 – Faixa salarial.....	37
Gráfico 05 – Tempo na empresa.....	38
Gráfico 06 – Estado civil.....	39
Gráfico 07 – Escolaridade	40
Gráfico 08 – Compensação justa e adequada	41
Gráfico 09 – Condições de trabalho	43
Gráfico 10 – Uso e desenvolvimento de capacidades.....	44
Gráfico 11 – Oportunidade de crescimento e segurança	46
Gráfico 12 – Integração social na organização	47
Gráfico 13 – Constitucionalismo	48
Gráfico 14 – O Trabalho e o espaço total de vida	49
Gráfico 15 – Relevância social do trabalho na vida.....	51
Gráfico 16 – Nota para QVT	51

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Evolução do Conceito de QVT	20
Quadro 02 – Categorias conceituais de QVT	22
Quadro 03 – Indicadores de QVT do modelo de Westley	24
Quadro 04 – Modelo de Werther e Davis	26
Quadro 05 – Estrutura do questionário aplicado	33

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E SEU AMBIENTE	13
1.2	CONTEXTO E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA.....	14
1.3	OBJETIVOS	15
1.3.1	Objetivo Geral.....	15
1.3.2	Objetivos Específicos	15
1.4	JUSTIFICATIVA	15
1.4.1	Importância.....	15
1.4.2	Oportunidade.....	16
1.4.3	Viabilidade.....	17
2	REVISÃO DA LITERATURA	18
2.1	O HOMEM, O TRABALHO E A QUALIDADE DE VIDA	18
2.2	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONCEITOS E ASPECTOS HISTÓRICOS	19
2.2.1	Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).....	21
2.2.1.1	Modelo de Walton.....	22
2.2.1.2	Modelo de Westley	24
2.2.1.3	Modelo de Hackman e Oldhan	24
2.2.1.4	Modelo de Werther e Davis	25
2.2.2	Implantação de programas de QVT.....	26
2.3	MOTIVAÇÃO	28
2.4	SATISFAÇÃO NO TRABALHO	31
3	METODOLOGIA	32
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	32
3.2	DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO DO ESTUDO.....	32
3.3	PLANO DE COLETA DE DADOS	33
3.4	TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS.....	34
4	DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	35
4.1	PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS.....	35
4.1.1	Sexo	35
4.1.2	Idade	36
4.1.3	Cargo atual.....	36

4.1.4	Faixa salarial	37
4.1.5	Tempo na Empresa	38
4.1.6	Estado civil	38
4.1.7	Escolaridade.....	39
4.2	ANALISE DAS VARIÁVEIS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	40
4.2.1	Compensação justa e adequada	41
4.2.2	Condições de trabalho.....	42
4.2.3	Uso e desenvolvimento de capacidades	43
4.2.4	Oportunidade de crescimento e segurança.....	45
4.2.5	Integração social na organização	46
4.2.6	Constitucionalismo	47
4.2.7	O trabalho e o espaço total de vida	48
4.2.8	Relevância social do trabalho na vida	50
4.2.9	Nota atribuída a Qualidade de Vida no Trabalho.....	51
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	52
5.1	CONCLUSÕES	52
5.2	RECOMENDAÇÕES.....	53
	REFERÊNCIAS.....	55
	APÊNDICE	57

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas as organizações passaram a perceber a real necessidade com relação à saúde, segurança e expectativa de seus colaboradores. Devido ao aumento da competitividade nas organizações, no cenário organizacional e a exigência da alta produtividade dos trabalhadores no seu espaço de trabalho, as organizações foram percebendo que as pessoas são o bem mais precioso. Desde então procuraram no decorrer dos anos soluções para os problemas envolvidos com a produtividade do colaborador e observaram que o ser humano estava precisando de muito mais do que uma boa remuneração. Passaram então a adotar Programas de Qualidade de Vida no Trabalho na qual passariam a visar o bem-estar físico e mental dos seus colaboradores na empresa.

A satisfação do trabalhador tem sido foco nas empresas, pois gera vantagem competitiva na organização. A Qualidade de Vida no Trabalho demonstra a importância do ser humano no ambiente de trabalho sendo assim um fator primordial nas organizações. Nesse contexto, a Qualidade de Vida no Trabalho adquire grande importância com valores relacionados ao bem-estar organizacional onde se devem buscar novas melhorias para que possa proporcionar um melhor ambiente na empresa preocupando-se sempre com o equilíbrio físico, psíquico e social.

Os programas de Qualidade de Vida no Trabalho são exigência dos tempos. Expressam um compromisso com os avanços da ciência, da civilização, da cidadania. E ainda, por isso, um desafio para muitos (DE LUCCA NETO apud LIMONGI-FRANÇA, 2008). Nos dias atuais, a organização que se preocupa com o bem-estar, investe em treinamento e capacitação é porque está em plena consciência da importante responsabilidade de seus colaboradores na produtividade total e metas financeiras da empresa. Por isso mesmo as empresas investe em capital humano, pois trará um retorno para o gestor em um nível maior de produtividade e qualidade na empresa.

Portanto, os gestores devem garantir condições de qualidade de vida no seu ambiente de trabalho como: remuneração e benefícios justos, condições laborais favoráveis a sua função de trabalho e obter a participação em treinamentos de forma a mobilizar sua produtividade e inteligência dos trabalhadores. O ser humano não trabalha somente para obter seu salário, ele se frustra com a falta de crescimento e se aborrece com a indiferença de seus gestores nas organizações.

1.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E SEU AMBIENTE

O início do negócio se deu por Rubens Guilherme Dantas, no qual antes trabalhava numa indústria têxtil durante 14 anos, quando a indústria, por dificuldades financeiras, faliu, foi obrigado a trabalhar em outra cidade, no qual foi chamado por seu amigo Severino Rodrigues, chegando em Aracaju, Rubens Guilherme soube que a vaga disponível para seu amigo já havia sido preenchida, então comovido com a situação de seu amigo e devido à experiência anterior de trabalhar na farmácia de seu irmão, os dois decidiram vender seus carros e abriram a sua primeira loja, a Farmácia Irmã Dulce situada em Parnamirim/RN. Após abrirem 12 lojas, houve opiniões diferentes sobre a administração da empresa devido a isso, amigavelmente, decidiram partilhar em 6 lojas para cada um, usando o mesmo nome, após isso, devido a questões jurídicas os dois acertaram que a marca-empresa Irmã Dulce passaria a pertencer somente à Severino Rodrigues. Então em 30 de maio de 1993, Rubens Guilherme Dantas fundou a Drogaria Santa Fé na qual é agregada ao símbolo do anjinho.

A empresa, hoje, conta com 33 filiais, sendo sua matriz na cidade de Parnamirim/RN, operando também em toda a capital Natal/RN. Atualmente a empresa possui aproximadamente 500 colaboradores nas lojas atuantes em Natal, Mossoró, Parnamirim, e São Gonçalo do Amarante.

A Drogaria Santa Fé, atualmente trabalha fortemente no ramo farmacêutico, onde comercializa grande variedade de medicamentos, além dos principais serviços fornecidos pela empresa que são o diferencial no atendimento, o preço, perfumaria, conveniência, agilidade na entrega em domicílio, e a mais completa Linha de Suplementos Alimentares Nacionais e Importados do estado do Rio Grande do Norte. Em foco no atendimento, a empresa tem como seus principais clientes da cidade do Natal e grande Natal, onde abrange o consumidor em geral.

A empresa tem seus principais concorrentes que são: Farmácias Irmã Dulce, Drogarias Paiva, Drogarias Nobre, Drogarias Globo e Farmácias Pague Menos, onde a maior ameaça é a concorrência pelo preço baixo, já que a localização quase sempre são as mais próximas de suas atuantes concorrentes. Tem como vantagem o sistema de entrega gratuita de medicamentos (Farmácia Popular), farmacêutico em horário integral para esclarecimentos e atendimento diferenciado como aplicação e orientação a população. A Drogaria Santa Fé possui um site onde os clientes

podem conhecer um pouco da história da empresa, ficar por dentro das novidades e promoções da empresa e seus principais produtos, onde também pode encontrar informações básicas de endereços e telefone para contato com alguma filial, como também se pode encontrar nas principais redes sociais como Facebook e Twitter onde responde a todas as perguntas dos clientes, onde sempre está postando novidade da empresa.

A Drogaria Santa Fé tem como objetivo a expansão de mais 10 Drogarias com a finalidade de atingir um público maior de clientes para suas lojas em locais mais distantes onde existem menos drogarias que tenha opções de preços baixos e variedades de serviços diferenciados.

1.2 CONTEXTO E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

Observa-se que a utilização dos métodos de Qualidade de Vida no Trabalho, usados de forma inadequada não leva as metas e objetivos desejados da empresa, sendo que precisam ser direcionada e acompanhada exigindo tempo e dedicação de quem está envolvida. Os gestores da empresa pouco valorizam a necessidade de Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, possibilitando assim a queda na produtividade, falta de motivação e queda no desempenho de suas tarefas na empresa, além da rotatividade alta de gerentes no qual permite o clima da empresa negativo.

As empresas de comércio provavelmente não tenham alcançado suas metas, por ainda não haver uma implantação de um programa desse sentido a fim de estabelecer o cuidado com o bem-estar físico de seus colaboradores. O que as empresas mais se preocupam é com a melhoria de preços, atendimento de qualidade, promoções e serviços adicionais ao cliente e mix de produtos diversificado, mas a satisfação dos funcionários da empresa é que desencadeia todo esse avanço e contribui com a produtividade da área.

No caso das Drogarias, o mercado farmacêutico está crescendo significativamente nos últimos anos trazendo diversas mudanças como ampliação e modernização de lojas, fusão e compras de empresas onde busca o pioneirismo no seu setor. Mas a preocupação com a saúde e bem-estar passa além do mais pela qualidade de vida de seus funcionários, dessa forma as Drogarias Santa Fé buscam ser um estabelecimento de saúde, não apenas um comércio busca, promover

satisfação no seu ambiente de trabalho, funcionários valorizados e reconhecidos como pessoas importantes na empresa, refletindo de forma positiva aos serviços prestados de seus colaboradores para o alcance dos objetivos da empresa.

Nesse contexto, o presente trabalho busca responder a seguinte questão da pesquisa: **Qual o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários das Drogarias Santa Fé de Natal no Rio Grande do Norte?**

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Identificar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários das Drogarias Santa Fé em Natal/RN

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar o perfil dos funcionários da empresa;
- Analisar o nível de satisfação dos funcionários em relação à Qualidade de Vida no Trabalho;
- Investigar os principais fatores que interferem na QVT dos funcionários;
- Apresentar sugestões para desenvolver ou ampliar a QVT dos funcionários da empresa Drogarias Santa Fé.

1.4 JUSTIFICATIVA

1.4.1 Importância

Com o intuito de fazer com que os trabalhadores se sintam bem na empresa onde trabalham, as empresas estão cada vez mais dando a devida importância de implementar medidas para estimular e dar apoio para que o trabalhador se sinta bem no seu ambiente de trabalho, considerando sempre que a sua saúde é fator primordial para a qualidade e produtividade na organização.

A importância da QVT em um ambiente organizacional está ligada a satisfação do trabalhador em buscar percepção, necessidades e suas perspectivas onde a motivação tem um valor intrínseco num ambiente onde as pessoas trabalham com vontade, dedicação e desempenho favorável. O colaborador precisa sentir que o trabalho desempenhado por ele foi adequado as suas habilidades.

1.4.2 Oportunidade

Neste contexto, o presente estudo leva a uma pesquisa real ao ambiente acadêmico, possibilitando analisar as condições internas dos colaboradores das Drogarias Santa Fé e contribuir na sua formação para aperfeiçoar e corrigir possíveis lacunas no processo do trabalho. Em seu planejamento estratégico as empresas tende a abrir novos horizontes quanto aos métodos qualitativos da QVT e proporcionar ao trabalhador um ambiente dinâmico onde o mesmo se sentirá cada vez mais valorizado.

Sabe-se que os benefícios da QVT numa organização são inúmeros diante dos benefícios alcançados na organização, onde além de reduzir custos com a saúde dos colaboradores, gera consideravelmente a redução do estresse no trabalho e o aumento da produção que é fator primordial onde gera lucro para a empresa.

O que se observa, entretanto, é que a empresa que se preocupa com a valorização do profissional só tem a ganhar como já foi citado. Tendo em vista que esta proposta de pesquisa será muito útil na empresa, pois, lhe proporcionará uma visão mais ampla em relação à Administração de Recursos Humanos (ARH), e evitará problemas futuros por falta de planejamento de melhorias na Qualidade de Vida na empresa dentre diversos fatores evitando ao máximo o desgaste do pessoal. A pesquisa, portanto, tem essa visão de melhoria desde que a empresa venha a adotar esses métodos de adequação do pessoal e reavalie sua estrutura dentro do seu ambiente de trabalho.

1.4.3 Viabilidade

Essa pesquisa é viável para a empresa, pois mostra a percepção dos colaboradores em relação à QVT, trazendo um custo benefício maior, não havendo nenhum custo adicional em seu orçamento e poderá adotar a essas medidas administrativas a fim trazer melhorias que não foram identificados na organização, que, por meio dessa investigação será possível tornar esses aspectos positivos, onde, atenda as expectativas dos gestores.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 O HOMEM, O TRABALHO E A QUALIDADE DE VIDA

No decorrer da história, o homem disponibilizou sempre de seu tempo ao trabalho, e pouca vezes com seus familiares e amigos. E, além disso, nos dias atuais com o avanço da tecnologia, o local de trabalho passou a ser em qualquer lugar, ou seja, em todos os lugares o homem pode trabalhar para uma organização, seja em viagens, em casa ou hotéis. Porém mesmo não estando no seu ambiente organizacional de trabalho, o ser humano tenta “se desligar”, mas, a vida do homem gira em torno do trabalho e isso passa ser uma constante em sua vida devido às pressões por resultado e metas a serem cumpridas na empresa.

De acordo com Lacombe (2010), até a metade do século XX, as pessoas trabalhavam para “ganhar a vida”. Hoje é o trabalho que ganha à vida de grande parte das pessoas. Nesse sentido, o trabalho ganhou forte importância na vida do ser humano e passou a ser fator determinante para a sua sobrevivência e qualidade de vida no meio em que vive. Observa-se que a grande maioria das pessoas é tomada pelo trabalho, ou seja, o trabalho ganha maior atenção ao ser humano como sua prioridade, onde, as pessoas tendem a dedicar seu maior tempo ao trabalho, tornando a sua atividade profissional muito importante para sua vida.

Nesse sentido, cada vez mais, as organizações passaram a perceber a real importância para o ser humano no trabalho e que sem as pessoas nas empresas não haveria o alcance significativo de resultados e empenhos favoráveis que trazem. Então, as empresas passaram a oferecer um ambiente mais propício e que lhe traga condições no uso de suas capacidades.

O que se observa é que muitos fatores causam a baixa qualidade de vida, e por isso devem ser identificados, procurar ações no qual minimizem ou eliminem essas causas que afetam o trabalho e também a vida familiar e social do trabalhador.

Os programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) devem ser vistos como melhoria para a empresa, e não como um custo adicional, sendo que os afastamentos e demais ações trabalhistas são custos ainda maiores, e medidas como a QVT tendem a ser preventivas para a empresa, a fim de evitar esses problemas. As empresas precisam ter consciência que a Qualidade de Vida no Trabalho para os seus colaboradores é muito importante, pois trazem muito

benefícios para a organização.

Sendo assim, é de suma importância às empresas zelarem pelo bem-estar e segurança dos seus colaboradores, pois só assim estarão assegurando sua produtividade, qualidade no trabalho e maior satisfação de vida pessoal e familiar.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONCEITOS E ASPECTOS HISTÓRICOS

O tema Qualidade de Vida no Trabalho se tornou amplo com o passar dos anos, durante muito tempo vem discutindo sobre tal assunto, surgindo um leque de pensamentos e ideias sobre tal assunto.

Segundo Fernandes (1996, p.40) “O conceito engloba, além dos atos legislativos que protege o trabalhador, a atendimento a necessidade e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa”.

Fernandes (1996, p.45) define QVT como “a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar e na produtividade das empresas”.

Os primeiros estudos sobre QVT iniciaram por Eric Trist e seus colaboradores em *Tavistock Institute* em 1950 onde desenvolveram vários estudos com relação à organização do trabalho. Iniciou a uma abordagem sócio-técnica na questão da QVT.

De acordo com Fernandes (1996) na década de 60, nos EUA o estudo do QVT incrementou-se ainda mais com alguns fatos que ocorridos na época, como a criação da *National Commission on Productivity*, onde tinha função de analisar as causas pela qual a produtividade das indústrias americanas estava baixa e a criação pelo congresso do *National Center for Productivity and Quality of Working Life* com a função de realizar estudos e servir de laboratório sobre a produtividade e a qualidade de vida do trabalhador. Ao final da década de 70 o surgiu de uma forte competição nos mercados e com a participação do Japão onde divulgou técnicas japonesas de administração das indústrias do ocidente. Tal acontecimento marcou a época por fazer com que as organizações motivassem sobre a QVT, tendo como principal o fator humano considerado como garantia da produtividade das empresas.

Já de acordo com Chiavenato (2010) o termo Qualidade de Vida no Trabalho

(QVT) iniciou por Louis Davis na década de 70 quando se desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, o conceito refere-se à preocupação com os colaboradores no desempenho do seu trabalho. Porém este conceito abrange tanto os aspectos físicos, ambientais e psicológicos em um ambiente de trabalho.

Fernandes (1996) afirma que o advento dos Programas de Qualidade Total tenha despertado igualmente interesse por QVT no Brasil “em função da globalização do mercado em termos de uma maior abertura para a importação de produtos estrangeiros.” A autora apresenta um trabalho segundo os autores Nadier e Lawler (1983 apud FERNANDES, 1996) onde analisa as diferentes concepções de QVT ao longo do tempo conforme apresentada no **Quadro 01**:

Quadro 01 – Evolução do Conceito de QVT

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

Fonte: Fernandes (1996, p.42)

Fernandes (1996), após fazer uma breve revisão dos conceitos de QVT, verifica que, embora existam conceitos diferenciados de vários autores sobre “Qualidade de Vida no Trabalho”, o objetivo principal da QVT é para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações.

A Qualidade de Vida no Trabalho não se dá em apenas prevenir acidentes na empresa, tem que envolver de forma geral a organização.

Segundo Chiavenato (2010, p.487), “A QVT representa o grau em que os

membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização.” O mesmo autor ainda descreve alguns fatores que abrange a QVT:

A satisfação com o trabalho executado; As possibilidades de futuro na organização; O reconhecimento pelos resultados alcançados; O salário percebido; Os benefícios auferidos; O relacionamento humano dentro da equipe e da organização; O ambiente psicológico e físico do trabalho; A liberdade de atuar e responsabilidade de tomar decisões e as possibilidades de estar engajado e de participar ativamente. (CHIAVENATO, 2010, p.487-488)

Nesse aspecto, fatores internos e externos na empresa consequentemente podem influenciar no comportamento do indivíduo e nas relações com os outros membros da organização podendo assim, trazer resultados tanto positivos quanto negativos ou até mesmo um desenvolvimento maior na produtividade dos indivíduos no seu ambiente de trabalho.

As empresas estão investindo cada vez mais para obter um nível de QVT ainda maior devido às exigências no mercado consumidor. Nesse aspecto as políticas de QVT tem se multiplicado cada vez mais em várias empresas do mundo.

Com o passar do tempo, tanto o foco como a visão de QVT foram sofrendo algumas mudanças. Todos esses conceitos nos mostram um mesmo objetivo que a qualidade de trabalho está relacionada com a qualidade de vida do ser humano fora do ambiente organizacional.

2.2.1 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

A QVT tem sido avaliada nos últimos anos como um processo que fortalece a busca para o desenvolvimento humano no ambiente organizacional.

Diversos estudiosos ao longo dos anos desenvolveram modelos de indicadores para demonstrar fatores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho e que serviu de base para estudos sobre QVT. Cada autor enfatiza categorias e indicadores com base em situações de trabalho. Entre esses autores podemos citar: Walton (1975); Hackman e Oldham (1975) apud Chiavenato (2010, p.488), Westley (1979) e Davis e Werther (1983) apud Fernandes (1996, p.51-53).

2.2.1.1 Modelo de Walton

Entre os modelos de Qualidade de Vida no Trabalho mais estudado foi proposto o por Walton (1975). Segundo Fernandes (1996) o autor propõe oito categorias conceituais de QVT. São elas:

Quadro 02 – Categorias conceituais de QVT

CRITÉRIOS	OBJETIVO	INDICADORES DE QVT
1. Compensação justa e adequada	– Avaliar a percepção dos trabalhadores em relação ao sistema de remuneração da empresa.	– Remuneração adequada – Equidade interna – Equidade externa
2. Condições de Trabalho	– Medir a QVT em relação às condições existentes no local de trabalho.	– Jornada de trabalho razoável – Ambiente físico seguro e saudável – Carga de trabalho adequada à capacidade física do trabalhador
3. Oportunidades para uso e desenvolvimento das capacidades	– Mensurar as possibilidades que os trabalhadores têm em aplicar, no dia-a-dia, seus conhecimentos e aptidões profissionais.	– Autonomia – Uso de múltiplas capacidades e habilidades – Informações sobre o processo total de trabalho – Significado da tarefa – Identidade da tarefa – Retro informação
4. Oportunidades de crescimento e segurança	– Avaliar as oportunidades que a organização oferece para o desenvolvimento de seus colaboradores e para a estabilidade no emprego.	– Desenvolvimento das potencialidades e aquisição de novos conhecimentos e habilidades – Possibilidade de carreira – Segurança no emprego
5. Integração social na organização	– Medir o grau de integração social e o clima existente na organização.	– Ausência de preconceitos – Igualdade de oportunidades – Relacionamento interpessoal – Senso comunitário – Clima do ambiente de trabalho

6. Constitucionalismo na organização	– Aferir o grau com que a organização respeita os direitos do empregado.	– Direitos trabalhistas – Privacidade pessoal – Liberdade de expressão – Tratamento impessoal e igual
7. Trabalho e espaço total de vida	Mensurar o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do empregado.	– Equilíbrio entre horários de trabalho, exigências da carreira, viagens, convívio familiar e lazer – Poucas mudanças geográficas
8. A relevância social do trabalho na vida	– Avaliar a percepção dos trabalhadores quanto à responsabilidade social da organização, relacionamento com os empregados, ética e qualidade de seus produtos e serviços.	– Imagem da organização – Responsabilidade social da organização – Responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos – Práticas de recursos humanos – Administração eficiente – Valorização do trabalho e da profissão

Fonte: Adaptado de WALTON (1975) apud MOURA (2011)

Walton (1975) estabeleceu através de pesquisas, entrevistas e observações todas essas dimensões citadas no quadro, e de que sobremaneira afetasse o homem em seu trabalho.

Sobre o modelo Fernandes (1996, p.52) observa que:

[...] embora não se desconheçam a diversidade das preferências e às diferenças individuais ligadas à cultura, classe social, educação formação e personalidade, tais fatores são intervenientes, de modo geral, na qualidade de vida do trabalho da maioria das pessoas. Ou seja, quando tais aspectos não são bem gerenciados, os níveis de satisfação experimentados pelos trabalhadores em geral deixam muito a desejar, repercutindo no nível de desempenho.

O autor descreve que compreende as diferenças de cada indivíduo e suas preferências pessoais no qual influem no conceito de qualidade de vida no trabalho de cada trabalhador e a presença de certas dimensões em uma organização podem representar um nível ótimo de QVT, enquanto para outros pode significar pouca coisa ou nada.

2.2.1.2 Modelo de Westley

Para Wesley (1979 apud FERNANDES, 1996, p.53) a QVT pode ser analisada por quatro indicadores: econômico, político, psicológico e sociológico, apresentada no **Quadro 03**:

Quadro 03 – Indicadores de QVT do modelo de Westley

Econômico	Político	Psicológico	Sociológico
- Equidade salarial - Remuneração adequada - Benefícios - Local de trabalho - Carga horária - Ambiente externo	- Segurança no emprego - Atuação sindical - Retroinformação - Liberdade de expressão - Valorização do cargo - Relacionamento com a chefia	- Realização potencial - Nível de desafio - Desenvolvimento pessoal - Desenvolvimento profissional - Criatividade - Autoavaliação - Variedade de tarefa - Identidade com a tarefa	- Participação nas decisões - Autonomia - Relacionamento interpessoal - Grau de responsabilidade - Valor pessoal

Fonte: Westley (1979) apud Fernandes (1996, p.53)

De acordo com o autor “os problemas políticos trariam a insegurança; o econômico, a injustiça; o psicológico, a alienação, e o sociológico, a anomia” (FERNANDES, 1996, p.47). Para Westley (1979 apud Fernandes, 1996), as causas de insatisfação e injustiça são devido à concentração do poder, dos lucros e exploração do trabalho. A alienação são causas de características desumanas no trabalho e a anomia, está relacionada com o envolvimento com as próprias tarefas.

Conclui-se que os indicadores de QVT estão relacionados diretamente na reação do trabalhador diante dos problemas, onde pode gerar causas tanto positivas quanto negativas.

2.2.1.3 Modelo de Hackman e Oldhan

Segundo Chiavenato (2010, p.489), Hackman e Oldhan desenvolveram seu modelo de QVT baseado no desenho de cargos. Tais autores acreditam que as dimensões dos cargos são determinantes para QVT, pois os cargos oferecem recompensas intrínsecas produzindo satisfação, motivação e qualidade no

desempenho da tarefa, aumentam a produtividade e diminuição do absenteísmo e fatores negativos causados pela insatisfação no trabalho. De acordo com o modelo de Hackman; Oldhan (apud CHIAVENATO, 2010), as dimensões do cargo são:

1. Variedade de habilidades: o cargo requer diferentes habilidades, conhecimento e competências pessoais.
2. Identificação da tarefa: o trabalho deve ser realizado do início ao fim, para que o indivíduo tenha consciência que seu trabalho foi consolidado.
3. Significado da tarefa: O indivíduo deve perceber as influências e conseqüências que seu trabalho produz para o trabalho de outros.
4. Autonomia: O indivíduo deve autonomia e independência para executar e desempenhar suas tarefas.
5. Retroação do próprio trabalho: a tarefa deve obter informação sobre seu retorno ao indivíduo para que ele mesmo possa autoavaliar seu desempenho na tarefa.
6. Retroação extrínseca: deve haver de seus superiores ou clientes um *feedback* do seu desempenho de trabalho.
7. Inter-relacionamento: a tarefa deve proporcionar um contato interpessoal do indivíduo com outras pessoas ou clientes.

Os autores fazem referência do uso desse modelo a fim de analisar a QVT a partir das características dos cargos, podendo assim medir o grau de satisfação e motivação de cada indivíduo.

2.2.1.4 Modelo de Werther e Davis

Segundo Fernandes; Gutierrez (1988) em seu artigo qualidade de vida no trabalho (QVT) – uma experiência brasileira, os autores analisaram os resultados de um projeto de QVT a partir do modelo de Werther e Davis. Utilizando-se desse método implantaram e fizeram algumas adaptações para aplicar numa empresa gaúcha.

Werther; Davis (apud LIMONGI-FRANÇA, 1996, p.151), descrevem os fatores de QVT sendo: “supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto de cargo. [...] uma boa vida de trabalho significa, um cargo interessante, desafiador e compensador.”.

Fernandes (1996) considera três aspectos que influênciam a QVT, segundo o

modelo de Werther; Davis (1983), no **Quadro 04**:

Quadro 04 - Modelo de Werther e Davis

Elementos Organizacionais	Elementos Ambientais	Elementos Comportamentais
• Abordagem mecanística	• Habilidade e disponibilidades de empregados	• Autonomia
• Fluxo de trabalho	• Expectativas sociais	• Variedade
• Práticas de trabalho		• Identidade de tarefa
		• Retroinformação

Fonte: Werther e Davis (1983 apud FERNANDES,1996, p.53)

2.2.2 Implantação de programas de QVT

Em primeiro lugar é importante lembrar que a Qualidade de Vida no Trabalho, na prática não dispensa a teoria, ou seja, é preciso fundamentação. O capital humano tem sido estratégia de vantagem competitiva crescente nos últimos anos, isso faz com que as empresas se encorajem a elaborar medidas para atrair, satisfazer, motivar, recompensar e reter as pessoas, em todos os níveis da organização. As organizações têm que estar alinhada à preocupação com os seus funcionários, os clientes e acionistas.

Embora a implantação de um programa de QVT seja única para cada empresa, o título de sistematização, requer a criação de algumas fases, que independentemente das características particulares, aplicam-se a todas as empresas. Sendo assim a tipologia delineada pela equipe de estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, propõem algumas fases no qual estabeleceu para o desenvolvimento de experiência de QVT, são eles:

a) Sensibilização - é a fase em que representantes da organização do sindicato e consultores trocam suas respectivas visões sobre o conjunto das condições de trabalho e seus efeitos sobre o funcionamento da organização, e buscam juntos os meios de modificá-las.

b) Preparação - é a fase onde são selecionados os mecanismos institucionais necessários à condução da experiência, formando-se a equipe do projeto, estruturando os modelos e os instrumentos a serem utilizados.

c) Diagnóstico - esta fase compreende dois aspectos: a coleta de informações sobre a natureza e funcionamento do sistema técnico, e o levantamento do sistema

social em termos de satisfação que os trabalhadores envolvidos experimentam sobre suas condições de trabalho.

d) Concepção e implantação do projeto - à luz das informações colhidas na etapa precedente, à equipe do projeto, dispondo de um perfil bastante precisa da situação, estabelece as prioridades e um cronograma de implantação da mudança relativa a aspectos que se mostraram passíveis de melhorias em termos de:

- tecnologia: métodos de trabalho, fluxos, equipamentos, etc.;
- novas formas de organização do trabalho: equipes semi-autônomas autogerenciadas;
- métodos de gestão: supervisão, tomada de decisão, controle de execução, etc.;
- práticas e políticas de pessoal: formação, treinamento, avaliação, reclassificação, remanejamento e remuneração;
- ambiente físico: segurança, higiene, fatores de *stress*, etc.;

e) Avaliação e difusão - embora a avaliação imediata de tais projetos constitua-se em tarefa difícil pela dificuldade de informações confiáveis, é necessária para prosseguir a implantação das mudanças além do grupo experimental, bem como para posterior difusão para os outros setores.

Para uma boa implantação do programa de QVT será necessário o comprometimento de todos da alta administração. Outro ponto a ser esclarecido é a preparação do nível gerencial, por envolver um espaço amplo na participação dos trabalhadores.

Segundo Fernandes (1996), para uma boa adequada implantação do programa, deve ser seguida algumas informações:

- Os programas de QVT não podem ficar limitados a certos grupos na organização, sendo assim, deve envolver todos os níveis e áreas;
- Antes de implementar o programa, deve-se recorrer sempre à fundamentação teórica e técnica;
- Somente implementar esse programa com base na necessidade organizacional, e não por modismo;
- Incluir estratégias de resolução de problemas organizacionais, através de métodos participativos;
- Desenvolver melhoria no meio – ambiente de trabalho no meio físico sem descuidar dos aspectos tecnológicos e psicossociais;

- Deve se reestruturado o sistema de recompensas, partilhando os ganhos de participação dos funcionários;
- Treinamento para aceitação do programa.

Enfim, sem o apoio de uma nova filosofia gerencial e em organizações onde o estágio organizacional seja pouco desenvolvido, não obterá seus devidos resultados. Esse programa não pode apenas partir uma iniciativa particular de um setor responsável pelos recursos humanos. No que se refere à Qualidade Total, o programa de QVT é responsabilidade de todos.

2.3 MOTIVAÇÃO

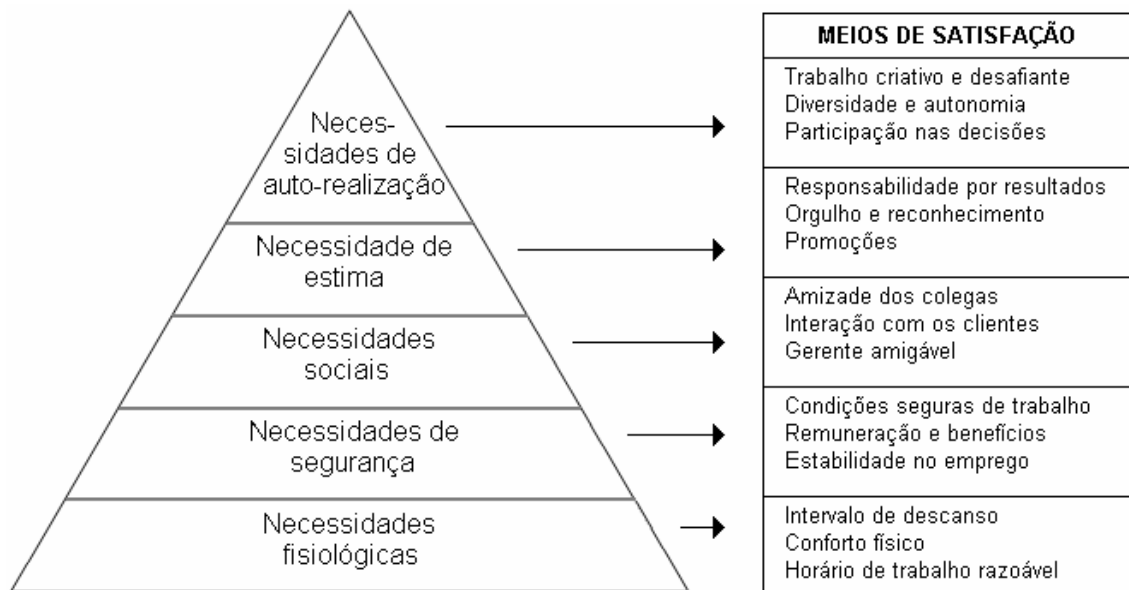
Na atualidade a motivação no trabalho tem fortemente sido influência na QVT, pois ter empregados trabalhando motivados, dedicados e comprometidos dentro da empresa é saber que tem pessoas satisfeitas e dispostas a trabalhar e dar o melhor de si em prol da empresa.

Robbins (2007, p.132), define motivação como “o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta.”.

Para que a organização tenha um bom desempenho no trabalho, precisa que as pessoas estejam motivadas. “O comportamento é sempre motivado por alguma causa interna ao próprio indivíduo (motivos internos) ou alguma causa externa do ambiente (motivos externos).” (MAXIMIANO, 2000, p.299).

Existem algumas teorias que foram propostas para se estudar a motivação. Abraham Maslow se baseia na ideia das necessidades humanas em que obedecem a uma hierarquia (apud MAXIMIANO, 2000). Para ele no momento em que o ser humano realiza uma necessidade, vai surgindo outras em seu lugar, fazendo com que busquem meios para satisfazê-los. De acordo com a **teoria de Maslow** (Figura 01):

Figura 01 – Hierarquia das Necessidades segundo Maslow.



Fonte: Chiavenato (2004, p.266)

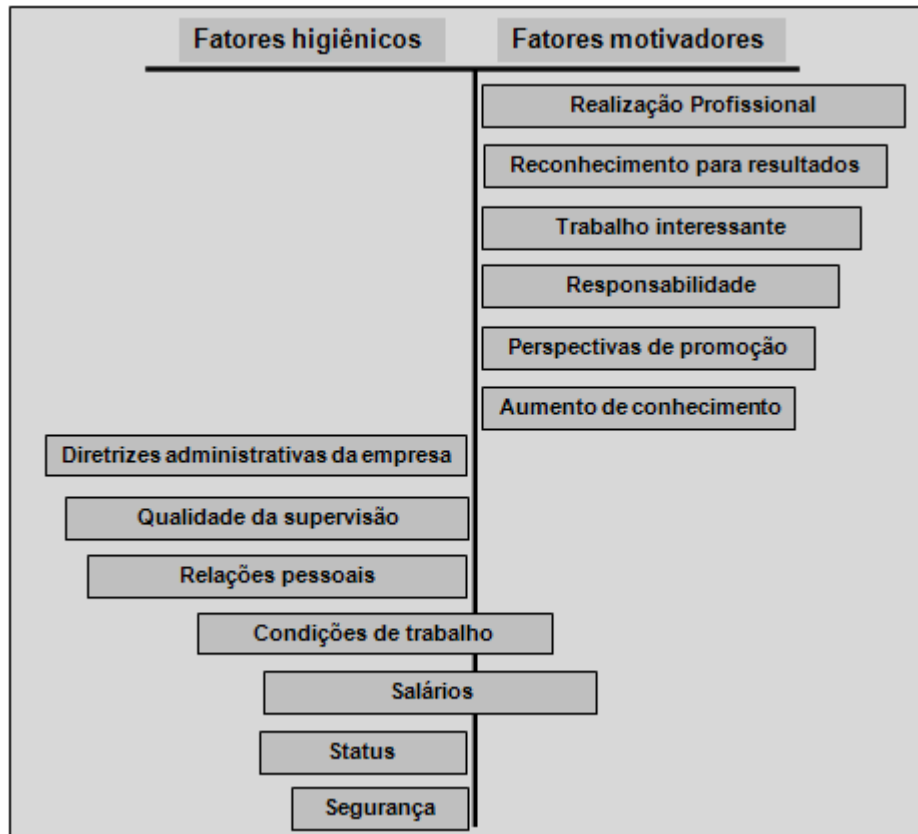
Conforme a figura, as necessidades humanas dividem em cinco categorias:

- Necessidades fisiológicas: correspondem as necessidades de alimento, abrigo, sexo e outras necessidades do corpo;
- Necessidades de Segurança: necessidade de proteção contra danos físicos e emocionais;
- Necessidades sociais: está relacionada à necessidade de amizade, afeição e aceitação dentro de um grupo;
- Necessidades de estima: é referente à autoestima do indivíduo, realização e autonomia.
- Necessidades de auto-realização: é a necessidade de utilizar o potencial de aptidões, autodesenvolvimento e realização própria.

De acordo com a teoria de Maslow, quando a necessidade é atendida, deixa de fazer sentir e a pessoa passa a ser motivada pela ordem seguinte da necessidade.

Todos esses níveis de motivação atuam em conjunto, portanto, o indivíduo pode possuir mais de uma motivação.

Frederick Herzberg desenvolveu uma teoria, denominado de **teoria de dois fatores**, fazendo distinção dos fatores motivadores e desmotivadores. Segundo a figura 2:

Figura 02 – Fatores de motivação segundo Herzberg

Fonte: Lacombe (2010, p.137)

Para Lacombe (2010, p.137-138), como se vê na figura acima:

As condições de trabalho e os salários, embora sejam predominantemente fatores higiênicos, avançam até certo ponto sobre o lado motivacional na linha divisória. A razão disso é que ambos contêm, implicitamente, aspectos subjetivos relacionados ao conhecimento. Do ponto de vista concreto, o salário só pode ser gasto fora do trabalho e, nesse sentido, é eminentemente higiênico. Estudos realizados sobre motivação proporcionada pelo salário mostram que o período de satisfação conseqüente de um aumento na remuneração dura pouco. O aspecto motivador do salário é que é interpretado, devidamente, como sendo um reconhecimento do seu mérito pela empresa.

Herzberg descobriu que de forma geral, os indivíduos se mostram satisfeitos com os fatores motivacionais (intrínsecos) e insatisfeitos com os fatores higiênicos (extrínsecos). (MAXIMIANO, 2000; LACOMBE, 2010).

A teoria de Herzberg consolidou que existem limites inferiores e superiores para os fatores higiênicos, e os fatores motivacionais devem ser favorecer maior quantidade possível.

2.4 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Um ambiente de trabalho agradável e com boas condições físicas pode influenciar no desenvolvimento e na produtividade, bem como também reduz acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade dos colaboradores. A satisfação no trabalho é fator básico nas organizações que gera conflito, onde, pessoas insatisfeitas e desmotivadas necessitam de estímulos.

Robbins (2007, p.66) define Satisfação no Trabalho como “a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho”. É importante lembrar que o trabalho de uma pessoa não é só, organizar documentos, trabalhar em frente ao computador, atender os clientes, vender serviços ou dirigir caminhão. O indivíduo no trabalho requer conviver com colegas e gerentes, obediência às regras e políticas da empresa e aceitar as condições do trabalho que geralmente não é o que se espera do funcionário, sendo que, a avaliação do funcionário se dá quando está satisfeito ou insatisfeito, é quando ele percebe diversas condições no ambiente de trabalho e no que se espera obter.

A partir dos anos 30 começou-se a estudar sobre a satisfação no trabalho e como afeta a qualidade de vida, tanto dentro como também fora das organizações. O tema desde então, vem despertando interesse de profissionais da saúde e pesquisadores das mais diversas áreas. (LAWLER, 1983 apud ROBBINS, 2007).

A satisfação no trabalho freqüentemente é avaliada, levantando questões de como as pessoas se sente no ambiente de trabalho onde estão. À medida que o trabalho foi ocupando maior espaço na vida do ser humano, a satisfação passou a ser um fator importante para principalmente a saúde mental dos funcionários.

A melhor forma de manter o funcionário satisfeito é mantê-lo ligado a empresa, e com a preocupação com a qualidade de vida no trabalho, é possível obter bons resultados e fazer com que os funcionários se sintam bem no ambiente organizacional de trabalho. Essa preocupação com a QVT ajuda a melhorar a imagem da empresa e contribuem ainda mais no aumento da produtividade, diminui o custo e manter o funcionário satisfeito com o seu trabalho.

3 METODOLOGIA

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

O presente trabalho buscou identificar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários das Drogarias Santa Fé de Natal/RN. Para isso, foi realizada uma pesquisa exploratória utilizando o procedimento metodológico de estudo de caso.

O estudo de caso (...) é uma estratégia de pesquisa que busca examinar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto. Difere, pois, dos delimitos experimentais no sentido de que estes deliberadamente divorciam o fenômeno em estudo de seu contexto. Igualmente, estudos de caso, diferem do método histórico, por se referirem ao presente e passado. (YIN apud ROESCH, 1999, p.155)

Trata-se também de uma pesquisa quantitativa, conforme Oliveira (1998), permite quantificar, opiniões, dados na forma de coletas de informações, utilizando recursos e técnicas estatística, e qualitativa por buscar mensurar dados, e de avaliação formativa. Segundo Roesch, (1999, p.155):

A pesquisa qualitativa é apropriada para a avaliação formativa, quando se trata de melhorar a efetividade de um programa, ou plano, ou mesmo quando é o caso da proposição de planos, ou seja, quando se trata de selecionar as metas de um programa e construir uma intervenção, mas não é adequada para avaliar resultados de programas ou planos.

3.2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO DO ESTUDO

Para a realização da presente pesquisa, foi realizado em sua área de abrangência, nas Drogarias Santa Fé, que possui atualmente 156 funcionários, onde foi avaliado a opinião dos funcionários das determinadas lojas em pesquisa. O mesmo foi coletado uma amostra de pesquisa em quatro lojas de Natal/RN, das 12 lojas existentes na capital: A pesquisa foi realizada com 60 funcionários, o que dá uma amostra de 38% do total de colaboradores.

Segundo Oliveira, (1998, p.160), “amostra é uma porção ou parcela convenientemente selecionada da população”.

Conforme Levine (2000), o tipo de uma amostragem utilizada é do tipo não-probabilística, onde em uma amostra seleciona-se os itens ou indivíduos sem conhecer suas respectivas probabilidade de seleção.

3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS

Para o processamento da coleta de dados para a realização da pesquisa de opinião dos funcionários, foi utilizado o modelo proposto por Walton, onde este contempla critérios e indicadores relacionados ao ambiente de trabalho conforme demonstrado no quadro 2.

A partir da construção teórica sobre a qualidade de vida no trabalho, foram utilizados oito critérios estabelecidos pelo modelo Walton, com o intuito de analisar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários das Drogarias Santa Fé. As questões foram elaboradas contendo 32 questões, distribuídas de acordo com o quadro abaixo:

Quadro 05 - Estrutura do questionário aplicado

Crítérios	Questões baseadas no modelo de Walton	Questões
01	COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	01 a 03
02	CONDIÇÕES DE TRABALHO	04 a 07
03	USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	08 a 12
04	OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	13 a 15
05	INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	16 a 19
06	CONSTITUCIONALISMO	20 a 22
07	O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA	23 a 27
08	RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO	28 a 31
Geral	Atribua uma nota de 0 a 10 à sua Qualidade de Vida no Trabalho	32

Fonte: Adaptado de WALTON (1975)

Os questionários foram entregues a quatro lojas de Natal/RN, loja de Petrópolis (loja 4), loja de Nova Natal (loja 30), loja de Felipe Camarão (loja 22) e loja de Soledade (loja 20) no dia 29 de setembro de 2014 e devolvidos até o dia 17 de novembro de 2014, onde o autor da pesquisa entregou aos gerentes das determinadas lojas, ao qual se achou necessário explicar o objetivo principal da pesquisa e do questionário, aos quais os próprios gerentes distribuíam aos funcionários e logo após eram recolhidos na data combinada pelos mesmos.

3.4 TRATAMENTO E ANALISE DOS DADOS

Conforme Vergara, (1998, p.56), “o tratamento dos dados refere-se àquela seção na qual se explicita para o leitor como se pretende tratar os dados a coletar, justificando por que tal tratamento é adequado aos propósitos do projeto”.

Os dados dessa pesquisa foram levantados aplicando um questionário com perguntas fechadas cujas respostas são do tipo “sim” ou “não” que podem ser facilmente tabuladas. Foram avaliadas pelo pesquisador nas lojas filiais em estudo. Foram usando para essa pesquisa, dados quantitativos, onde foram utilizadas técnicas estatísticas, tais como média e percentuais, agrupados em gráficos e com o uso de software, como o programa do Microsoft Office Excel.

Logo após foi realizado a análise do levantamento dos dados obtidos pela pesquisa.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

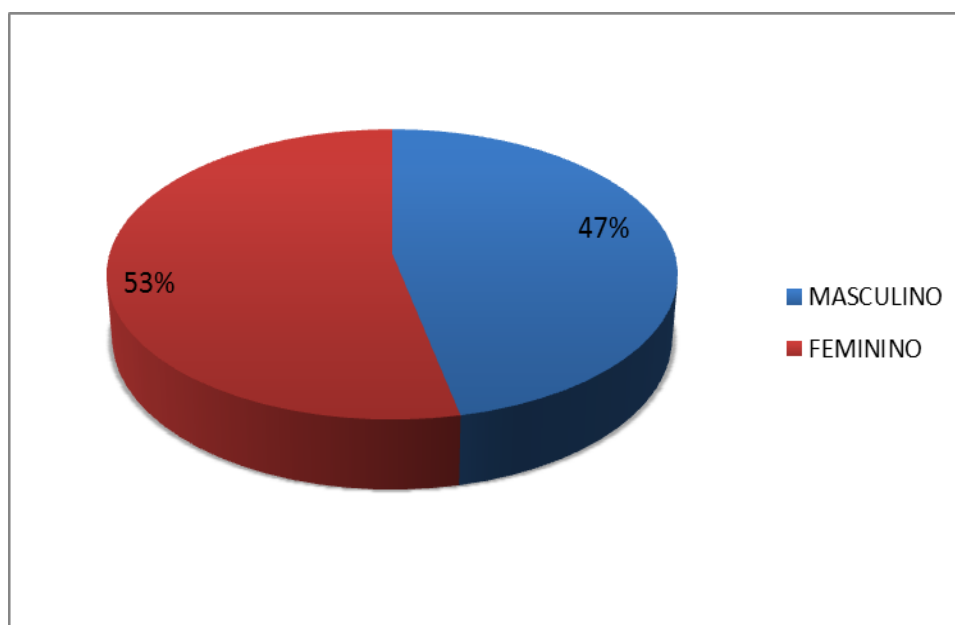
4.1 PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS

De acordo com a pesquisa realizada obteve-se os resultados referentes ao perfil dos funcionários das Drogarias Santa Fé, conforme gráficos a seguir:

4.1.1 Sexo

Em relação ao sexo dos funcionários, pode-se verificar que, do total de 60 entrevistados, 53% são do sexo feminino e 47% são do sexo masculino, no qual corresponde uma pequena diferença entre os sexos onde observa-se que a empresa mantém seu quadro de funcionários existentes considerável ambos os sexos (GRÁFICO 01).

Gráfico 01 - Sexo

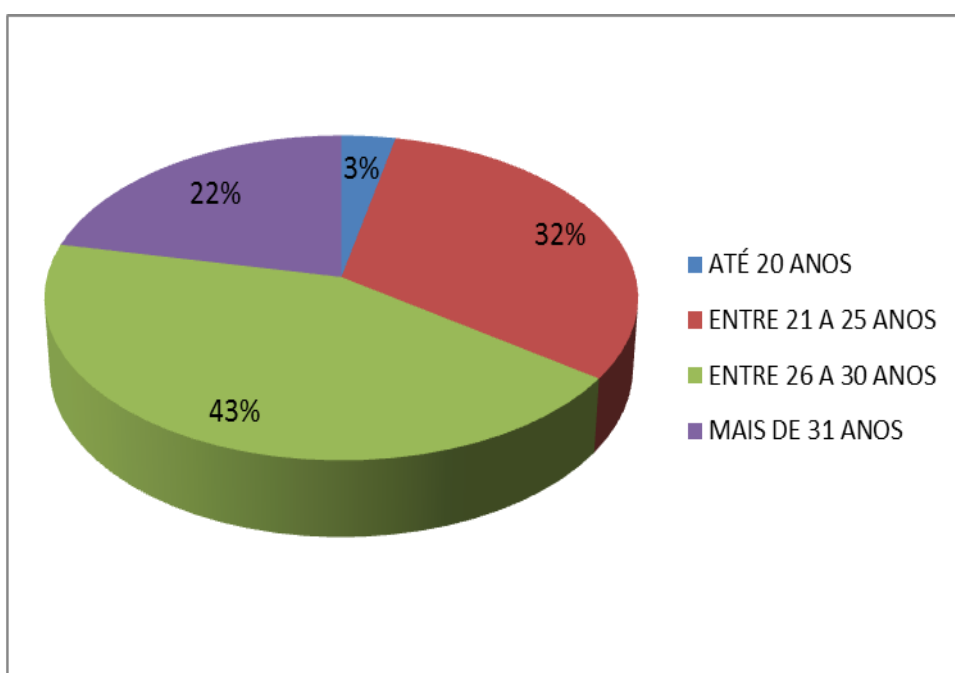


Fonte: Dados da pesquisa, 2014

4.1.2 Idade

O gráfico 02 apresenta a idade dos funcionários das Drogarias Santa Fé. Conforme é possível observar que, do total de pesquisados, 43% possuem entre 26 a 30 anos, 32% possuem de 21 a 25 anos, 22% possuem mais de 31 anos de idade e 3% possuem idade de até 20 anos. Percebe-se pela faixa etária que a empresa trabalha com pessoas mais experientes.

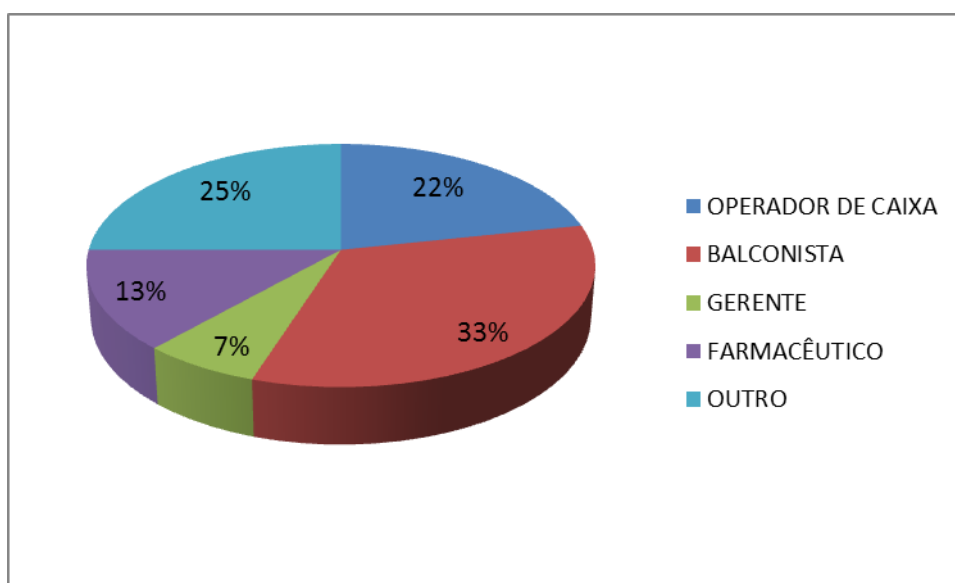
Gráfico 02 - Idade



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

4.1.3 Cargo atual

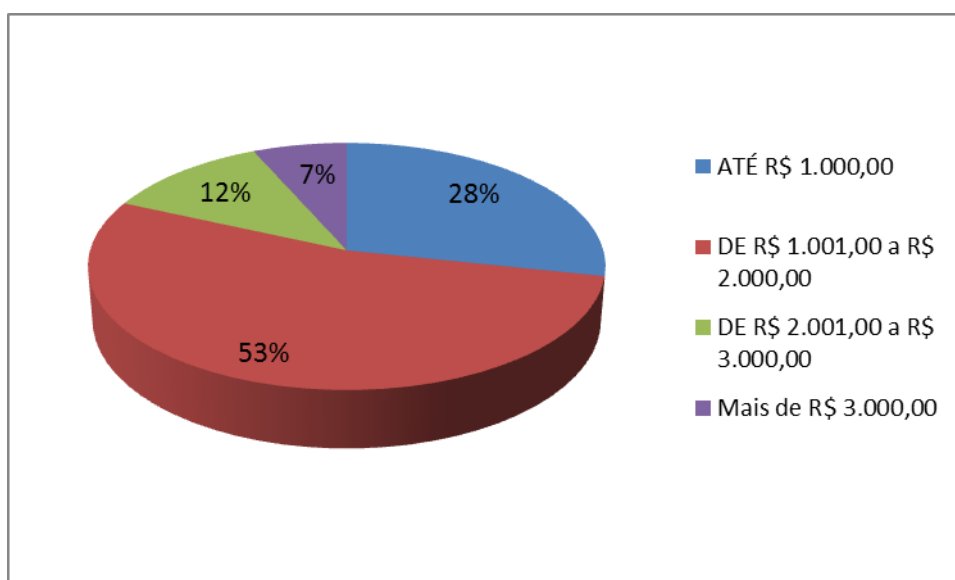
Quanto ao cargo atual na empresa, observou-se que 33% são balconistas, 25% responderam outro cargo especificando o de Motoqueiro, 22% são operadores de caixa, 13% são farmacêuticos e 7% são gerentes.

Gráfico 03 - Cargo

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

4.1.4 Faixa salarial

Quanto à faixa salarial mensal dos funcionários das Drogarias Santa Fé, 53% recebem de R\$ 1.001,00 a R\$ 2.000,00; 28% recebem até R\$ 1.000,00; 12% recebem de R\$ 2.001,00 a R\$ 3.000,00 e 7% recebem mais de R\$ 3.000,00. Conforme o gráfico 04:

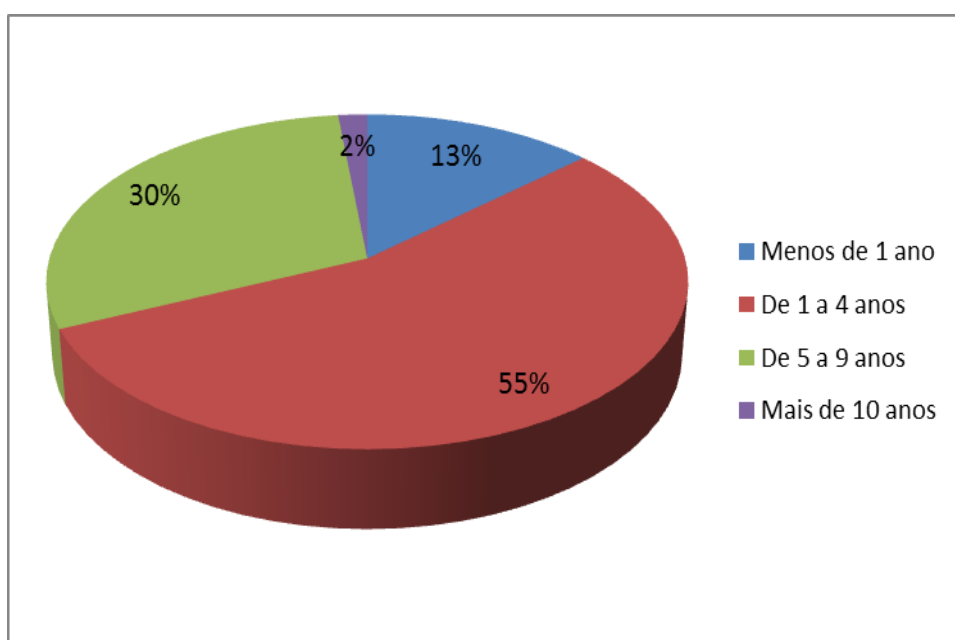
Gráfico 04 – Faixa Salarial

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

4.1.5 Tempo na Empresa

Verifica-se através da pesquisa quanto ao tempo da empresa, 55% estão na empresa entre 1 a 4 anos, 30% tem 5 a 9 anos de empresa, 13% tem menos de 1 ano de empresa e 2% mais de 10 anos de empresa. Vale ressaltar que o índice de rotatividade não é tão alto, sabendo que a amostra é de apenas 38% do total de funcionários das Drogarias Santa Fé existentes em Natal/RN (Gráfico 05).

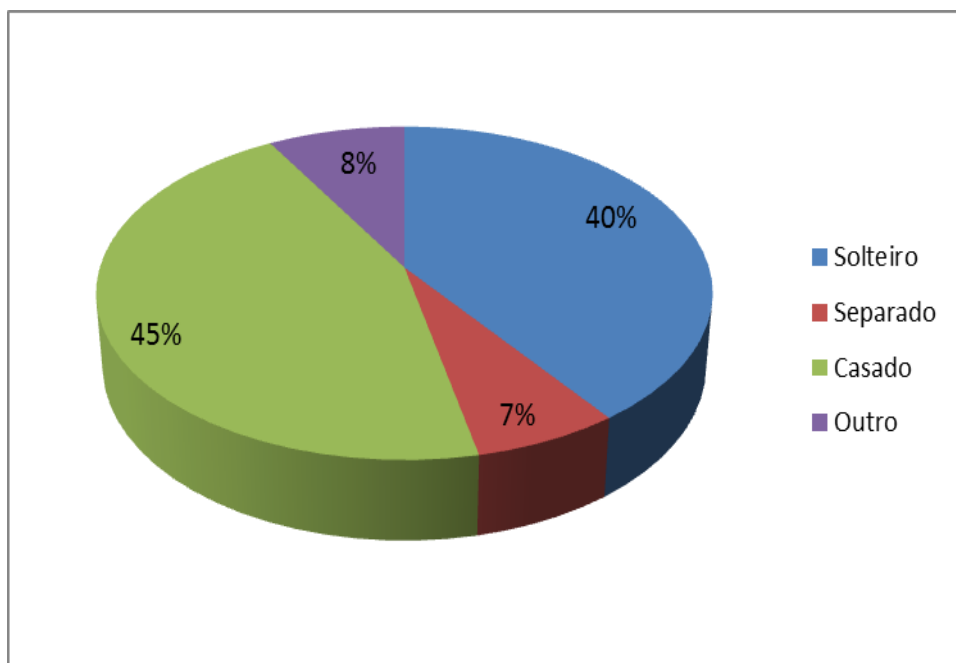
Gráfico 05 – Tempo na Empresa



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

4.1.6 Estado civil

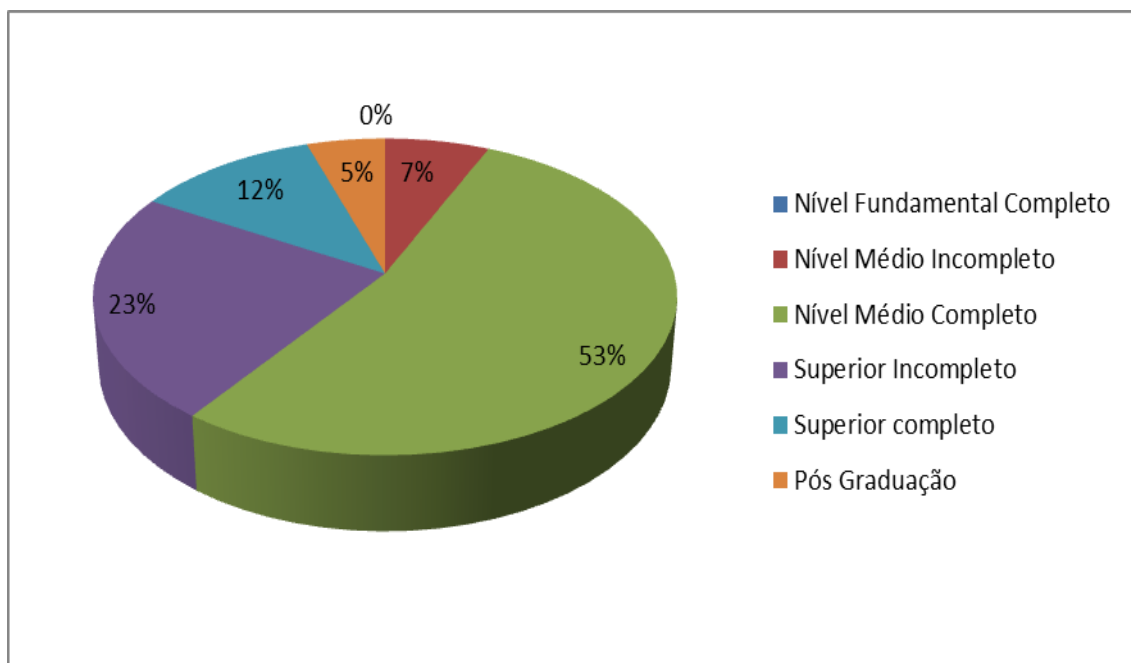
Em relação ao estado civil dos funcionários, mostra que do total de pesquisados, 45% dos funcionários estão casados, 40% estão solteiros, 8% possui outro estado civil e 7% são separados, onde mostra um percentual maior de pessoas casadas trabalhando nas Drogarias Santa Fé em Natal.

Gráfico 06 – Estado civil

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

4.1.7 Escolaridade

Quanto à escolaridade dos funcionários da “Santa Fé”, o gráfico mostra que, 53% possuem nível médio completo, 23% possuem superior incompleto, 12% possuem superior completo, 7% possuem nível médio incompleto, e 5% possuem Pós Graduação. Foi observado na pesquisa que aos que responderam que possuem superior incompleto, parte são balconistas e gerentes, dos que responderam possuir superior completo e Pós Graduação, são farmacêuticos. Conforme demonstra o gráfico a seguir:

Gráfico 07 - Escolaridade

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

A análise do perfil geral dos funcionários das Drogarias Santa Fé demonstra com relação ao sexo, que maioria dos funcionários são do sexo feminino. Quanto a idade dos funcionários, a pesquisa mostrou que, os funcionários pesquisados tem entre 26 a 30 anos de idade. Com relação a área de trabalho, as Drogarias Santa Fé possuem em seu quadro de funcionários, a maioria da ocupação dos cargos, os balconistas, levando em consideração a amostra realizada. Conforme a pesquisa foi investigado o salário recebido dos funcionários das Drogarias Santa Fé, onde o estudo mostrou que os funcionários que recebem de R\$ 1.001,00 até 2.000,00, sendo este salário base na maioria dos cargos na empresa, como a de balconista antes os outros. Quanto ao tempo na empresa, que boa parte dos funcionários estão de 1 a 4 anos na empresa. O estudo também demonstra que os funcionários pesquisados tem em sua maioria dos cargos nível médio completo (ver gráfico 07).

4.2 ANÁLISE DAS VARIÁVEIS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Conforme descrito no modelo de Walton, os critérios serão compostos por seus respectivos indicadores e em seguida à exposição dos valores e um gráfico para cada fator.

4.2.1 Compensação justa e adequada

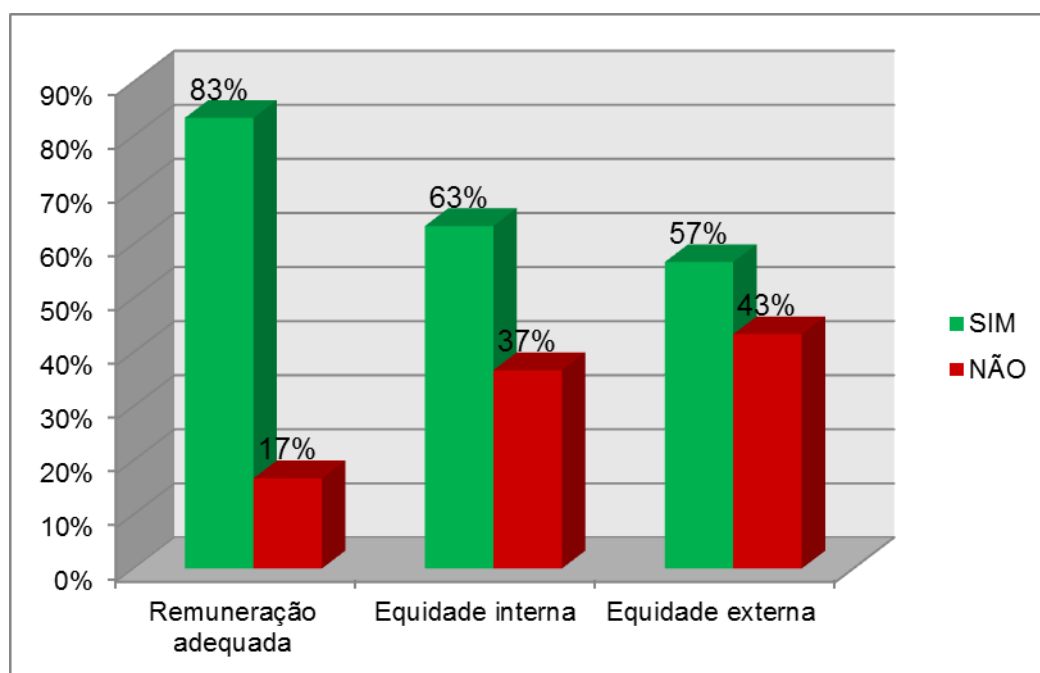
Segundo Walton, compensação justa e adequada “visa mensurar a Qualidade de Vida no Trabalho em relação à remuneração recebida pelo trabalho realizado” (apud FERNANDES, 1996, p.48). O gráfico 8 traz os resultados quanto a este critério, onde é composta por três indicadores: remuneração adequada, equidade interna e equidade externa.

Referente à remuneração justa e adequada às tarefas realizada na Drogaria Santa Fé, a pesquisa demonstra que 83% responderam sim, e estão satisfeitos, entretanto 17% não estão satisfeitos.

Com relação ao salário ser equivalente ao dos seus colegas que realizam as mesmas tarefas na empresa, verificou-se que 63% consideram ter equidade interna na empresa e enquanto 37% responderam que não recebem igual aos demais colegas de trabalho da mesma área nas Drogarias Santa Fé.

Quanto ao salário ser equivalente a outros profissionais que realizam as mesmas tarefas em outras empresas, 57% responderam que existe equidade externa na empresa, enquanto 43% responderam que o seu salário não é equivalente ao de outros profissionais da mesma área em outras empresas.

Gráfico 08 – Compensação justa e adequada



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

4.2.2 Condições de trabalho

Segundo os dados apresentados sobre condições de trabalho, onde analisa a Qualidade de vida no Trabalho em relação às condições existentes no ambiente de trabalho, nela apresenta indicadores de qualidade medidos por: Jornada de trabalho, condições de segurança, ambiente físico e equipamentos e materiais.

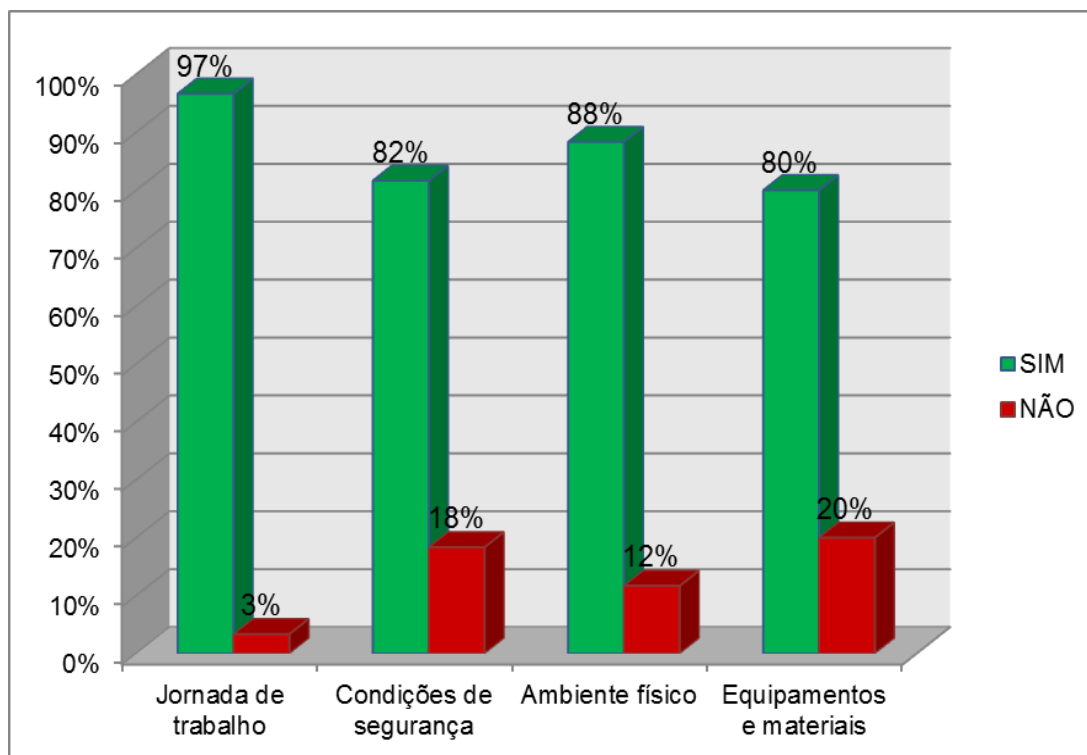
Referente à carga horária esta adequada a execução das tarefas e atividades (Jornada de trabalho), nota-se que total de respondentes, 97% responderam sim, afirmando que estão satisfeitos, enquanto 3% responderam que não ou encontra-se insatisfeito.

Verificando os resultados referentes a condições de segurança e prevenção de acidente onde deve garantir a integridade física do trabalhador, 82% dos funcionários consideram seu ambiente de trabalho possuir condições para garantir sua integridade física necessária para se trabalha, enquanto 18% discordam das opiniões dos demais.

Em relação aos que diz respeito à organização e limpeza no ambiente de trabalho 88% sente que o ambiente de trabalho é limpo e 12% não acham o ambiente limpo para trabalho ou discordam dos demais.

Com relação aos equipamentos e matérias em que a empresa disponibiliza para realização das tarefas, 80% responderam sim, afirmando que estão de acordo com os materiais e equipamentos que a empresa disponibiliza e que são necessários para a realização de suas tarefas, enquanto 20% dos pesquisados não estão a favor ou afirmam que os materiais e equipamentos não estão sendo necessário para execução de suas tarefas.

O Gráfico a seguir mostra esse percentual quanto sua condição de trabalho dentro da empresa, no qual condiz com sua situação apresentada no dia-a-dia no âmbito de cada loja em análise, através dessa pesquisa, os pesquisados demonstram que a empresa atende aos critérios estabelecidos pela QVT, segundo o modelo de Walton:

Gráfico 9 – Condições de trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

4.2.3 Uso e desenvolvimento de capacidades

De acordo com o gráfico 10, onde apresenta os índices sobre o uso e desenvolvimento de capacidades que visa mensurar a qualidade de vida no trabalho em relação ao que o funcionário da empresa tem em sua aplicabilidade diária e exercício das aptidões profissionais. Nesse aspecto foram analisados cinco critérios dentro dos índices sobre o uso e desenvolvimento de capacidades, de acordo com o mostrado no modelo de Walton, onde analisou a autonomia, o significado da tarefa, a identidade da tarefa, a variedade da habilidade e a retroinformação.

Sobre sua autonomia delegada pela empresa aos funcionários para decidir assuntos importantes que afeta as atividades no ambiente de trabalho, 63% dizem ter autonomia na empresa, e 37% dizem não ter autonomia.

A pergunta feita sobre está satisfeito com os resultados obtidos na empresa 80% estão satisfeitos, já 20% não se sentem satisfeitos com os resultados obtidos.

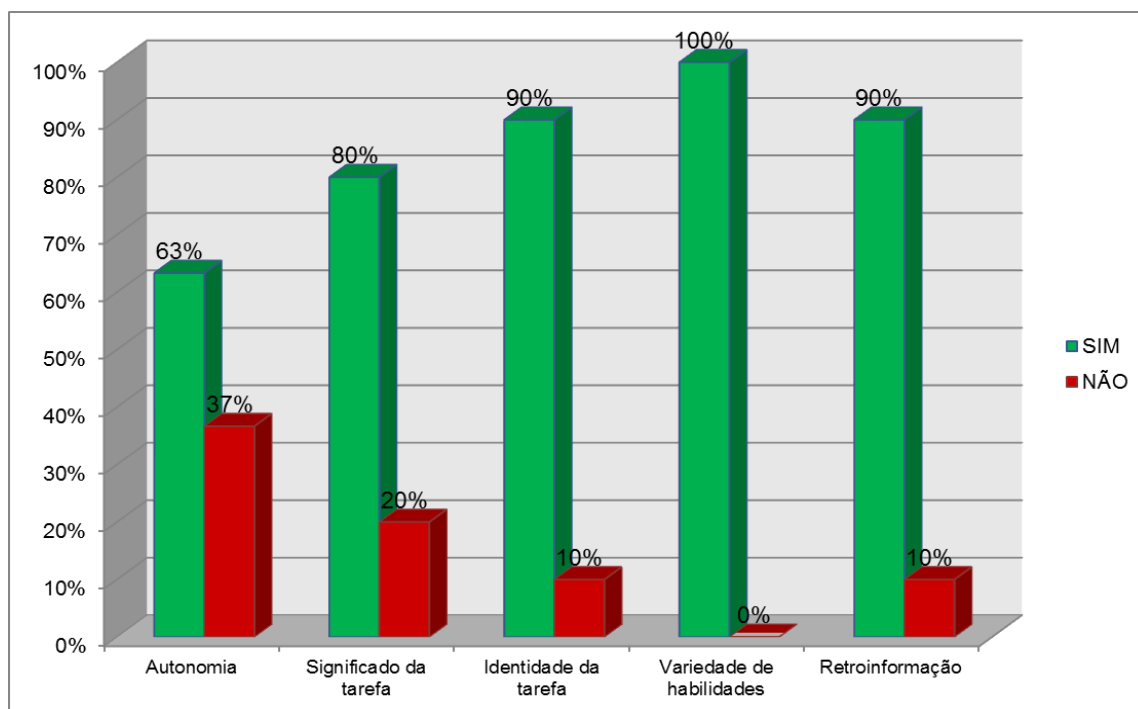
Referentes à identidade da tarefa, 90% dos funcionários responderam que estão satisfeitos com as tarefas realizadas e que estão de acordo com a sua função,

e somente 10% acreditam que as tarefas não estão de acordo com a função que eles exercem.

Quanto ao funcionário utilizar os seus conhecimento e habilidades para o desempenho de suas tarefas no trabalho, 100% dos funcionários considera utilizar, sendo que não houve quem discordasse. Nessa variável é importante verifica-se que grande parte dos funcionários possui nível médio completo, portanto isso deve ser levado em consideração pelo fato da escolaridade ser um fator preponderante nessa pesquisa.

Quanto à empresa oferecer informações necessárias para que o funcionário exerça suas funções e tarefas no trabalho, do total de pesquisados, percebe-se um resultado de 90% no qual responderam que a empresa oferece as informações necessárias para execução das tarefas, sendo que apenas 10% discordaram ou responderam que a empresa não oferece as informações necessárias. Nesse aspecto encontrou positividade em todos os critérios estabelecidos.

Gráfico 10 – Uso e desenvolvimento de capacidades



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

4.2.4 Oportunidade de crescimento e segurança

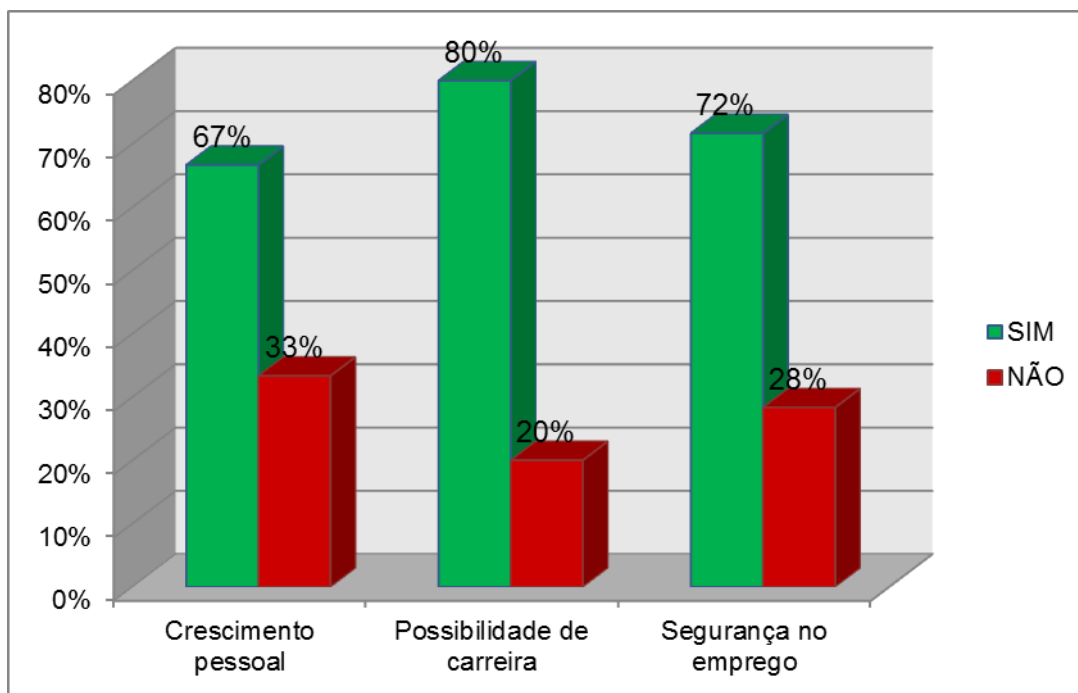
Analisando o critério oportunidade de crescimento e segurança, onde tem por finalidade a medição da QVT com relação às oportunidades que a empresa estabelece para o crescimento pessoal e profissional de seus funcionários, expressa a importância do desenvolvimento visando à perspectiva de crescimento no ambiente de trabalho.

Quanto as Drogarias Santa Fé oferecer oportunidades de crescimento, que se refere ao contínuo desenvolvimento e aplicação das potencialidades, o gráfico 11 mostra que 67% consideram que a “Santa Fé” oferece oportunidades de crescimento pessoal, sendo que 33% discordam dessa afirmação.

Em relação às oportunidades que a empresa dá para a aplicação de capacitação com treinamentos ou cursos, onde indica a viabilidade de avanços na empresa e na carreira do profissional, o gráfico ilustra que 80% afirmam que as Drogarias Santa Fé investe o suficiente em capacitação dos mesmos, enquanto 20% responderam que “não” ou estão insatisfeitos.

Quanto à segurança no emprego, quanto ao funcionário se sentir seguro e estável dentro da empresa, verifica-se que 72% sentem-se seguros ao trabalhar nas Drogarias Santa Fé, enquanto 28% não sentem segurança em trabalhar na empresa indicada. Vale ressaltar que a segurança que se refere-se ao questionário aplicado é proveniente de um conjunto de fatores que não se limita apenas na questão à manutenção dos seus empregos, mas também ao tratamento global que é dado a este em seu cotidiano de trabalho.

O gráfico a seguir sintetiza os resultados onde se refere a esses critérios em relação ao indicador oportunidade de crescimento e segurança:

Gráfico 11 – Oportunidade de crescimento e segurança

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

4.2.5 Integração social na organização

Esse critério visa medir o grau de integração social existente na empresa entre seus funcionários. Critérios como esse visa medir igualdade de oportunidade, que segundo Walton (1975, apud Fernandes, 1995) representa um grau a ausência de estratificação na empresa, em termos de estruturas hierárquicas e discriminação quanto à raça, sexo, credo, origens, aparência ou estilos de vida. Relacionamento também é medido pelo auxílio recíproco, respeito, e relacionamento interpessoal. O senso comunitário descreve o grau que mede a comunidade da empresa, líderes e liderados ou subordinados.

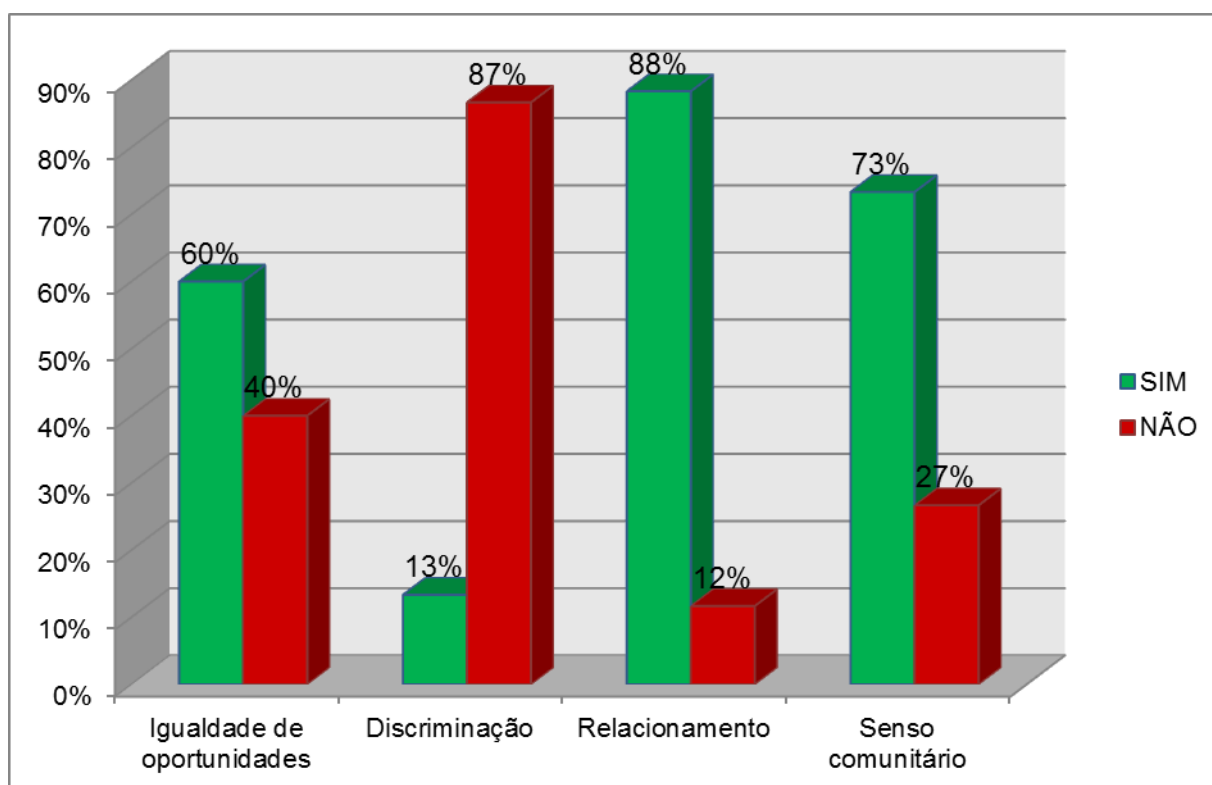
Quanto às oportunidades de crescimento serem iguais para todos, observou-se que 60% consideram que exista igualdade, enquanto 40% discordam dessa opinião.

Quanto à discriminação pela aparência, estilo de vida, sexo, raça ou religião, o gráfico mostra que, 87% responderam que não veem nenhum tipo de discriminação na empresa. Enquanto 13% responderam que “sim” ainda há discriminação.

Quanto ao relacionamento entre os funcionários ser baseado no respeito, cooperação e companheirismo, a pesquisa, o gráfico mostra que 88% dos funcionários responderam afirmam existir esse tipo de relacionamento, entretanto 12% afirmam não existir esse tipo de integração ou não se identifica com esse tipo de relacionamento na empresa.

O quesito referente de a empresa proporcionar integração entre funcionários fora do local de trabalho verifica-se que 73% afirmaram haver integração devida aos funcionários, enquanto 27% discordaram dessa opinião. Aspectos descritos nesse gráfico são considerados bons na organização pesquisada, favorecendo ainda mais a QVT dos funcionários.

Gráfico 12 – Integração social na organização



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

4.2.6 Constitucionalismo

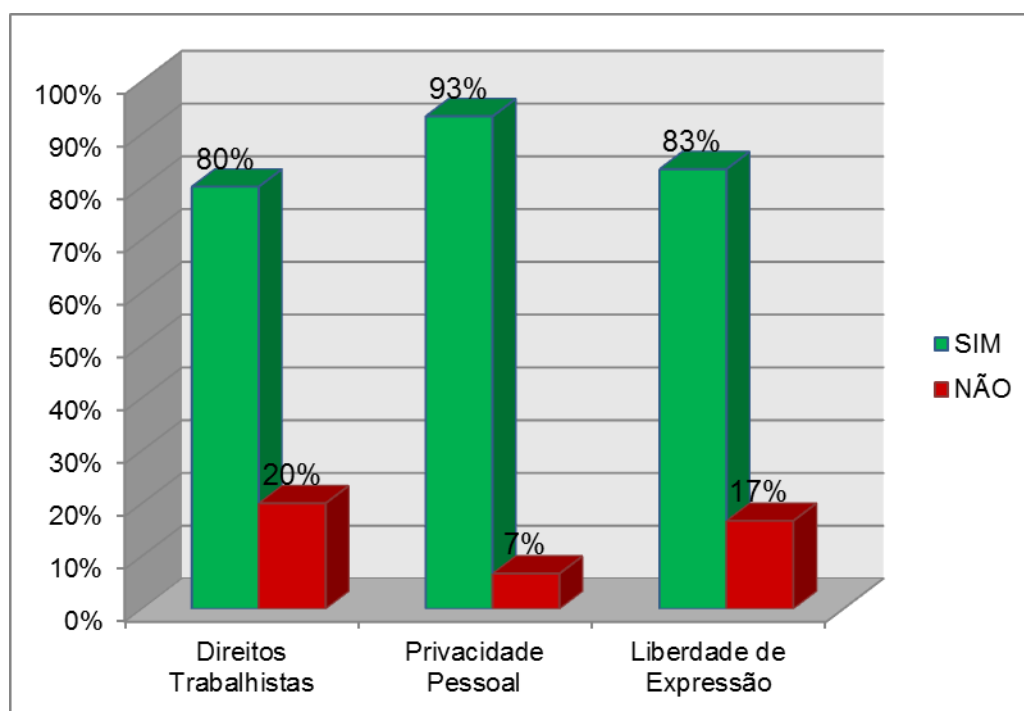
Refere-se aos direitos dos empregados a serem cumpridos na empresa. Segundo Walton (1975), são estabelecidos por direitos trabalhistas, privacidade pessoal e liberdade de expressão.

Quanto as Drogarias Santa Fé em cumprir as regras previstas nas leis trabalhistas, 80% dos funcionários responderam que a empresa cumpri com todas as leis do trabalho, enquanto 20% responderam que a empresa não cumpri com todas as leis trabalhistas.

Em relação à privacidade pessoal dos funcionários, 93% afirmaram que a empresa respeita a privacidade e a liberdade, e 7% discordam dos demais.

Percebe-se também em relação ao quesito liberdade de expressão, no qual considera 83% tem oportunidade de expressar suas opiniões, enquanto 17% acham que a empresa não é permitido expor ideias.

Gráfico 13 - Constitucionalismo



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

4.2.7 O trabalho e o espaço total de vida

Esse índice visa a mensurar o equilíbrio entre a vida pessoal do funcionário e a vida no trabalho.

No que se refere à carga horária de trabalho de cada funcionário, 80% dos funcionários afirmam que seu horário de trabalho não interfere ou não causa nenhum transtorno na sua vida pessoal. Entretanto, 20% dos pesquisados dizem não estar satisfeitos e sua carga horária atrapalha ou interfere na sua vida pessoal.

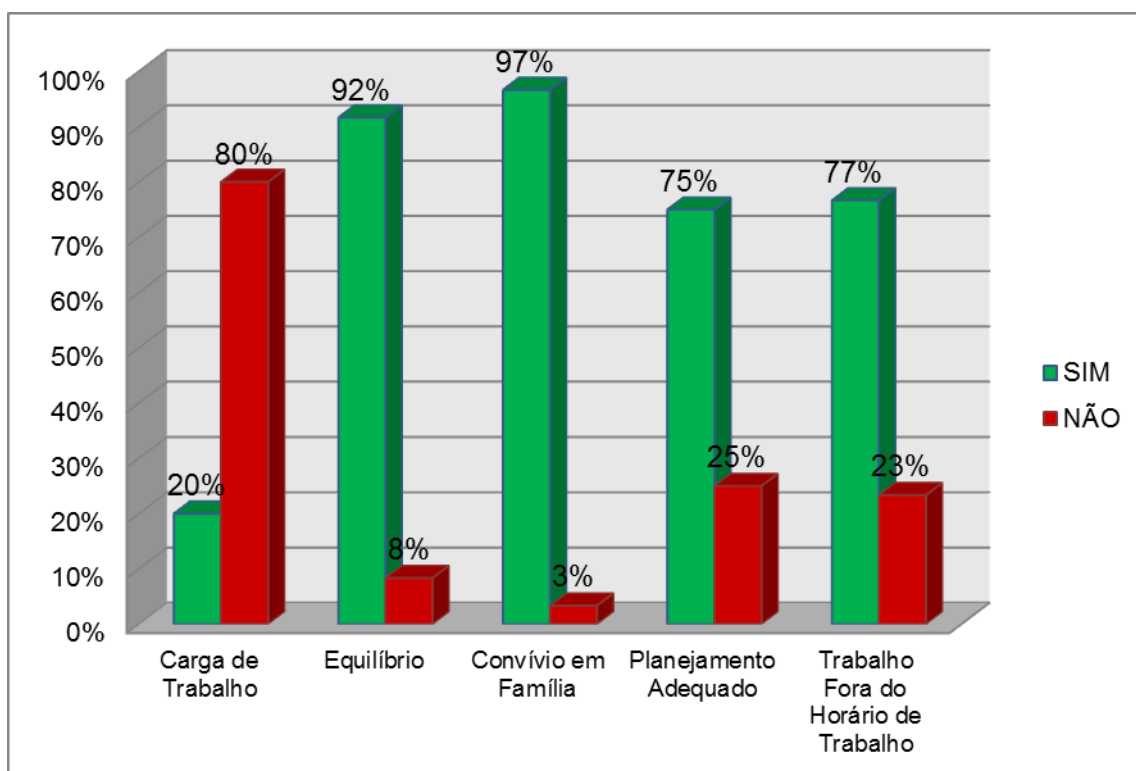
Com relação ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional considerando a carga horária de trabalho, 92% afirma ter esse devido equilíbrio, enquanto 8% não concordam com essa opinião.

Quanto ao horário de trabalho permitir que tivesse tempo para conviver com a família, verifica-se que 97% consideram ter um tempo de convívio com a família, e enquanto 3% discordam dos demais.

Quanto ao planejamento e o prévio agendamento da participação dos funcionários em cursos e treinamentos oferecidos na “Santa Fé”, 75% afirmam haver esse devido agendamento, enquanto 25% afirmam não haver esse devido agendamento prévio do funcionário.

Percebe-se quanto aos cursos e treinamento realizados fora do horário de trabalho 77% dos funcionários realizam esses treinamentos fora do horário de trabalho, enquanto 23% indicam que seus cursos e treinamento são realizados dentro do horário de trabalho.

Gráfico 14 – O trabalho e o espaço total de vida



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

4.2.8 Relevância social do trabalho na vida

O ultimo critério a ser analisada é a relevância social do trabalho na vida, onde possui quatro indicadores: Imagem da empresa, responsabilidade social na instituição, responsabilidade social pelos serviços e responsabilidade social pelos funcionários. Segundo Walton (1975), esse indicador mensura a QVT através da percepção do funcionário com relação a responsabilidade social da empresa na comunidade, na qualidade da prestação de serviços e no atendimento aos seus funcionários.

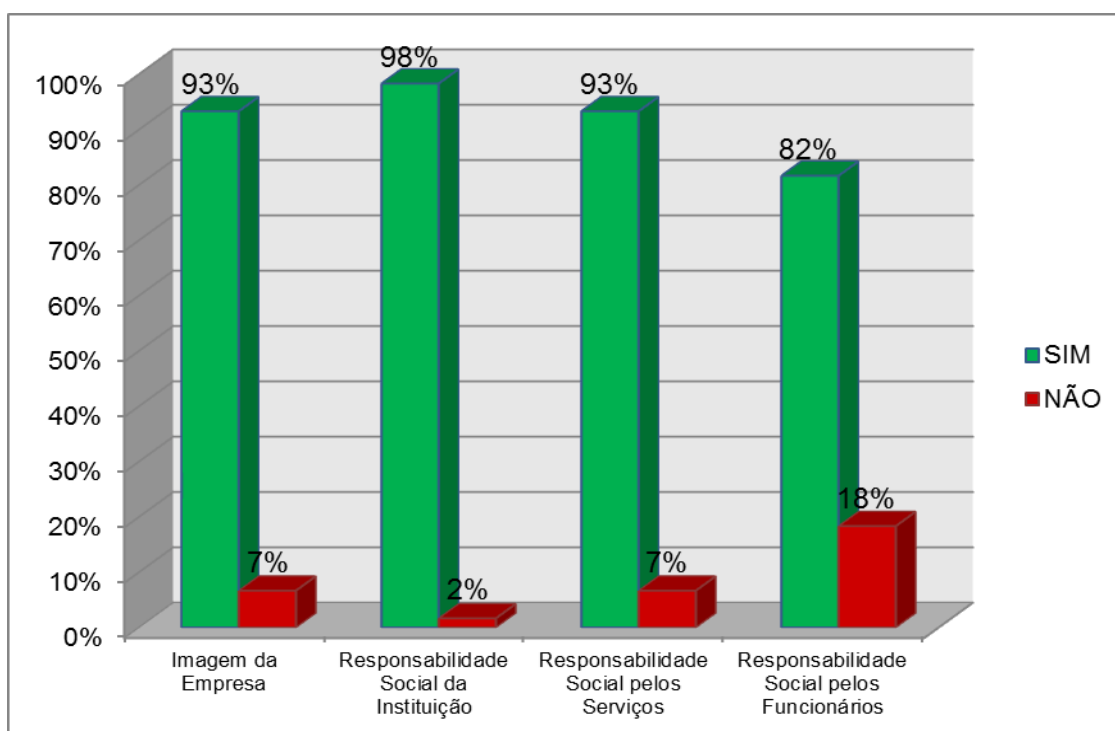
Com relação ao reconhecimento e valorização da comunidade para com os funcionários das Drogarias Santa Fé, verifica-se que 93% sentem-se valorizados pela comunidade, enquanto apenas 7% não sentem que seu trabalho seja reconhecido pela comunidade.

Quanto à empresa possuir responsabilidade social e apoiar as iniciativas da comunidade, percebe-se que, 98% percebem como a empresa atua com responsabilidade social indicam que de alguma forma a empresa atua nesse sentido, enquanto que 2% não percebem.

O que se refere enquanto empresa a preocupar-se constantemente com seus produtos e os serviços prestados ao cliente, a pesquisa revela que, 93% indicam que a empresa se preocupa com a qualidade dos produtos e serviços oferecidos ao cliente. Enquanto que apenas 7% acreditam que a empresa não se preocupa.

Com relação ao funcionário sentir-se valorizado para empresa, verifica-se nessa questão que 82% se sentem valorizados, enquanto que 18% não se sentem valorizado e nem que sua função é importante para a empresa.

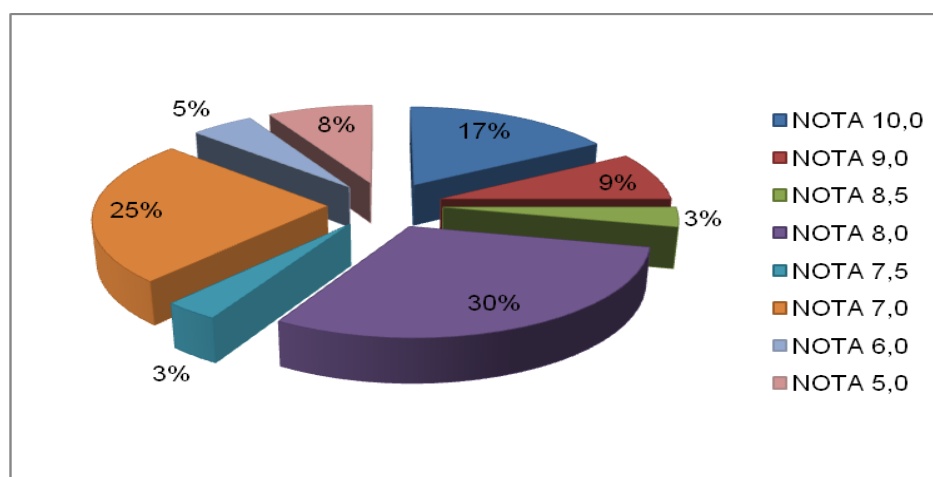
Nessa análise sobre relevância social do trabalho na vida é possível observar que, os pesquisados apresentam um bom nível de qualidade de vida no trabalho onde isso reflete-se positivamente, conforme mostrado no gráfico 15:

Gráfico 15 – Relevância social do trabalho na vida

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

4.2.9 Nota atribuída a Qualidade de Vida no Trabalho

A nota atribuída pelo funcionário sobre sua qualidade de vida no trabalho percebe-se que dos pesquisados 86% se sentem um alto nível de satisfação, tendo em vista que a escala é de 0 a 10, as notas atribuídas foram iguais ou superiores a 7,0. Enquanto apenas 14% avaliaram com notas abaixo de 7.

Gráfico 16 – Nota para a QVT

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

5.1 CONCLUSÕES

A pesquisa realizada buscou apresentar uma análise sobre a percepção dos funcionários das Drogarias Santa Fé com relação a sua qualidade de vida no trabalho. Através desse estudo, por meio da opinião dos funcionários foi possível analisar diversos aspectos inseridos na QVT para que dessa forma a empresa venha identificar os principais aspectos para que futuramente possa desenvolver ações de melhoria contínua.

Através desse estudo, os funcionários puderam relatar que o trabalho em si, é um meio de realização pessoal e profissional, bem como de crescimento e que há identificação nas tarefas desempenhadas. Também relataram sobre as tarefas desempenhadas são seguras, e que a empresa disponibiliza os equipamentos necessários para a realização e o ambiente de trabalho é limpo e adequado com uma carga horária para maioria satisfatória segundo a pesquisa desenvolvida.

Verificou-se um bom nível de satisfação dos funcionários quanto aos resultados alcançados. Observou-se que grande maioria utiliza de seus conhecimentos e habilidades na realização de suas tarefas.

A empresa também investe constantemente em treinamento e na capacitação de seus funcionários, onde são avisados com antecedência da realização desses treinamentos. O que pode preocupar é o fato de que muitos disseram realizar esses programas de capacitação em horário diferente ao de treinamento, o que compromete os horários em que o funcionário provavelmente teria para suas tarefas pessoais.

Ainda levando em conta o fator trabalho e o espaço total de vida, os pesquisados não consideram que sua vida é lesada em virtude da carga horária, pois possui equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional, porém, como era de se esperar há aqueles que discordam nesse sentido.

A maioria das propostas indica que os funcionários se sentem reconhecidos e valorizados pela empresa e pela comunidade, e que a empresa se preocupa com a qualidade dos serviços prestados e dos produtos oferecidos aos clientes.

O que se observou de importante foi o fato das Drogarias Santa Fé oferecer oportunidades de crescimento com igualdade, pois nem toda organização oferece ao seu colaborador uma oportunidade de crescimento profissional.

As empresas hoje em dia estão cada vez mais buscando um alto desempenho e por causa da competitividade nos mercados a busca tem sido cada vez maior.

A tecnologia como fator determinante para o avanço no mercado tem sido alavanca para o engajamento e o sucesso de muitas empresas, porém os empresários não devem esquecer que o ser humano é o elemento principal para o desenvolvimento de uma organização. Nesse sentido é vital uma melhoria de qualidade de vida para cada indivíduo no trabalho. Melhoria no trabalho significa motivação, dignidade e progresso na organização. A empresa que não atentar para a qualidade de vida no trabalho pode-se considerar decadente, pois se os funcionários não estiverem satisfeitos, isso se refletirá no descontentamento na sua produtividade, ou seja, o produto final da empresa é o reflexo da satisfação e da qualidade de vida dos funcionários, nisso se a empresa é de qualidade, o produto da empresa será de alta qualidade e seus clientes estarão satisfeitos.

5.2 RECOMENDAÇÕES

Nesse aspecto pode-se afirmar que alguns indicadores na empresa pesquisada foram bem aceitos pelos funcionários, tais como remuneração adequada, identidade da tarefa e possibilidade de carreira. Houve também fatores significativos como a imagem da empresa. Nesse caso deve ser reforçados ainda mais aspectos como reforço na implantação de cargos e salários, avaliar a equiparação interna e externa de salários e a possibilidade de implantação de sugestões melhorias da empresa ou do ambiente de trabalho nas reuniões mensais.

Apesar de terem apresentados índices favoráveis de satisfação, a empresa poderia ser mais bem avaliada quanto a alguns fatores que são de suma importância, pois foram apresentados também índices de insatisfação ou não regularidade. Dentre eles estão a equidade externa no qual trouxe nível de insatisfação de 43% como demonstrado no gráfico, leva-se a acreditar que a empresa ainda nesses termos pode ainda não ter bons salários quanto as demais empresas desse segmento, a empresa deve observar bem de maneira preventiva a

fim de evitar rotatividade na empresa ou absenteísmo na empresa.

Outro item importante com relação a igualdade de oportunidade observar o nível de importância ao funcionário em que a empresa pode considerar para todos, não deixando transparecer desigualdade ou status hierárquicos dentro da própria empresa, evitando algum conflito que venha ocorrer aos subordinados.

Finalmente após a análise dos dados é possível dizer que os níveis de QVT na empresa sejam bem vistos pelos colaboradores, ainda que existam pessoas que discordem de tais critérios, deve ser revistas para que sempre possam ter a melhoria contínua no sentido de sanar alguns possíveis problemas nos próximos anos.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES, Eda conte; GUTIERREZ, Luiz Homero. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): uma experiência brasileira. **Revista de Administração**. São Paulo, FEA/USP, v. 23,n. 4, p. 29-38, out./dez, 1988.

LACOMBE, Francisco. **Recursos humanos**. São Paulo: Saraiva, 2010

LEVINE, David M.; BERENSON, Mark L. ; STEPHAN, David . **Estatística: teoria e aplicação usando microsoft excel em português**. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000**. 1996. 296f. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo-SP, 1996. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12132/tde-14042009-113324/pt-br.php>>. Acesso em: 13 de maio de 2014.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2008

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria Geral da Administração: Da Escola Científica à Competitividade na Economia Globalizada**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MOURA, Leila Luz Fontes de. **Qualidade de Vida no Trabalho: uma aplicação prática do modelo de Walton no contexto de uma empresa em Picos - PI**. 2011. 60 f. Monografia (Graduação em Administração) - Campus Senador Helvídio Nunes de Barros, Universidade Federal do Piauí, Picos, 2011.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de Metodologia Científica: projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. São Paulo: Pioneira, 1998.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 11ed. São Paulo: Pearson Prentice, 2007.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projeto de Estágio e de Pesquisa em Administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

WALTON, R. Criteria For Quality Life. In DAVIS, L. A. B. **The quality of working life: problems, prospects and state of the art**. New York: The Free Press, 1975.

APÊNDICE



LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Prezado colaborador,

Estou concluindo o curso de graduação em Administração e o meu trabalho consiste numa pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho. Trata-se de um estudo estritamente de cunho acadêmico para subsidiar a elaboração desse Trabalho de Conclusão de Curso. Solicitamos a vossa gentileza de responder a este questionário de pesquisa, esclarecemos que os questionários são confidenciais, portanto, não há necessidade de identificá-los, por esse motivo sintam-se tranquilos em respondê-los com sinceridade.

Leia com atenção e, por favor, não deixe nenhuma questão em branco, pois ela é insubstituível.

QUESTIONÁRIO SOBRE: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DAS
DROGARIAS SANTA FÉ – NATAL/RN

1. PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS

1.1 Sexo

- ☐ Masculino
☐ Feminino

1.2 Idade

- ☐ Até 20 anos
☐ Entre 21 a 25 anos
☐ Entre 26 a 30 anos
☐ Mais de 31 anos

1.5 Loja _____

1.6 Tempo na Empresa

- ☐ Menos de 1 Ano
☐ De 1 a 4 Anos
☐ De 5 a 9 anos ☐ Mais de 10 anos

1.3 Cargo Atual

- ☐ Oper. de Caixa ☐ Gerente
☐ Farmacêutico ☐ Outro
☐ Balconista

No caso da opção outro especifique:

1.4 Faixa salarial

- ☐ Até R\$ 1.000,00
☐ de R\$ 1.001,00 até R\$ 2.000,00
☐ de R\$ 2.001,00 até R\$ 3.000,00
☐ Mais de R\$ 3.000,00

1.7 Estado civil

- ☐ Solteiro (a) ☐ Separado (a)
☐ Casado (a)
☐ outro _____

1.8 Escolaridade

- ☐ Nível Fundamental Completo
☐ Nível Médio incompleto
☐ Nível Médio completo
☐ Superior Incompleto
☐ Superior completo ☐ Pós Graduação

Nº	Questão	Sim	Não
01	O trabalho que você realiza na Drogaria Santa Fé é justo e adequado ao seu salário?		
02	O salário é equivalente ao dos seus colegas de trabalho que realizam as mesmas tarefas da empresa?		
03	O seu salário é equivalente aos profissionais que realizam as mesmas tarefas em outras empresas?		
04	A carga horária é adequada para a execução das suas tarefas e atividades?		
05	As condições de segurança e prevenção de acidentes garantem sua integridade física no ambiente de trabalho?		
06	A empresa oferece um local de trabalho limpo e adequado?		
07	A empresa disponibiliza os equipamentos e materiais necessários à realização de suas tarefas?		
08	Você tem autonomia para decidir sobre assuntos importantes que afetam sua atividade no trabalho?		
09	Você está satisfeito com os resultados obtidos no seu trabalho?		
10	As tarefas que você realiza estão de acordo com sua função?		
11	Você utiliza seus conhecimentos e habilidades para desempenhar suas tarefas no ambiente de trabalho?		
12	A empresa oferece as informações necessárias para executar seu trabalho?		
13	A Drogaria Santa Fé oferece oportunidade de crescimento profissional?		
14	A empresa investe na sua capacitação com treinamentos ou cursos?		
15	Você se sente seguro e estável trabalhando na Drogaria Santa Fé?		
16	As oportunidades de crescimento são iguais para todos os funcionários?		
17	Na empresa seus colegas são discriminados pela aparência, estilo de vida, sexo, raça ou religião que possuem?		
18	O relacionamento entre os funcionários é baseado no respeito mútuo, cooperação e companheirismo?		
19	A empresa proporciona integração entre os funcionários fora do local de trabalho?		
20	A Drogaria Santa Fé cumpre as regras previstas na legislação trabalhista?		
21	No ambiente de trabalho há respeito a sua privacidade ou liberdade?		
22	Você tem oportunidade de expor suas idéias e implementar sugestões para melhoria da empresa ou do ambiente de trabalho?		
23	Sua carga horária atrapalha e/ ou interfere na sua vida pessoal?		
24	Há equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional tendo em vista sua carga horária de trabalho?		
25	Sua carga horária permite que você tenha tempo de conviver com sua família?		
26	Sua participação em cursos ou treinamentos é planejada ou previamente agendada pela empresa que demonstra isso lhe comunicando com antecedência?		
27	Seus cursos e treinamentos são realizados fora do horário de trabalho?		
28	Os colaboradores da Drogaria Santa Fé são reconhecidos e valorizados na comunidade pelo trabalho que realizam?		
29	A empresa possui noção de responsabilidade social, ou seja, apóia iniciativas comunitárias?		
30	A empresa preocupa-se constantemente com os produtos e serviços prestados aos clientes?		
31	Em relação ao seu trabalho você sente-se valorizado pela empresa a ponto de perceber que a sua função é importante para a Drogaria Santa Fé?		
32	Atribua uma nota de 0 a 10 à sua Qualidade de Vida no Trabalho		

