

**FUNDAÇÃO EDUCACIONAL VALE DO SÃO FRANCISCO  
ESCOLA SUPERIOR EM MEIO AMBIENTE  
BACHAREL EM ADMINISTRAÇÃO  
MARITELMA LIMA DE CARVALHO**

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO AMBIENTE FARMACÊUTICO: UM  
ESTUDO DE CASO EM UMA FARMÁCIA NA CIDADE DE BAMBUÍ-MG NA  
PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES**

**IGUATAMA - MG  
2018**

**MARITELMA LIMA DE CARVALHO**

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO AMBIENTE FARMACÊUTICO: UM  
ESTUDO DE CASO EM UMA FARMÁCIA NA CIDADE DE BAMBUÍ NA  
PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao curso de Bacharel em  
Administração da Escola Superior em  
Meio Ambiente- ESMA como requisito  
parcial para obtenção de título de  
bacharel em Administração.  
Orientador: Prof. Esp. Cleiton Magela Luz

**IGUATAMA-MG**

**2018**

**MARITELMA LIMA DE CARVALHO**

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO AMBIENTE FARMACÊUTICO: UM  
ESTUDO DE CASO EM UMA FARMÁCIA NA CIDADE DE BAMBUÍ NA  
PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao curso de Bacharel em  
Administração da Escola Superior em  
Meio Ambiente- ESMA como requisito  
parcial para obtenção de título de  
bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Cleiton Magela Luz

Aprovado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

---

Prof. Esp. Cleiton Magela Luz (Orientador)

---

Prof. Esp. Renata de Carvalho Ferreira (Co-orientador)

---

Prof. Mayra Cristina Pinheiro

---

Prof. Msc. Mazurkiewicz Alcione Simões

**IGUATAMA-MG**

**2018**

## **AGRADECIMENTOS**

Quero agradecer a todos que contribuíram ao longo dessa jornada. Especialmente:

Deus por sempre estar comigo e ao meu lado, sobretudo nos momentos mais difíceis;

À minha mãe Elza, meu pai José, meus irmãos Cristina, Sejunero e meu namorado Samuel, que sempre estiveram ao meu lado me apoiando em grandes momentos de alegria e sofrimento, pelo amor demonstrado, incentivo, paciência, companheirismo e apoio incondicional;

A todos meus amigos que estiveram presentes nesses quatro anos, que foram muito importantes para seguir nessa caminhada;

Ao professor Cleiton Magela Luz, meu orientador, pelos ensinamentos fundamentais para a conclusão deste trabalho;

A todos os profissionais da faculdade FEVASF, por contribuírem para o meu crescimento profissional;

Enfim, obrigada a todos que contribuíram de alguma maneira para que essa etapa fosse cumprida.

“Qualquer desafio que enfrentamos não é tão importante quanto nossa atitude frente a ele, pois é ela que determina nosso sucesso ou derrota”.

(Norman Vicent Peale)

## RESUMO

O estudo tem como objetivo verificar a percepção dos funcionários relacionados a uma farmácia localizada no município de Bambuí - MG sobre sua própria qualidade de vida no trabalho. Com o intuito de obter o conhecimento necessário para a realização deste estudo, a pesquisa bibliográfica abordou sobre o termo qualidade de vida no trabalho, intensificando e baseando-se no modelo de QVT de Richard Walton (1973). A pesquisa apresentou caráter qualitativo e quantitativo, sendo ouvidos 38 colaboradores da empresa em estudo. A partir dos dados coletados foi possível determinar o perfil da empresa, onde, (50%) dos funcionários são do sexo masculino, com idade entre dezoito a trinta anos. 86% possui entre 1 e 9 anos e 14% tem mais de 10 anos de serviço dedicado a empresa. Foi possível perceber que 47% trabalham oito horas diárias, conseqüentemente a maioria se manifestou satisfeito com a qualidade oferecida pela empresa, o que demonstra comprometimento da instituição para com a qualidade de vida no trabalho, sempre buscando aprimoramento e estando em conexão com as exigências de mercado. Porém, ainda que os níveis de satisfação sejam altos, em se tratando da compensação justa e adequada, notou-se que os níveis de insatisfação eram superiores quando comparados com os de outras categorias.

**Palavras-chave:** Qualidade de vida no trabalho, percepção, empresa privada, farmacêutica.

## **ABSTRACT**

The study aims to verify the perception of employees related to a pharmacy located in the municipality of Bambuí - MG about their own quality of life at work. In order to obtain the necessary knowledge for the accomplishment of this study, the bibliographical research focused on the term quality of life in the work, intensifying and based on the model of QVT of Richard Walton (1973). The research was qualitative and quantitative, being heard 38 employees of the company under study. From the collected data it was possible to determine the company profile, where, (50%) of the employees are male, aged between eighteen and thirty years. 86% have between 1 and 9 years and 14% have more than 10 years of dedicated service. It was possible to notice that 47% work eight hours a day, consequently the majority expressed satisfaction with the quality offered by the company, which demonstrates commitment of the institution to the quality of life at work, always seeking improvement and being in connection with the requirements of Marketplace. However, even though satisfaction levels are high, when it comes to fair and adequate compensation, it was noticed that levels of dissatisfaction were higher than those of other categories.

**Keywords:** Quality of life at work. Perception. Private pharmaceutical company.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Idade dos responsáveis .....	24
Gráfico 2- Tempo dedicado a empresa .....	25
Gráfico 3 – Carga horária de trabalho diária .....	26
Gráfico 4- Satisfação quanto a remuneração .....	27
Gráfico 5 - Satisfação quanto a equiparação salarial comparado com outras empresas .....	28
Gráfico 6 - Satisfação quanto a equiparação salarial entre cargos da empresa .....	29
Gráfico 7 - Satisfação quanto a jornada de trabalho .....	30
Gráfico 8 - Satisfação quanto as condições de segurança e saúde no trabalho.....	31
Gráfico 9 - Satisfação quanto a liberdade e independência .....	32
Gráfico 10 - Satisfação quanto a utilização de capacidades e habilidades.....	33
Gráfico 11 - Satisfação quanto ao planejamento das atividades desempenhadas ...	34
Gráfico 12-Satisfação quanto à possibilidade de utilização de conhecimentos e habilidades.....	35
Gráfico 13 - Satisfação quanto à capacidade da empresa de gerir conhecimentos..	36
Gráfico 14 - Satisfação quanto a estabilidade no emprego .....	37
Gráfico 15 - Satisfação quanto a integração social na empresa .....	38
Gráfico 16 - Satisfação quanto a privacidade e individualidade.....	40
Gráfico 17 - Satisfação quanto à liberdade de expressão .....	41
Gráfico 18 - Satisfação quanto ao tratamento justo.....	42
Gráfico 19 - Satisfação quanto ao equilíbrio entre vida pessoal e trabalho .....	43
Gráfico 20 - Satisfação quanto a importância que a comunidade atribui a empresa	44
Gráfico 21 - Satisfação quanto a credibilidade que a empresa possui .....	45

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária

OMS - Organização Mundial de Saúde

QV - Qualidade de Vida

QVT - Qualidade de Vida no Trabalho

TCLE - Termo Consentimento Livre e Esclarecido

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	11
2. OBJETIVOS .....	13
2.1 Objetivo geral.....	13
2.2 Objetivos específicos .....	13
3. JUSTIFICATIVA .....	14
4. REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
4.1 Origem e conceitos sobre a qualidade de vida .....	15
4.2 Qualidade de vida no trabalho .....	16
4.3 O significado do trabalho na vida das pessoas .....	17
4.4 Modelo de QVT de Richard Walton (1973) .....	19
5. METODOLOGIA .....	21
5.1 Caracterização da pesquisa .....	21
5.2 Tipo de pesquisa: .....	21
5.3 Técnicas de coleta de dados .....	22
5.4 Amostra .....	22
5.5 Critérios de inclusão .....	22
5.6 Critérios de exclusão .....	23
6. RESULTADOS DE DISCUSSÃO .....	24
6.1 Perfil dos respondentes .....	24
6.2 Compensação justa e adequada .....	27
6.3 Condições de segurança e saúde no trabalho.....	30

6.4 Oportunidade imediata para utilização e desenvolvimento da capacidade humana.....	33
6.5 Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança .....	36
6.6 Integração social na organização do trabalho .....	39
6.7 O constitucionalismo na organização do trabalho .....	41
6.8 O trabalho e o espaço total da vida .....	44
6.9 A relevância social na vida do trabalhador .....	46
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	49
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	51
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO .....	54
APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE .....	56

## 1. INTRODUÇÃO

Com o crescimento da competitividade do mercado de trabalho cada vez mais alta, profissionais das mais diversas áreas, sentem-se a obrigação de estarem preparados para conseguirem uma vaga de emprego, que satisfaça suas expectativas e necessidades profissionais e financeiras. Entretanto, a busca pelo aumento da qualificação profissional e a pressão do mercado de trabalho, vem gerando problemas no cotidiano das pessoas, principalmente dentro do ambiente laboral, aumentando assim o estresse, e as reclamações como falta de tempo com a família e a fadiga, sendo estes fatores que interferem negativamente na qualidade de vida no trabalho. Em contrapartida aos problemas gerados por essa realidade atual, as empresas têm percebido e reconhecido a importância de seus colaboradores, bem como da sua satisfação no ambiente de trabalho, uma vez que é através deles que produtos e serviços são produzidos e oferecidos aos consumidores. Os colaboradores que se encontram satisfeitos com seu trabalho tendem a apresentarem desempenhos superiores, como proposto por Melo (2014), pontuando que quando o trabalhador se vê como uma parte importante do processo, e não apenas um executor de atividades, é possível perceber mudanças positivas no desempenho apresentado por ele. Este conceito que busca a satisfação do colaborador com as funções exercidas em seu local de trabalho é conhecido como qualidade de vida no trabalho.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) busca o equilíbrio entre a organização e o indivíduo através da interação entre as expectativas e necessidades de ambas as partes, com o intuito de obter uma melhora no ambiente de trabalho, que favoreça tanto a empresa quanto o colaborador. A qualidade de vida no trabalho vem como uma estratégia de gestão utilizada pelas organizações para atender as necessidades individuais e coletivas dos seus colaboradores, por estar diretamente ligada aos fatores como: a satisfação, motivação, o bem-estar social, físico, psicológico e com produtividade no trabalho. O tema qualidade de vida no trabalho ganha importância nas organizações e nas discussões acadêmicas e empresariais, despertando assim o interesse de empresários e administradores afim, de oferecer satisfação dos colaboradores e a produtividade individual (CHIAVENATO, 2010).

Defende Walton (1973), que a qualidade de vida no trabalho (QVT) é presente a partir do momento em que o trabalhador atinge as suas metas, necessidades, aspirações e o senso de responsabilidade social. O que reafirma Werther e Davis

(1983) a qualidade de vida no trabalho (QVT), está associado a um programa de cargos e carreira, feito com equidade e bem conduzido na organização. O cargo deve incluir as competências de cada trabalhador e é o referencial para a construção da carreira individual; à medida que as competências se ampliam ou se alteram, ocorrem promoções de um a outro cargo, confirmando o sucesso do sujeito em seu projeto de realização. O estudo do tema se mostra relevante e atual, visto que o capital humano é parte indissociável de uma organização. A escolha da qualidade de vida no trabalho (QVT), como tema deste trabalho se dá na importância para o sucesso na organização, e o que representa em meio coletivo para os trabalhadores, além de demonstrar a percepção que os funcionários de uma farmácia do município de Bambuí - MG possuem sobre a sua própria qualidade de vida no trabalho (QVT). Dessa forma, será possível identificar se uma empresa desenvolve ações voltadas para a qualidade de vida no trabalho, preocupando-se com seus colaboradores, e se estes percebem e identificam os benefícios provenientes destas ações.

## **2. OBJETIVOS**

Considerando a importância dos estudos sobre QVT dentro das organizações, o presente estudo buscou atender aos objetivos propostos abaixo.

### **2.1 Objetivo geral**

Verificar a percepção que os funcionários possuem sobre uma farmácia do município de Bambuí - MG sobre sua qualidade de vida no trabalho (QVT).

### **2.2 Objetivos específicos**

- Identificar o grau de satisfação dos funcionários quanto ao seu cargo, a sua função.
- Mostrar como a Qualidade de Vida no Trabalho vem se tornando cada vez mais importantes e necessárias para as organizações em especial as do ramo de farmácia.
- Demonstrar se as empresas pensam sobre esse quesito e o que fazem em prol do mesmo.
- Basear se no modelo proposto por Richard Walton para verificar a percepção que os colaboradores possuem sobre a sua própria qualidade de vida.

### **3. JUSTIFICATIVA**

O presente estudo busca analisar a satisfação dos colaboradores de uma farmácia do município Bambuí - MG, quanto aos principais fatores que intervêm em sua qualidade de vida. Justifica-se a importância do mesmo, pois, descobrir a percepção que os colaboradores possuem quanto aos fatores que influenciam sua qualidade de vida no trabalho, pode proporcionar as organizações uma orientação sobre aspectos que podem ser melhorados para que seus colaboradores se tornem mais satisfeitos e conseqüentemente, mais produtivos.

Os estudos sobre qualidade de vida no trabalho são um meio para que as empresas possam conhecer seus colaboradores e suas insatisfações, onde por meio destas informações se torna possível a criação de medidas para que seja possível a realização de melhorias para o desempenho organizacional.

## 4. REFERENCIAL TEÓRICO

Com o intuito de realizar a contextualização do tema abordado neste estudo, aborda neste tópico os seguintes temas: Origem e conceitos sobre Qualidade de Vida, Qualidade de Vida no Trabalho, O significado do trabalho na vida das pessoas e, no sobre o Modelo de QVT proposto por Richard Walton (1973).

### 4.1 Origem e conceitos sobre a Qualidade de Vida

O termo qualidade de vida (QV) possui evidências que surgiu pela primeira vez na literatura médica por volta de 1930, segundo um levantamento de estudos que tinham por objetivo a sua definição e que faziam referência à avaliação da Qualidade de Vida (SEIDL; ZANNON, 2004). Assim a qualidade de vida (QV) é frequentemente utilizada, porém é muito complexa, pois possuem valores individuais e coletivos, representando felicidade, harmonia, saúde, prosperidade, morar bem, ganhar salário digno, ter amor e família, poder conciliar lazer e trabalho, ter liberdade de expressão, ter segurança. Ter qualidade de vida (QV) é estar em equilíbrio, de acordo com Cárdenas (1999) “a qualidade de vida é um conceito intensamente marcado pela subjetividade, envolvendo todos os componentes essenciais da condição humana, quer seja físico, psicológico, social, cultural ou espiritual”.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) (1995) reuniu especialistas de várias partes do mundo, que definiram qualidade de vida como a “percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (THE WHOQOL GROUP, 1995 *apud* SEIDL; ZANNON, 2004).

Já Santos (2012) “a qualidade de vida é um termo que descreve a qualidade das condições de vida, levando em considerações fatores como saúde, educação, o bem-estar físico, psicológico, emocional e mental, a expectativa de vida, a família e os amigos”.

De Marchi (1998 *apud* FRANÇA, 2004) um dos fundadores e ex-presidente da Associação Brasileira de Qualidade de Vida entre os anos de 1998 a 1999, descreve a qualidade de vida das pessoas no âmbito pessoal e organizacional:

Qualidade de vida é estar saudável, desde a saúde física, cultural, espiritual até a saúde profissional, intelectual e social. Cada vez mais

as empresas que desejarem estar entre as melhores do mercado deverão investir nas pessoas. Portanto, qualidade de vida é um fator de excelência pessoal e organizacional (DE MARCHI, 1998 *apud* FRANÇA, 2004).

A qualidade de vida relata uma preocupação maior com a saúde das pessoas, com o estresse, com o bem-estar no meio em que vivem e a qualidade de vida no trabalho (QVT) propõe uma interação da preocupação do indivíduo e da empresa em relação a fatores físicos, sociais, psicológicos, organizacionais com resultados tanto para as organizações como para as pessoas. (FERREIRA, 2008).

## **4.2 Qualidade de Vida no Trabalho**

O movimento Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiu em meados da década de 50, na Inglaterra, através de um psicólogo chamado Eric Trist, que naquela época se destacava na área de Desenvolvimento Organizacional. Através dos seus estudos juntamente com seus colaboradores compreenderam a relação existente entre trabalhador e organização (BURIGO, 1997). Um dos aspectos mais importantes na sua pesquisa foram os fatores que levavam o indivíduo a desempenhar suas atividades, satisfatoriamente, dentro da empresa (BURIGO, 1997).

Conforme Vieira (1996) foi apenas na década de 60 que o movimento Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) passou ter mais força, já que os trabalhadores estavam mais interessados em seu próprio bem-estar e as empresas buscavam formas de diminuir os efeitos negativos quanto à saúde física e mental de seus funcionários. Conforme Rodrigues (2007), esse modelo recebeu a denominação de Qualidade de Vida no Trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador no trabalho e suas necessidades em relação a ele próprio.

Para Chiavenato (2004) “a Qualidade de Vida no Trabalho representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através de seu trabalho na organização”. Desde modo diversos aspectos estão relacionados à satisfação dos colaboradores em seu ambiente de trabalho, como: salário justo e adequado, reconhecimento pessoal, incentivos motivacionais, visão de crescimento dentro da organização, entre outros.

Define Davis e Newstrom (2001), a proposta de Qualidade de Vida no Trabalho é desenvolver um ambiente de trabalho que seja tão bom para as pessoas, e para as organizações. Para isso, é necessário que haja um enriquecimento no trabalho, de

forma a deixa-lo mais desafiador. Para Chiavenato (2004), a organização que quiser atender bem o cliente externo, não poderá se esquecer de atender bem o cliente interno.

O valor do trabalho é muito relativo, pois pode apresentar algo prazeroso e agradável ou algo indesejável, ou fazer por obrigação. Segundo Carvalho e Nascimento (2011), “a Qualidade de Vida no Trabalho, portanto, constitui-se na peça chave do desenvolvimento humano enquanto profissional, pois é nas organizações que ele, como trabalhador, encontra seu sucesso e frustração”.

Na visão de Fernandes (1996) em se tratando de um ambiente humanizado e com qualidade de vida não significa necessariamente obedecer à legislação, não mostra que a empresa trabalha corretamente, obedecer à legislação é uma obrigação da empresa. Ela deve fazer mais do que isso, deve ser capaz de envolver e reconhecê-los como parte fundamental de seu sucesso. O conceito de qualidade de vida engloba além dos atos legislativos que protegem o trabalhador, o atendimento de suas necessidades e aspirações, com responsabilidades de tornar o trabalho mais humanizado e socialmente responsável.

### **4.3 O significado no trabalho na vida das pessoas.**

Na visão de Castelhana (2005), “o trabalho tornou-se um objeto de desejo para a sociedade no qual todos devem almejar e conseqüentemente se encaixar no quadro de trabalhadores”, ou seja, os que não se situarem nessa condição estariam excluídos de forma a serem rotulados como vadios e mais vulneráveis a criminalidade, nesse sentido a falta de emprego faz relações com a criminalidade, como se a falta de emprego estivesse interligada ao mesmo. “Impunha-se o rótulo de vadiagem aos que não estavam integrados à ordem do trabalho” (BEZERRA, 2005).

Para Wisner (2003), “o trabalho assalariado se tornou regra geral nas sociedades desenvolvidas; ele está sujeito a um contrato de trabalho cujos termos são determinados pela empresa”; ou seja, a estabilidade e a qualidade da produção são controladas pela própria organização. O tempo que se passa no trabalho e a importância dessa parte na vida das pessoas e finalmente a concentração de poder nas mãos da empresa bem como os riscos que podem estar sujeitos os trabalhadores impostos a esse “regime”.

O trabalho aponta para o ambiente físico e para as condições saudáveis com equipamentos e sugestões de melhorias nas tarefas. O colaborador da empresa ou funcionário satisfeito com o seu trabalho tem mais iniciativa, baixa rotatividade, desempenha suas tarefas motivado, tem orgulho da empresa (SANTOS 2012). Já a empresa oferece uma imagem de suporte, amparo, bem-conceituada, sólida, administração eficiente com bom funcionamento, sem problemas financeiros (SANTOS 2012).

Conforme Barretos (2008) o principal fator que provoca estresse no trabalho é a sobrecarga no trabalho, ou seja, acúmulo de tarefas, a falta de organização e a capacidade de distribuir as tarefas e funções. A agitação, insônia, descontentamento com questões do dia-a-dia, péssimo desempenho no trabalho já são alguns sintomas de estresse.

O lazer, exercícios físicos e alimentação balanceada são fatores para uma significativa melhora desse condicionante que assola a vida de muitas pessoas nos tempos modernos. O estresse somado a outros fatores de risco como o cigarro, sedentarismo, má qualidade de vida, podem provocar agravos ou distúrbios mais significativos (FRATE; JESUS, 2017).

A satisfação no trabalho é resultante de um conjunto de elementos como remuneração, oportunidades de promoção, relacionamento com os colegas, participação, ambiente de trabalho e suas condições, estes fatores contribuem para um bom desempenho dos funcionários (NASCIMENTO, 2016).

De acordo com Spector (2003), a satisfação no trabalho é uma variável de atitude que mostra como as pessoas se sentem em relação ao seu trabalho, “É o quanto as pessoas gostam do trabalho delas”. Dessa forma, é necessário que a organização possa entender a satisfação do empregado como os valores, atitudes e objetivos pessoais que precisam ser identificados, compreendidos e estimulados para que estes consigam sua efetiva participação na empresa.

Corroborando Robbins (2010) “trabalhos interessantes que fornecem treinamento, variedade, independência e controle, satisfaz a maioria dos funcionários”. Desta forma, quanto mais à organização proporcionar formas de crescimento e desenvolvimento profissional, mais o empregado tende a ficar satisfeito com seu trabalho.

#### 4.4 Modelo de QVT de Richard Walton (1973)

Walton (1973) tem a ideia de que a QVT é representada na humanização do trabalho e na responsabilidade social, pois oferece o suporte nas necessidades e os anseios do indivíduo pela reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho, aliado à formação de equipes de trabalho com um poder de autonomia e melhoria do ambiente organizacional.

Conforme França e Arrelano (2002), Walton foi um dos pioneiros na pesquisa da sistematização e conceitos de QVT, define-a como algo além dos objetivos da legislação trabalhista; com a regulamentação do trabalho de menores, jornada de trabalho, descanso semanal e indenizações por acidente de trabalho. Sendo assim o modelo de Walton é um dos mais completos, pois permite estudar o trabalhador em diversos aspectos proporcionando uma relação entre o colaborador, o ambiente de trabalho e o meio externo. Assim Walton busca uma geração de organizações mais humanizadas.

Assim, apresenta-se; abaixo as oito categorias, que afetam as pessoas dentro do ambiente de trabalho. Segundo Walton (1973) citado por Chiavenato (2010), a QVT está fundamentada através dos seguintes fatores:

- 1 - Compensação justa e adequada, equidade interna e externa, justiça na compensação, partilha dos ganhos de produtividade, proporcionalidade entre salários;
- 2 - Condições de trabalho, jornada de trabalho razoável, ambiente físico seguro e saudável, ausência de insalubridade;
- 3 - Uso de desenvolvimento de capacidades, autonomia, autocontrole relativo, qualidades múltiplas, informações sobre o processo total do trabalho;
- 4 - Oportunidade de crescimento e segurança, possibilidade de carreira, crescimento pessoal, perspectiva de avanço salarial, segurança no emprego;
- 5 - Integração social na organização, ausência de preconceitos, igualdade, mobilidade, relacionamento, senso comunitário;
- 6 - Constitucionalismo, direitos de proteção do trabalhador, privacidade pessoal, liberdade de expressão, tratamento imparcial, direitos trabalhistas;
- 7 - O trabalho e o espaço total de vida, papel balanceado do trabalho, estabilidade de horários, poucas mudanças geográficas, tempo para lazer e família;

8 - Relevância social da vida no trabalho, imagem da empresa, responsabilidade social da empresa, responsabilidade pelos produtos, práticas de emprego.

Através das categorias acima apresentadas, é possível perceber que as mesmas possuem interferência na qualidade de vida no trabalho, sendo fatores que influenciam nos níveis de satisfação dos colaboradores, e conseqüentemente no desempenho apresentado por eles (FREITAS; SOUZA, 2009).

Torna-se necessário ressaltar que o modelo desenvolvido por Walton (1973) não é um instrumento de avaliação, e sim, um modelo teórico que sofreu críticas, visto que as categorias propostas são bastante variadas e fazem referência a diferentes aspectos de ordem política, econômica, social, psicológica e jurídica. Entretanto, os aspectos ligados a questões fisiológicas e biológicas são pouco explorados pelo autor, faltando um equilíbrio adequado entre eles e os demais (PEDROSO; PILATTI, 2009).

Ainda que o modelo proposto por Walton (1973) tenha alguns pontos a serem considerados, na visão de Pizzolato, Moura e Silva (2013) este ainda representa ser o mais abrangente, pois define a qualidade de vida como o atendimento de necessidades e aspirações humanas, baseadas na ideia de humanização e responsabilidade social da empresa, onde encontra especial fundamento na valorização do indivíduo enquanto participante de um grupo, procurando a humanização do trabalho, o aumento do bem estar dos trabalhadores e uma maior participação dos mesmos nas decisões e problemas do trabalho.

Uma empresa humanizada tende a promover a melhoria na qualidade de vida no trabalho, contribuindo para o desenvolvimento tanto dos colaboradores quanto da própria organização (PIZZOLATO; MOURA; SILVA, 2013).

## **5. METODOLOGIA**

A metodologia apresentada a seguir, foi desenvolvida com a finalidade de orientar a pesquisa, para que ao final desta seja possível responder aos objetivos propostos. Assim, conta com os seguintes tópicos: caracterização da pesquisa, tipo de pesquisa, técnicas de coleta de dados, amostra, critérios de inclusão, e critérios de exclusão.

### **5.1 Caracterização da pesquisa**

O presente estudo foi realizado em uma empresa do ramo farmacêutico da cidade de Bambuí - MG, com os colaboradores. A farmácia foi escolhida por conveniência, por ser uma empresa familiar que desde 1991 exerce atividades na cidade, sendo uma das mais tradicionais do município. Para manter-se cada vez mais competitiva no mercado, a empresa atualmente é filiada na rede, Droga Rede. Possui 38 colaboradores.

### **5.2 Tipo de pesquisa**

Na visão de Gil (2002) a pesquisa pode ser definida como um procedimento racional e sistemático que possui como objetivo alcançar respostas aos questionamentos propostos. Esta é desenvolvida mediante o concurso dos conhecimentos disponíveis e a utilização de métodos, técnicas e outros procedimentos científicos, passando por inúmeras fases, desde a pertinente formulação do problema até a satisfatória apresentação dos resultados (GIL, 2002).

Trata-se de uma pesquisa qualitativa e quantitativa. Em uma pesquisa qualitativa, não se busca comprovar evidências formuladas a priori. Os dados são analisados à medida que são coletados. Desse processo, formam-se ou consolidam-se abstrações (MARTINS E THEÓPHILO, 2009).

O método quantitativo também é empregado no desenvolvimento das pesquisas de âmbito social, econômico, de comunicação e mercadológicas. (OLIVEIRA, 2011). Considera que tudo pode ser quantificável, tornando possível traduzir opiniões e informações em números para que seja possível classificá-las e

analisá-las. Para isso requer o uso de recursos e técnicas estatísticas (PRODANOV; FREITAS, 2013).

### **5.3 Técnicas de coleta de dados**

Foi aplicado um questionário contendo 18 perguntas com o objetivo de avaliar a sua percepção sobre a sua própria Qualidade de Vida no seu Trabalho (QVT), os respondentes deverão responder de uma escala de 1 a 5 onde: 1 - MUITO SATISFEITO, 2 – INSATISFEITO, 3 - SATISFEITO, 4 – MUITO SATISFEITO 5 – NÃO OBSERVADO. O questionário é um importante e popular instrumento de coleta de dados para uma pesquisa social. Trata-se de um conjunto ordenado e consistente de perguntas a respeito de variáveis e situações que se deseja medir ou descrever (MARTINS; THEÓPHILO, 2009).

### **5.4 Amostra**

A amostra ou população, é o conjunto de elementos que possuem as características que serão objeto do estudo, podendo ser também uma parte do universo escolhido selecionado a partir de um critério de representatividade (VERGARA 2010)

A amostra foi composta por 38 colaboradores que trabalham na empresa do ramo farmacêutico do município de Bambuí - MG.

### **5.5 Critérios de inclusão**

Critérios de inclusão são os requisitos utilizados pelos pesquisadores; para selecionar os sujeitos que serão convidados a participar da pesquisa, justamente pelas suas características subjetivas e peculiares (COMITE 2016).

- Todos que tenham mais de um ano de tempo dedicado na empresa.
- Concordarem com o estudo e assinarem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

## 5.6 Critérios de exclusão

“Critérios de exclusão” são as características verificadas nos sujeitos selecionados que os impedem de participar da pesquisa por não atenderem aos propósitos da pesquisa (COMITE, 2016).

- Os colaboradores pertencentes ao laboratório de manipulação, não foram incluídos no resultado, pois seu trabalho é específico e não se aplica os conceitos de Walton, por seguir normas da Agencia Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).
- A não realização de alguma das avaliações do protocolo.

## 6. RESULTADOS E DISCUSSÃO

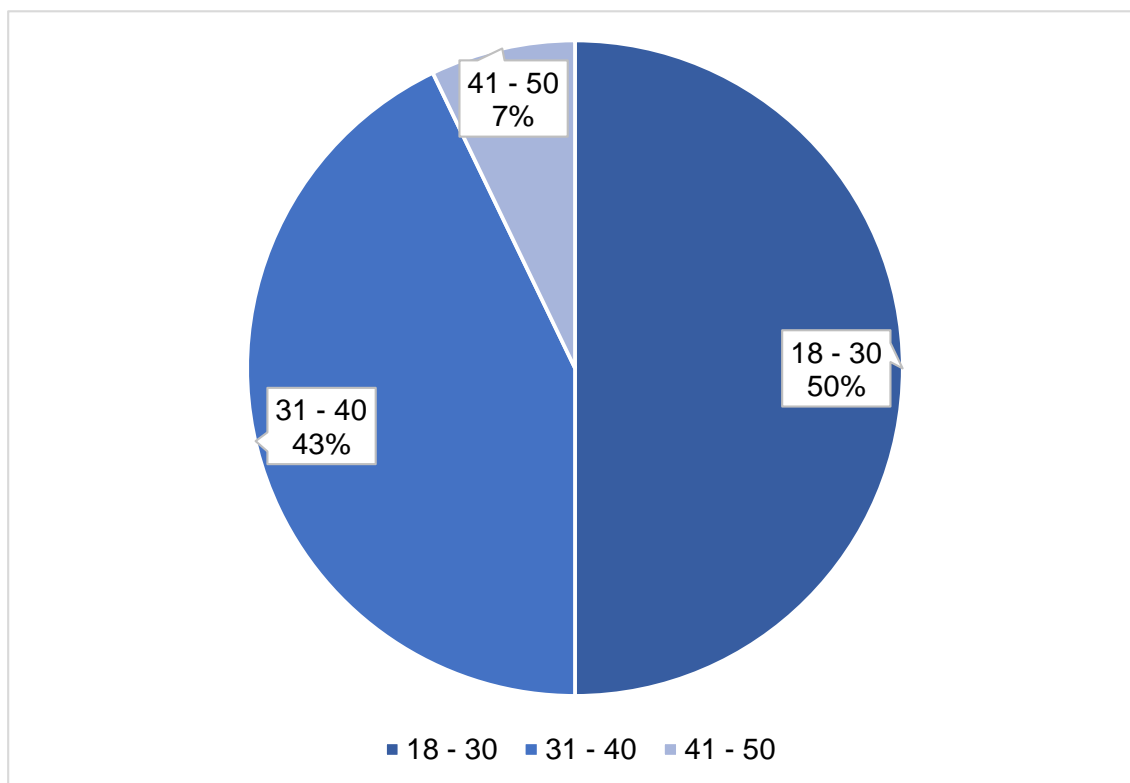
Em concordância com os dados obtidos através da coleta realizada, apresenta-se abaixo os resultados obtidos.

### 6.1 Perfil dos respondentes

A amostra inicial foi composta por 38 colaboradores e destas foram eliminados 10, sendo cinco por trabalharem no laboratório, três por terem menos de um ano de tempo dedicado na empresa e dois por não concordarem com o termo de consentimento e esclarecimento, totalizando uma amostra final de 28 voluntários. Sendo 14 do sexo Masculino e 14 do sexo Feminino.

Relacionado à faixa etária dos participantes da pesquisa foi observado os dados expostos, no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Idade dos respondentes



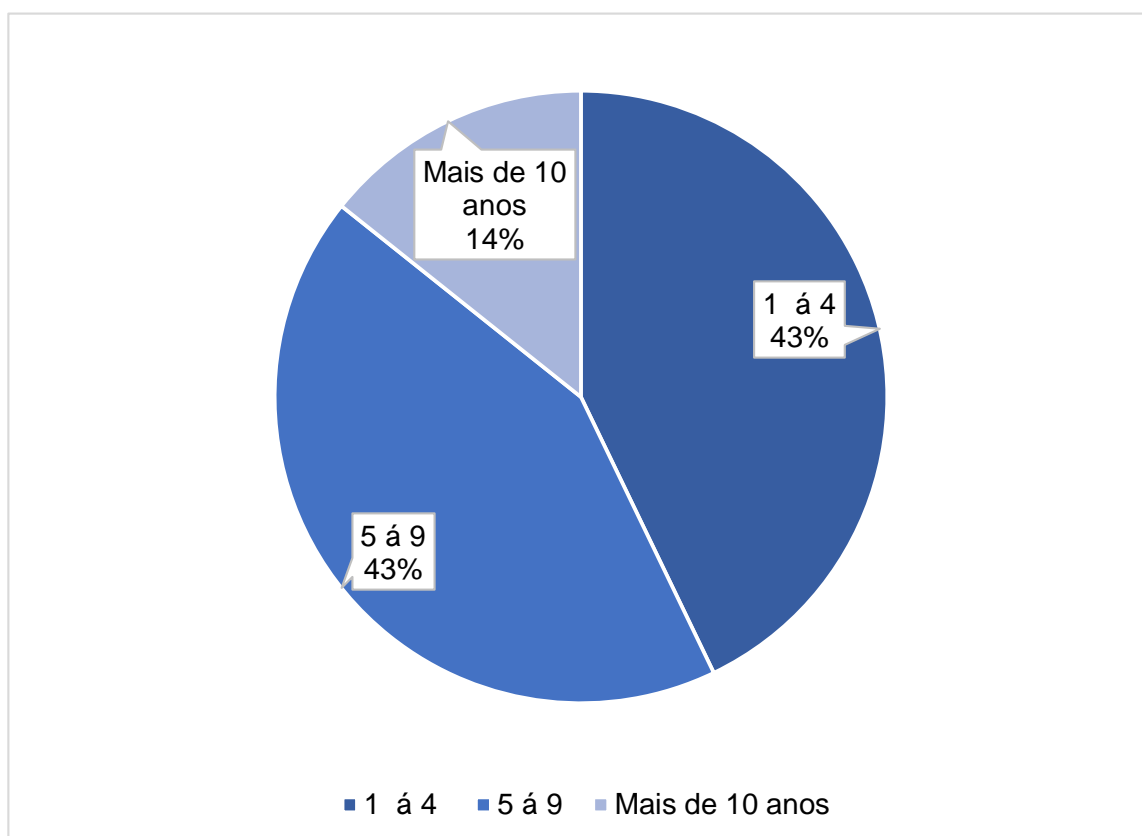
Fonte: a autora (2018).

Em se tratando da idade dos respondentes, podemos perceber que se a faixa etária é em média 18 a 40 anos, sendo 50% com idade de 18 a 30 anos e 43% com idade máxima de 40 e mínima de 31. O restante se resume em 7% com idades entre

41 e 50 anos. A população empresarial predominante é de jovens com idade até 30 anos.

Continuando a caracterização do perfil dos respondentes, apresenta-se no Gráfico 2 os dados obtidos com relação ao tempo que os colaboradores possuem de trabalho na empresa estudada.

Gráfico 2- Tempo dedicado à empresa

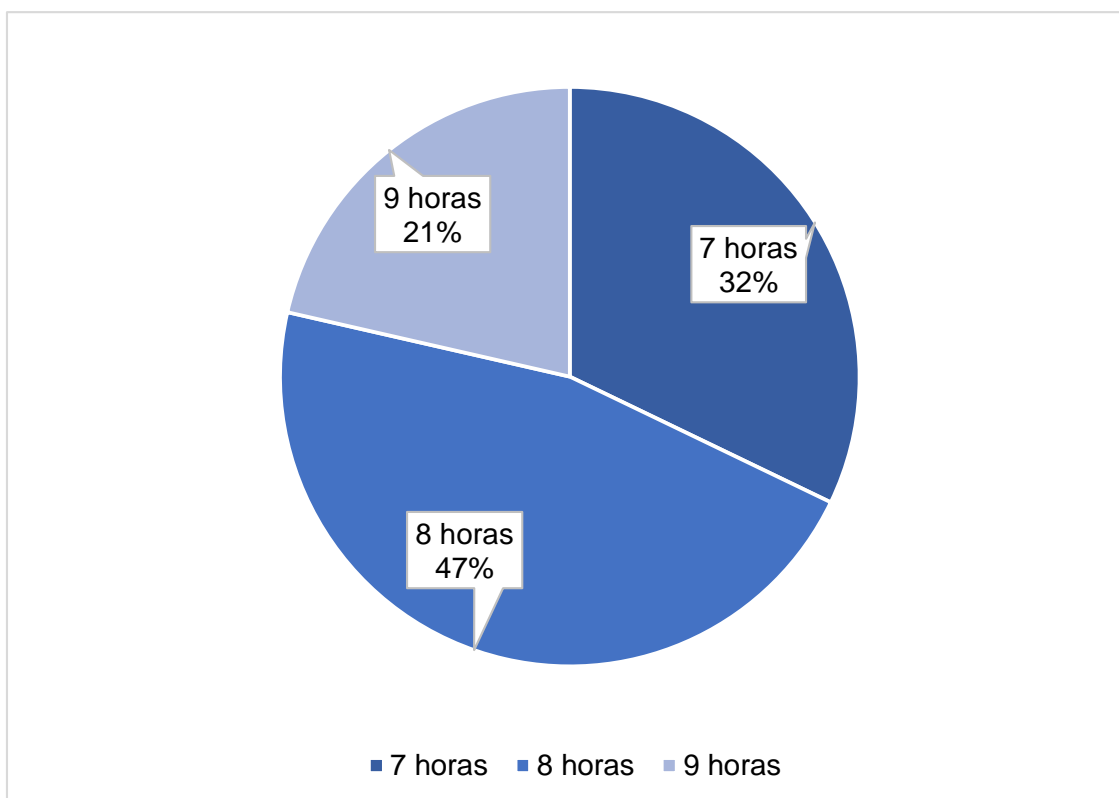


Fonte: A autora (2018).

Quanto ao tempo dedicado nesta empresa evidencia-se que: 86% possui entre 1 e 9 anos, sendo 43% 1 a 4 anos e 43% tem de 5 a 9 anos; 14% tem mais de 10 anos. A partir da análise, no gráfico 2 é possível verificar que a maioria dos colaboradores entrevistados possui mais que 1 ano de casa, sendo assim, podemos afirmar baixa rotatividade e que a empresa realiza poucas trocas de pessoal.

Buscando conhecer a rotina de trabalho dos participantes da pesquisa, realizou-se o questionamento a respeito da carga horária de trabalho diária. Assim, o Gráfico 3 apresenta os dados obtidos através desta pergunta.

Gráfico 3 - Carga horária de trabalho diária



Fonte: a autora (2018).

Em relação à carga horária de trabalho diário nesta empresa evidencia-se que: 32% trabalham durante 7 horas por dia; 47% trabalham 8 horas por dia; 21% trabalham 9 horas. A partir da análise, no Gráfico 3 é possível verificar que a maioria dos colaboradores entrevistados, ou seja, 47% trabalham diariamente 8 horas.

Ressalta-se também o fato de os horários de trabalhos possuírem cargas horárias diferentes (7 horas, 8 horas e 9 horas). Isso se dá pelo fato do horário de funcionamento da empresa estudada ser de 08:00 às 22:00 horas, funcionando todos os dias da semana. Assim, para abranger este horário, alguns funcionários trabalham na escala de revezamento 5x1, onde a cada cinco dias trabalhados o trabalhador tem uma folga.

Há também os funcionários que trabalham de segunda-feira a sexta-feira, de 08:00 às 18:00, possuindo 2:00 de almoço, perfazendo assim a categoria de maior expressividade neste questionamento.

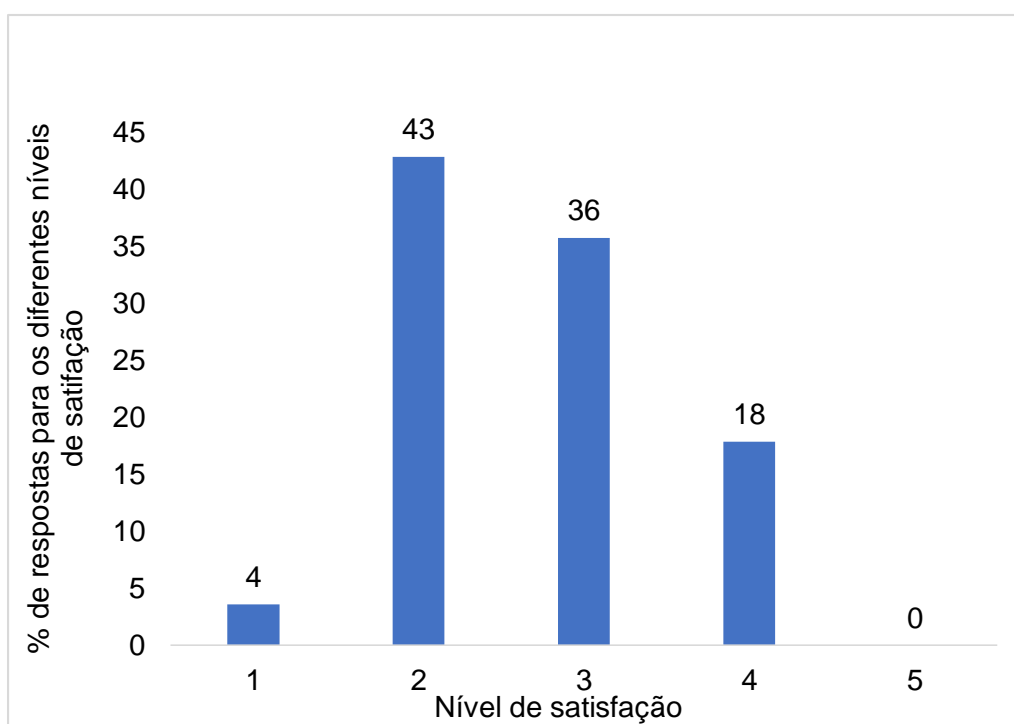
A partir dos dados apresentados, o perfil dos colaboradores da empresa estudada pode ser definido por ser composto por homens e mulheres, com idade entre dezoito a trinta anos, com tempo de trabalho na empresa entre um ano e nove anos e com uma carga horária de trabalho de oito horas por dia.

## 6.2 Compensação justa e adequada

Neste tópico apresenta os dados obtidos relacionados à compensação justa e adequada, que por sua vez, diz respeito a tudo que os colaboradores possuem como: remuneração, se esta é realizada de forma justa e adequada as funções desempenhadas. Além disso, apresenta a forma como os colaboradores se sentem frente à sua remuneração.

O Gráfico 4 - apresenta os dados obtidos quanto à satisfação dos respondentes da pesquisa em se tratando a remuneração recebida por eles.

Gráfico 4- Satisfação quanto à remuneração



Fonte: a autora (2018).

Em relação à remuneração justa e adequada recebida pelo seu trabalho frente as suas necessidades pessoais socioeconômicas, 4% respondeu estar muito insatisfeita, e 43% insatisfeitas, 36% satisfeitas e 4% muito satisfeitas. Pelos dados obtidos a maioria está insatisfeita correspondendo a 43% dos colaboradores.

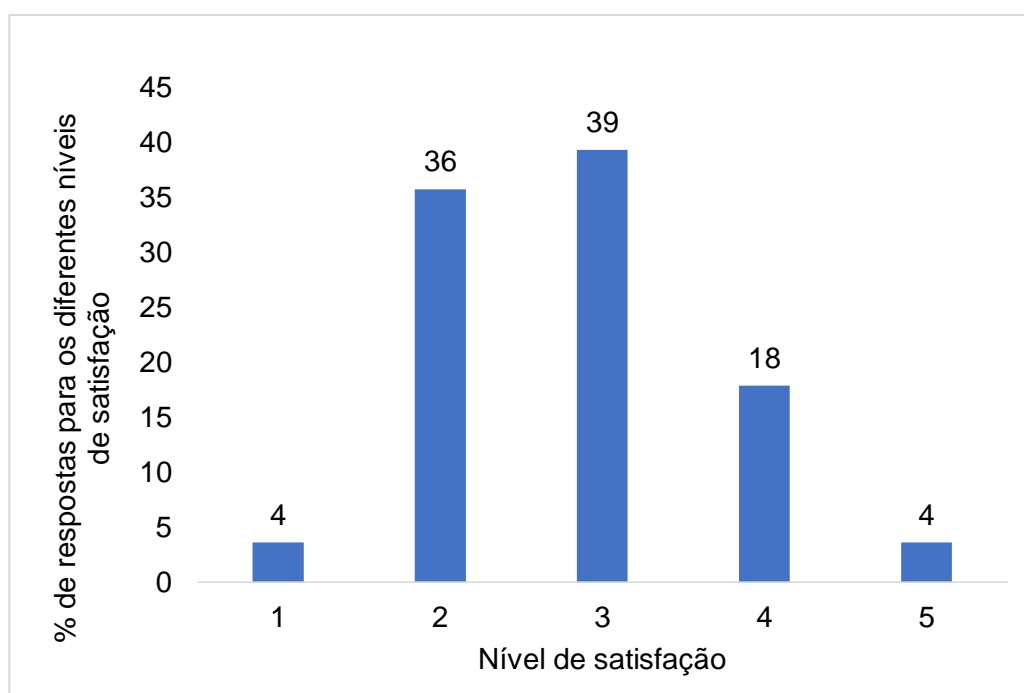
É possível perceber que há uma grande parcela de colaboradores insatisfeitos quanto a sua remuneração. Isso pode demonstrar que há colaboradores que recebem salário mínimo, e não consideram o mesmo justo e/ou satisfatório para as

necessidades que possui. Além disso, esse número elevado pode demonstrar que a empresa não está seguindo o piso salarial de acordo com a categoria.

Dentre os colaboradores que se encontram satisfeitos com o salário que possuem, acredita-se que estes possam receber mais do que um salário mínimo, além de considerem o mesmo em conformidade com suas necessidades pessoais e com o trabalho que realiza.

No Gráfico 5 - apresenta as respostas obtidas quando o questionamento foi a respeito da satisfação dos colaboradores quanto à equiparação salarial.

Gráfico 5 - Satisfação quanto à equiparação salarial comparado com outras empresas



Fonte: a autora (2018).

De acordo com a equiparação salarial com outras empresas do mesmo ramo 4% dos entrevistados estão muito insatisfeitos, 36% estão insatisfeitos, 39% estão satisfeitos, 18% muito satisfeitos, 4% não percebem essa diferença salarial. A maioria está satisfeita, porém o grau de insatisfação que é de 36% pode demonstrar que a empresa não faz uma pesquisa de mercado.

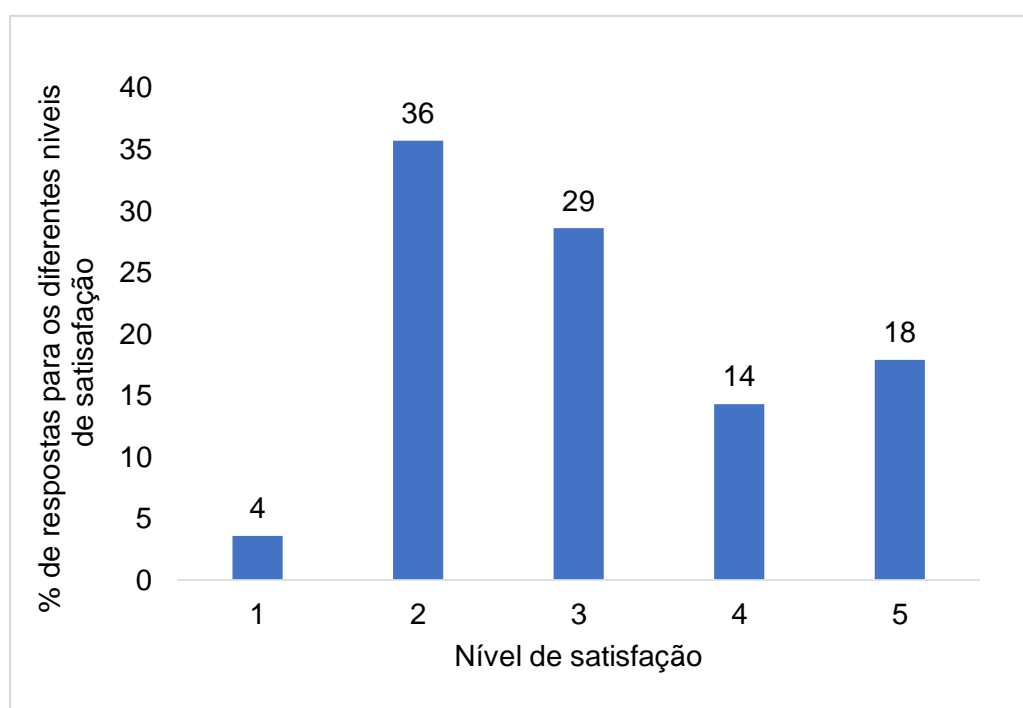
A parcela dos respondentes que se encontra satisfeita e muito satisfeita soma 57%, porém os que se encontram muito insatisfeitos e insatisfeitos somam 40% o que é uma porcentagem bastante expressiva. Dessa forma, é possível que os colaboradores que se encontram insatisfeitos, tenham o conhecimento de empresas

do ramo que remuneram seus funcionários com valores acima do que é recebido por eles.

Assim, se torna importante que a empresa estudada se atente para estes dados, realizando uma equiparação salarial para o seu quadro de funcionários, já que se o colaborador conseguir uma proposta salarial melhor, este pode ser um fator de influência no momento de optar por trocar de empresa.

Em se tratando da equiparação salarial entre cargos da empresa estudada, os dados são apresentados no Gráfico 6.

Gráfico 6 - Satisfação quanto à equiparação salarial entre cargos da empresa



Fonte: a autora (2018).

Em relação à equiparação salarial entre cargos da própria empresa 4% dos entrevistados estão muito insatisfeitos; 36% estão insatisfeitos; 29% estão satisfeitos; 14% estão muito satisfeitos; e 18% não percebem essa diferença salarial. O expressivo percentual de insatisfação mostra que a organização não possui um plano de carreira.

Por ser um expressivo percentual de insatisfação, é possível que os colaboradores percebam que outros colegas de trabalho, que desempenham a mesma função, estejam recebendo maiores salários. Cabe à empresa realizar um

plano de carreira, que deixe claro para seus colaboradores os meios para alcançar melhores salários.

Acredita-se que um desses fatores pode ser o tempo de empresa, já que os colaboradores insatisfeitos podem não considerar que o colega de trabalho, que recebe um melhor salário para desempenhar as mesmas atividades esteja na empresa a mais tempo.

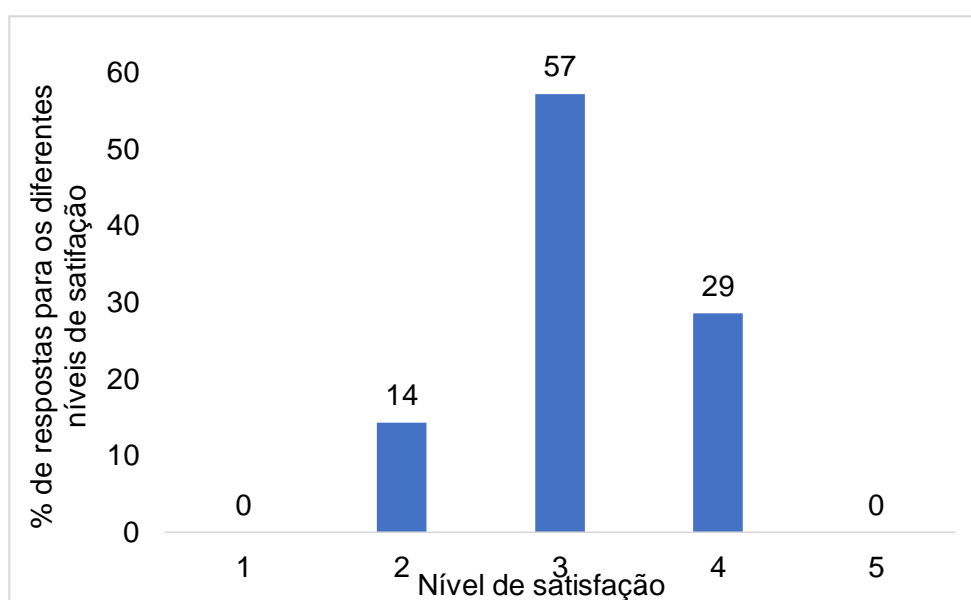
Ainda, relacionado a este questionamento, ressalta-se que houve 18% dos respondentes que não percebem uma diferença salarial, e 43% se encontram satisfeitos ou muito satisfeitos, sendo esta parcela bem superior aos que apontaram estar insatisfeitos.

### 6.3 Condições de segurança e saúde no trabalho

Nesta categoria apresenta as respostas para os questionamentos relacionados com o que é oferecido pela empresa para que os colaboradores possam realizar seu trabalho de forma adequada e segura, envolvendo questões como jornada de trabalho e condições físicas de trabalho.

Abaixo, no Gráfico 7 - evidencia-se os dados coletados quando a satisfação relacionada a jornada de trabalho.

Gráfico 7 - Satisfação quanto à jornada de trabalho



Fonte: a autora (2018).

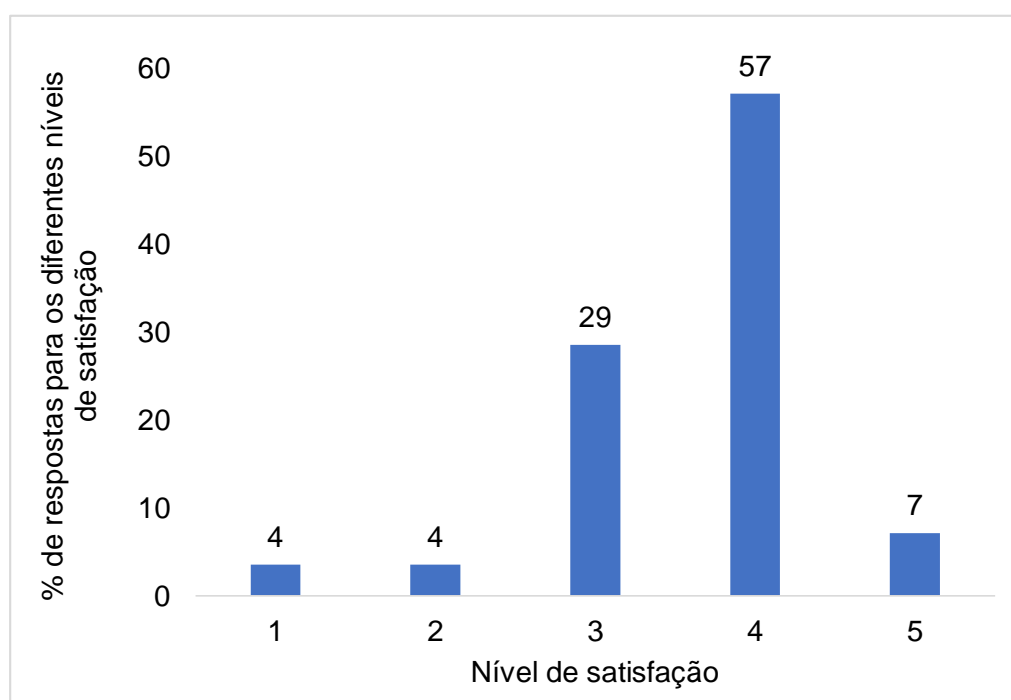
Em relação à jornada de trabalho se ele é condizente com a função desempenha 14% então insatisfeitos; 57% estão satisfeitos; 29% estão muito satisfeitos.

De acordo com as respostas obtidas é possível perceber que à grande maioria dos entrevistados se encontram satisfeitos com a carga horária trabalhada. É possível que este nível de satisfação esteja relacionado ao cumprimento da carga horária exigida pela lei.

Além disso, como evidenciado anteriormente, na questão sobre carga horária trabalhada, a maioria trabalha no horário de 08:00 às 18:00, horário padrão para o comércio. Dentre os colaboradores, os que não trabalham neste horário, realizam escala, sendo esta outra modalidade bastante executada nas empresas do ramo farmacêutico. Assim, este nível de satisfação com a jornada de trabalho, também pode estar relacionado com a conformidade do mesmo quando comparado ao mercado de trabalho em geral.

Relacionado ao nível de satisfação quanto às condições físicas de trabalho, e se estas proporcionam segurança e saúde, as respostas encontradas estão apresentadas no Gráfico 8.

Gráfico 8 - Satisfação quanto às condições de segurança e saúde no trabalho



Fonte: a autora (2018).

De acordo com as condições físicas de trabalho, elas estão equiparadas para que reduzam ao mínimo o risco de doenças e danos, 4% estão muito insatisfeitos; 4% insatisfeitos; 29% estão satisfeitos; 57% estão totalmente satisfeitos; 7% não percebem as condições físicas. Conforme os dados apresentados, a maioria se encontra totalmente satisfeita, o que pode apontar que a organização se preocupa com seus colaboradores proporcionando condições de segurança para eles.

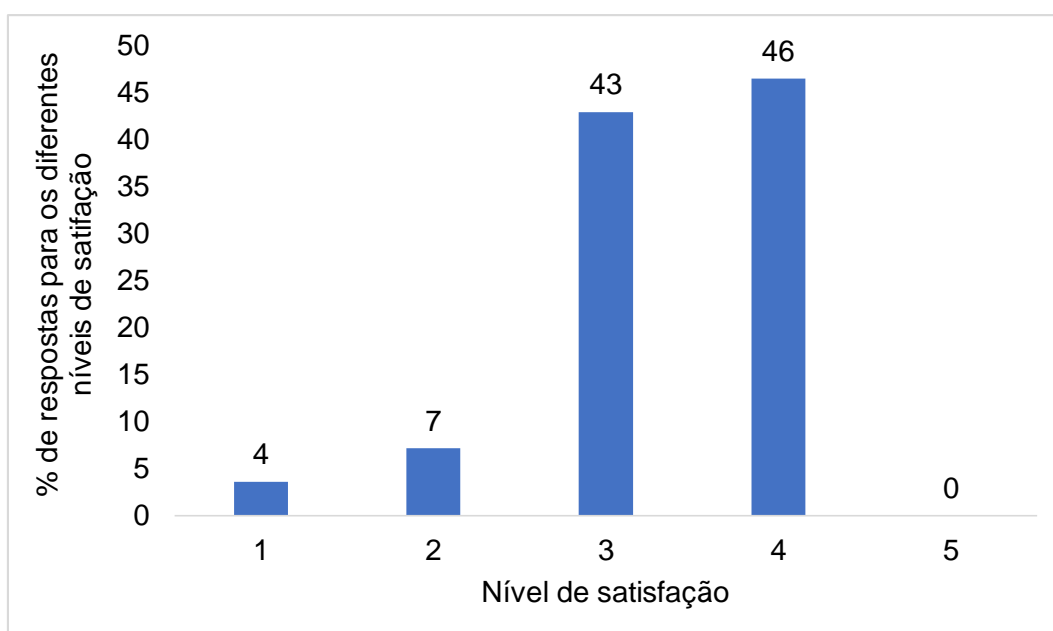
Ainda que o percentual de colaboradores insatisfeitos seja pequeno, seria interessante se a empresa buscasse conhecer os motivos desta insatisfação, para que pudesse sanar possíveis falhas no aspecto de segurança e saúde oferecidos.

#### **6.4 Oportunidade imediata para utilização e desenvolvimento da capacidade humana**

Nesta categoria, estão apresentadas as questões abordadas buscando conhecer se a empresa concede ao trabalhador oportunidades para aplicar suas habilidades e aptidões na execução de suas tarefas.

No Gráfico 9 - apresenta-se os dados relacionados a satisfação quanto a liberdade e independência no ambiente de trabalho.

Gráfico 9 - Satisfação quanto à liberdade e independência



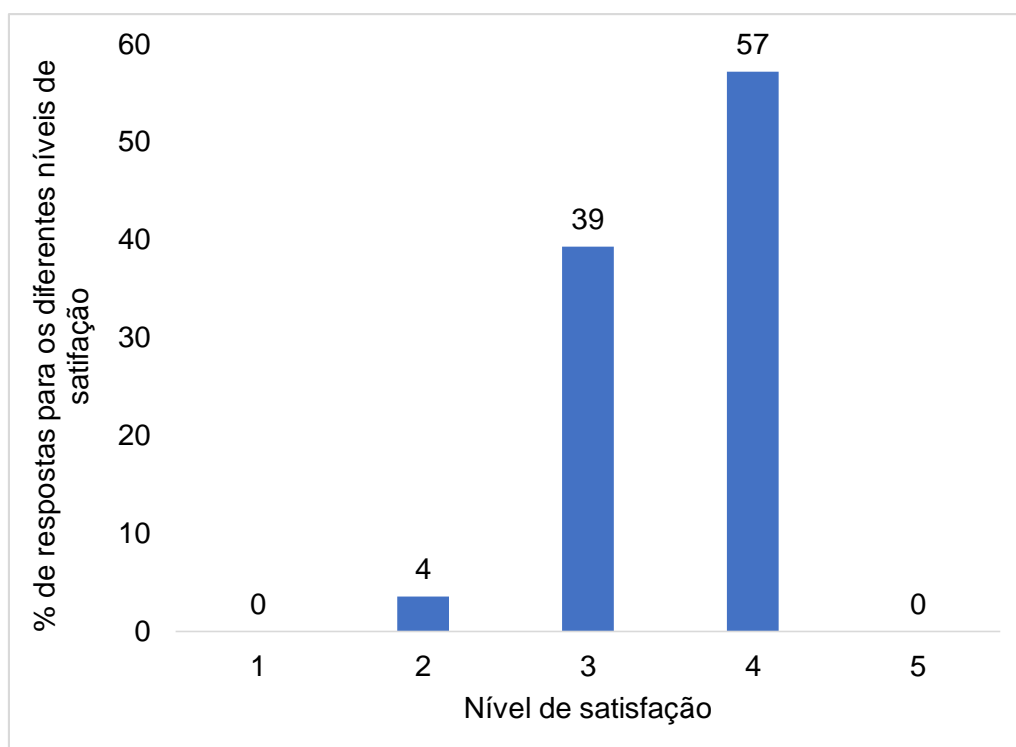
Fonte: a autora (2018).

Em relação à liberdade e independência para programar e executar suas atividades; 4% estão muito insatisfeitos; 7% insatisfeitos; 43% satisfeitos; 46% muitos satisfeitos. A maioria dos entrevistados está muito satisfeitos, a organização permite que os colaboradores tenham autonomia nas suas atividades.

Os colaboradores que se encontram muito satisfeitos e insatisfeitos somam 11% dos respondentes. Ainda que representem uma parcela pequena, chama a atenção diante de tantos colaboradores satisfeitos neste aspecto. A insatisfação relacionada à liberdade e independência neste caso, pode estar relacionada há algum ponto específico, percebido por poucos. Conhecer e sanar o que está deixando os colaboradores insatisfeitos neste aspecto poderia trazer a empresa funcionários mais proativos.

Expõe no Gráfico 10 as respostas obtidas dos colaboradores, quando questionados sobre a possibilidade de utilização de suas capacidades e habilidades.

Gráfico 10 - Satisfação quanto à utilização das capacidades e habilidades



Fonte: a autora (2018).

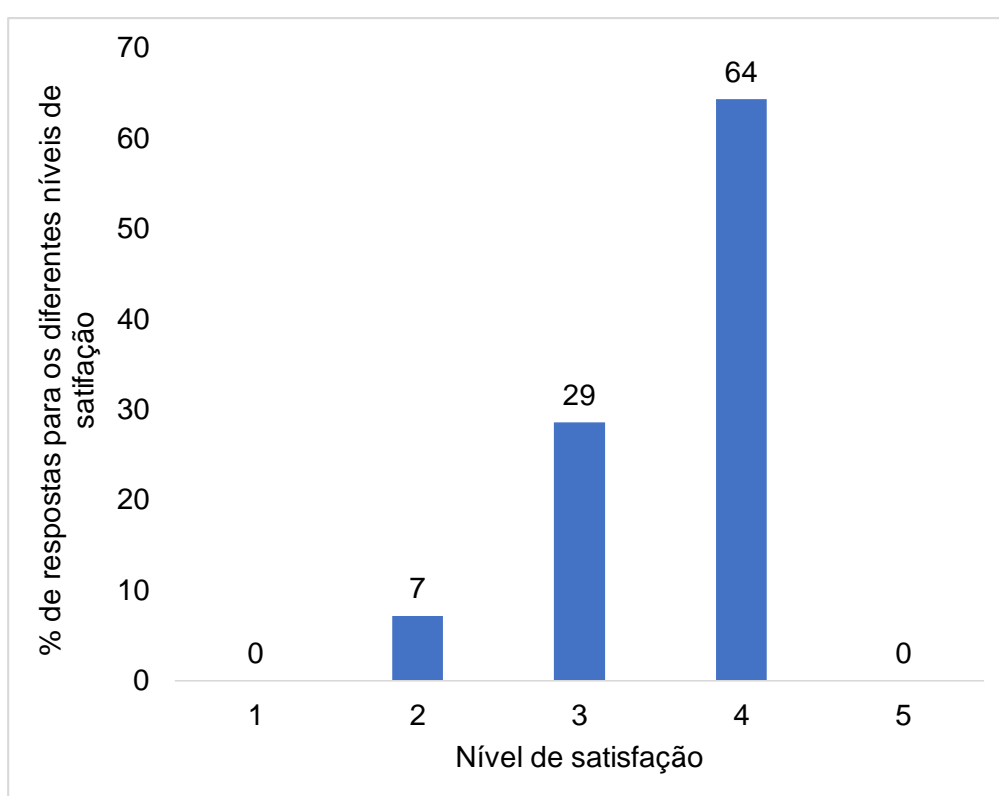
Quanto à possibilidade de utilização de sua capacidade e habilidade na execução de seu trabalho; 4% estão insatisfeitos; 39% estão satisfeitas; 57% muito satisfeitas. De acordo com o gráfico a maioria está muito satisfeita, sendo assim é

possível perceber que a organização permite que os colaboradores utilizem a sua capacidade e sua habilidade na execução do trabalho sem estabelecer algum tipo de restrições.

Este é um ponto bastante positivo, pois indica que os colaboradores podem contribuir com a empresa da melhor forma possível, não sendo tolhidos pela mesma ao utilizar suas capacidades.

Relacionando satisfação quanto à liberdade para planejar as atividades desempenhadas, apresenta os dados no Gráfico 11.

Gráfico 11- Satisfação quanto ao planejamento das atividades desempenhadas



Fonte: a autora (2018).

Em relação ao planejamento de suas atividades 7% estão muito insatisfeitos; 29% satisfeitos; 64% estão muito satisfeitos. A maioria está muito satisfeita, dessa forma a organização proporciona aos colaboradores condições para o planejamento de suas atividades.

Ao final dos questionamentos a respeito de oportunidades para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana, oferecidas pela empresa estudada, é possível perceber que em todas as perguntas realizadas, as respostas, em sua maioria, se apresentaram de forma positiva.

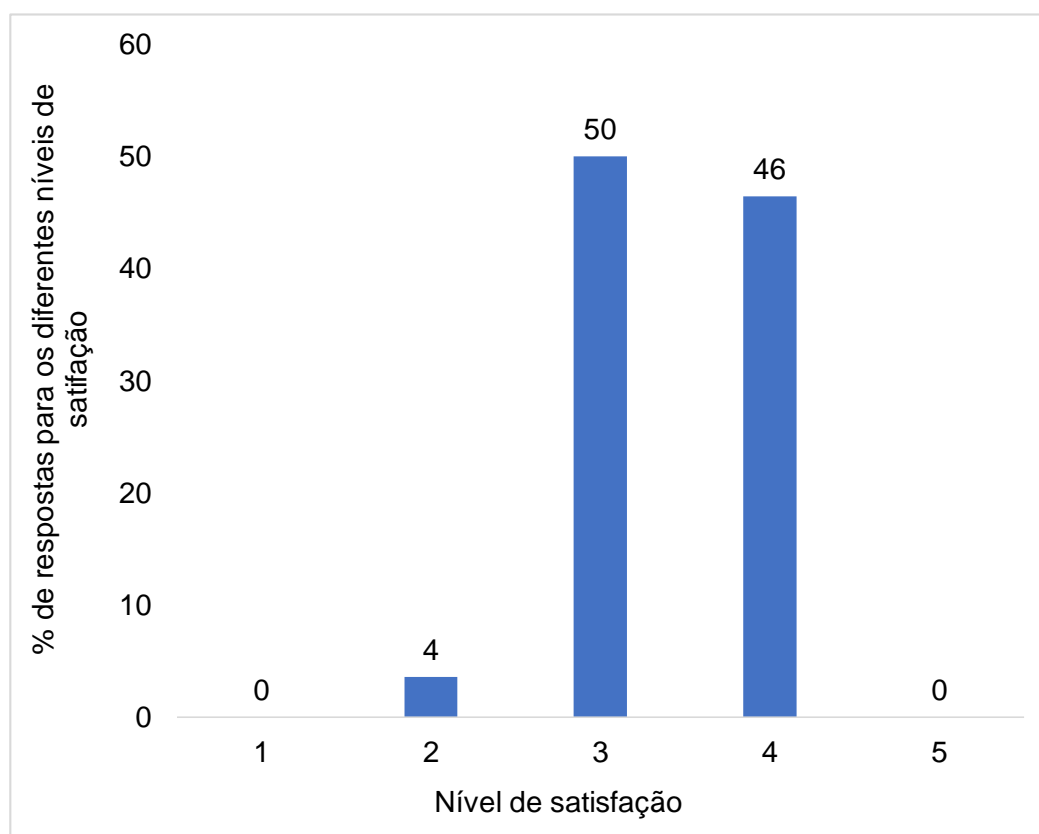
Este é um ponto favorável apresentado pela empresa estudada, pois um ambiente de trabalho que permite que seus colaboradores se desenvolvam e realizem suas atividades com maior autonomia, contribui para a construção da qualidade de vida no trabalho.

### 6.5 Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança

A presente categoria abrange as oportunidades que são concedidas ao colaborador quando se trata de alcançar o desenvolvimento pessoal e profissional.

O Gráfico 12 - apresenta os dados obtidos em se tratando da satisfação relacionada à possibilidade de utilização de conhecimentos e habilidades.

Gráfico 11 - Satisfação quanto à possibilidade de utilização de conhecimentos e habilidades



Fonte: a autora (2018).

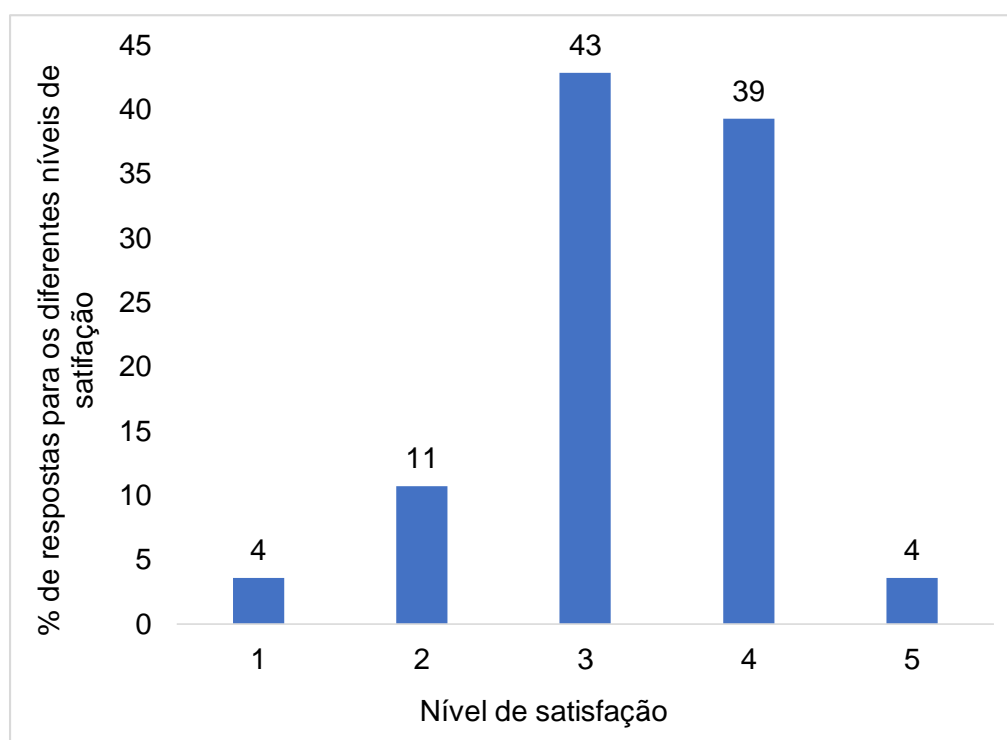
Quanto à possibilidade de utilização de seus conhecimentos e habilidades expandidas a recém-adquiridas no seu trabalho: 4% estão muito insatisfeitos; 50% estão satisfeitas; 46% muito satisfeitos. A maioria está satisfeita, a organização

permite que seus colaboradores possam utilizar dos seus conhecimentos e suas habilidades para melhorar o seu desempenho.

Com relação a este questionamento, torna-se necessário ressaltar que a possibilidade de se utilizar de conhecimentos e habilidades recém-adquiridas para a execução das atividades no trabalho, é benéfica para ambos os lados. Para a empresa pode significar que seus colaboradores estão engajados em oferecer melhorias e trazer novas possibilidades para o ambiente de trabalho. Para os colaboradores, se apresenta como uma forma de testar seus conhecimentos na prática e com isso desenvolver habilidades e aumentar sua experiência.

Gráfico 13 - apresenta dados relacionados a satisfação em que os colaboradores apresentam quando se trata da capacidade da empresa em gerir conhecimentos, evitando que os mesmos se tornem obsoletos.

Gráfico 12 - Satisfação quanto à capacidade da empresa de gerir conhecimentos



Fonte: a autora (2018).

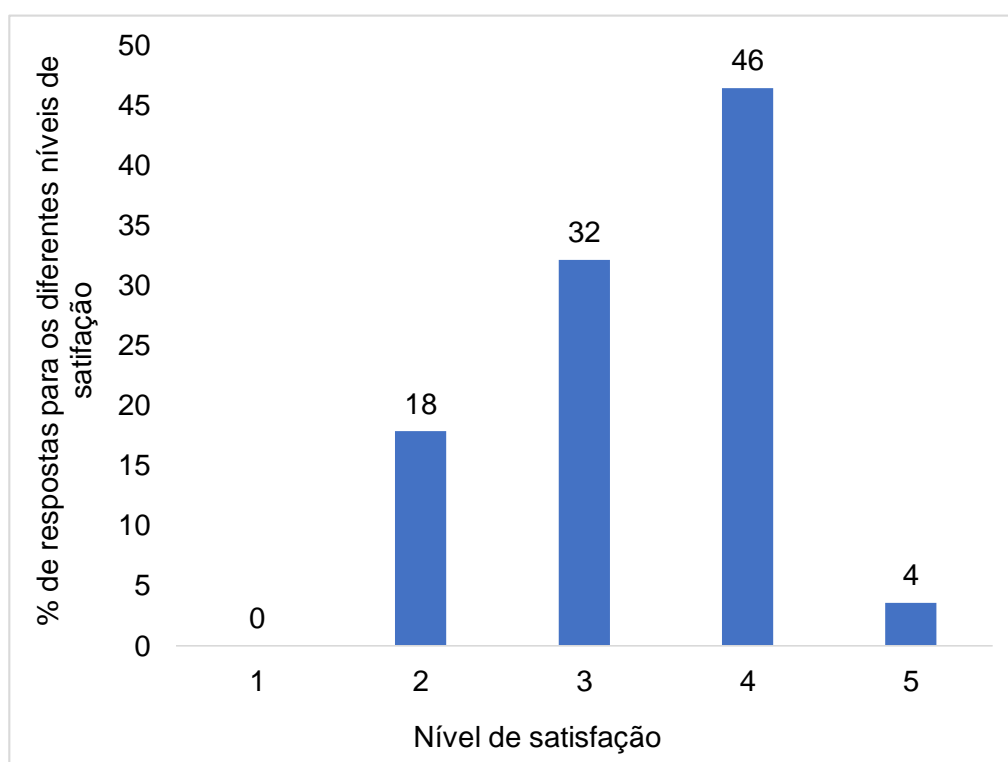
Quanto à capacidade oferecida pela empresa de forma a evitar que; seus conhecimentos se tornem obsoletos; 4% estão muito insatisfeitos; 11% insatisfeitos; 43% satisfeitos; e 39% estão muito satisfeitos; 4% não observa a capacidade

oferecida pela organização. A maioria está satisfeita, mostra que a organização deixa seus colaboradores à vontade para expor suas ideias e seus conhecimentos.

Além disso, pode significar que a empresa estudada possui métodos ao gerir o conhecimento de seus colaboradores, de forma a aproveitá-los no cotidiano da empresa, fazendo com que os mesmos não sintam que o que foi aprendido no passado não é mais útil nos dias atuais. O nível de colaboradores satisfeitos, neste quesito, também pode estar relacionado ao ramo de atividade da empresa, que não possui mudanças frequentemente.

Relacionando a estabilidade que o emprego oferece, as respostas obtidas se encontram apresentadas no Gráfico 14.

Gráfico 13 - Satisfação quanto à estabilidade no emprego



Fonte: A autora (2018).

Em relação à estabilidade no emprego; 18% estão insatisfeitos; 32% satisfeitos; e 46% estão muito satisfeitos; e 4% não observa essa estabilidade no emprego. A maioria dos respondentes se encontra muito satisfeitos quando se trata da estabilidade que a empresa oferece o que demonstra que a organização tem pouca rotatividade.

Apresentar uma baixa rotatividade pode apresentar benefícios para os colaboradores, que se sentem mais seguros e confortáveis no exercício de sua função, mas também apresenta benefícios para a empresa, que passa a contar com uma equipe treinada e habituada com as atividades que lhe são confiadas, sabendo exatamente qual a forma que se espera que estas sejam executadas.

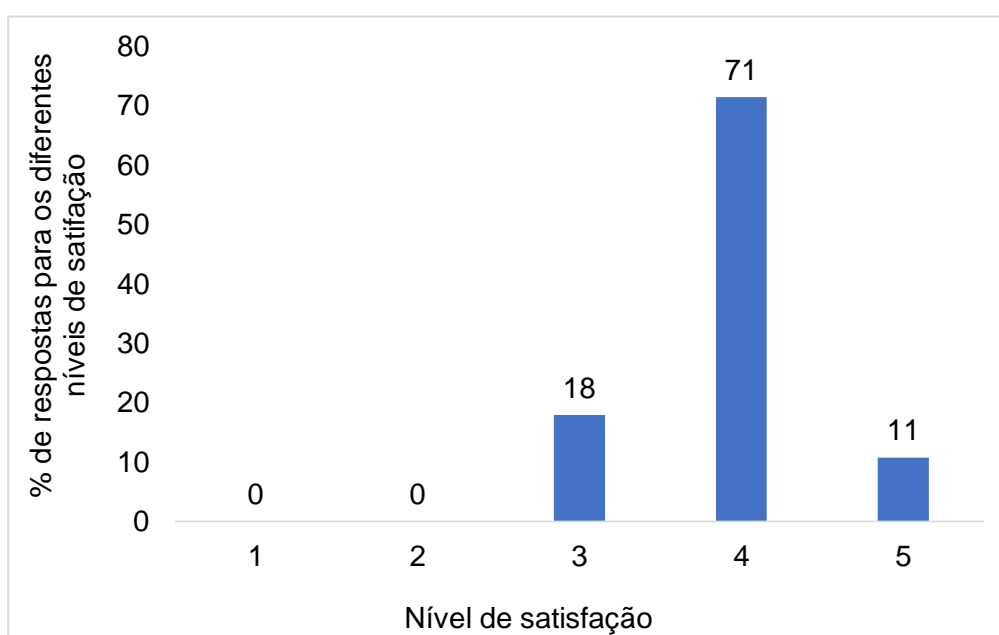
Os colaboradores da empresa estudada, no geral, se encontram satisfeitos quanto a Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança, sendo que estes são fatores importantes para que haja o crescimento pessoal e/ou profissional.

## 6.6 Integração social na organização de trabalho

Esta categoria aborda questionamentos a respeito das relações existentes no ambiente de trabalho, procurando apresentar os níveis de satisfação dos colaboradores quanto às interações com outros colegas no ambiente de trabalho, e se estas se baseiam no respeito das características individuais e coletivas.

Em se tratando da satisfação relacionada à integração social na empresa, expõe os dados obtidos no Gráfico 15.

Gráfico 14 - Satisfação quanto à integração social na empresa



Fonte: a autora (2018).

Quanto à integração social na organização do trabalho; 18% estão satisfeitos, 71% estão muito satisfeitos e 11% não consegue observar essa integração social na organização. Observa-se também, que não houve nenhum colaborador que se sente insatisfeito ou muito insatisfeito quanto a esta questão.

A maioria das pessoas está totalmente satisfeita, o resultado demonstra que as pessoas não se sentem discriminadas, e que eles cada vez, mas se sentem em grupo dentro da organização.

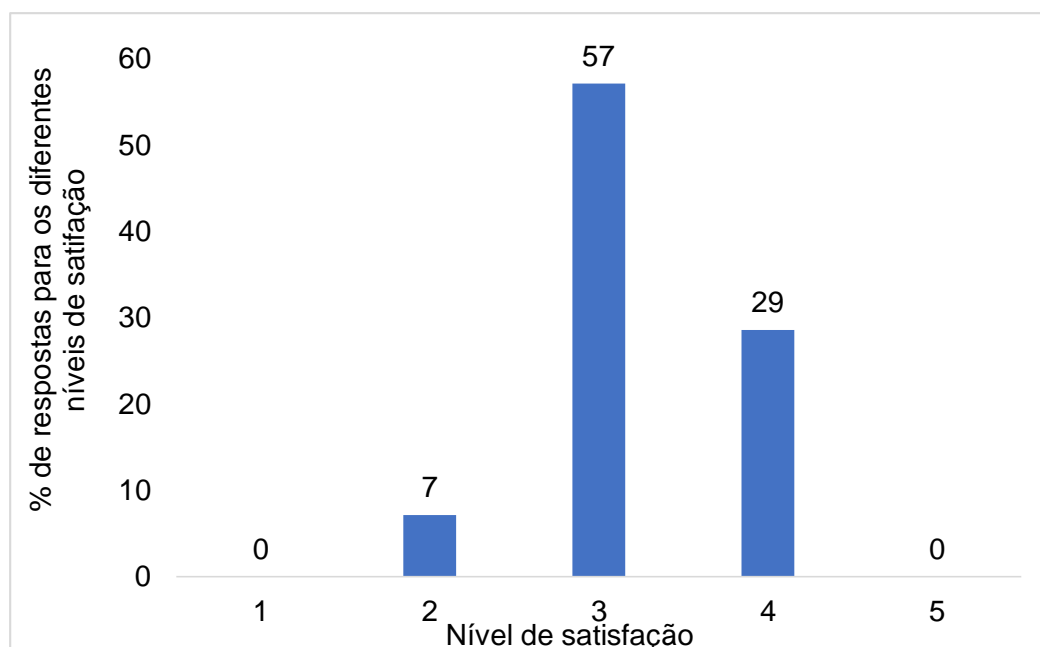
Este é um ponto positivo referente à empresa estudada, pois um ambiente de trabalho receptivo, onde todos se sentem integrados, contribui para o aumento da qualidade de vida no trabalho e conseqüentemente para o desempenho apresentado pelos colaboradores, e pode facilitar na ambientação de pessoas recém contratada.

### **6.7 O constitucionalismo na organização do trabalho**

Esta categoria apresenta questões sobre os direitos do trabalhador, e se os colaboradores se encontram satisfeitos quanto ao tratamento recebido por eles, diante de situações que afetem sua vida pessoal e /ou profissional.

O Gráfico 16 apresenta os dados relacionados ao questionamento a respeito da privacidade e individualidade no ambiente de trabalho.

Gráfico 15 - Satisfação quanto à privacidade e individualidade



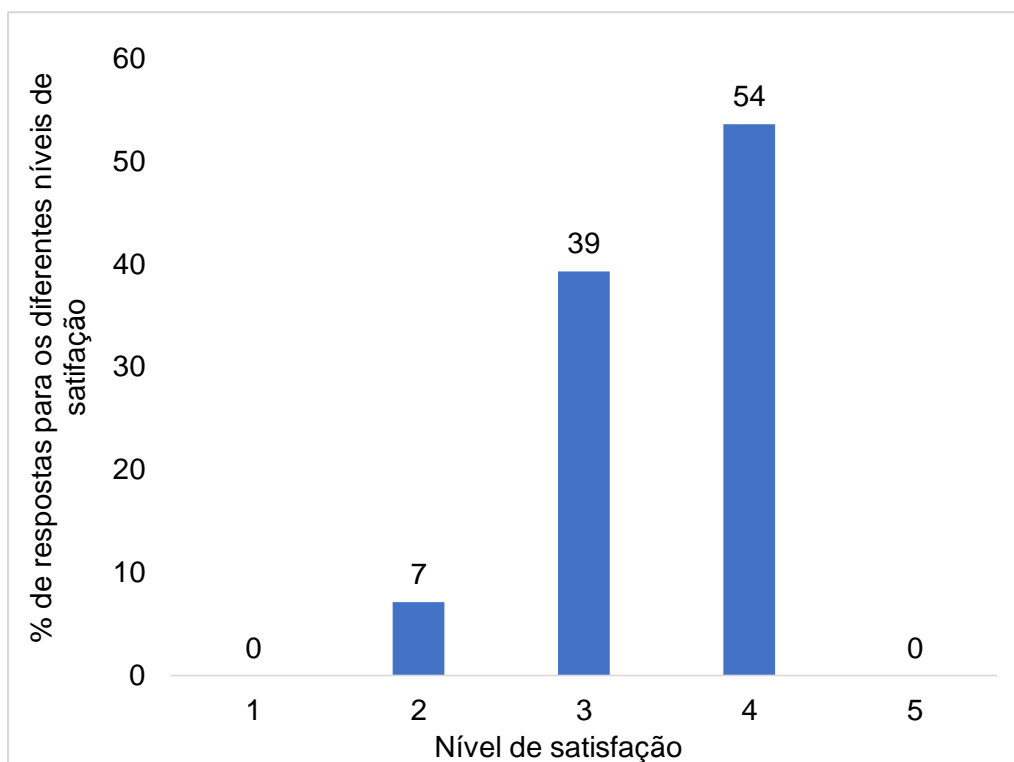
Fonte: a autora (2018).

De acordo com a privacidade, a individualidade dentro da organização; 7% estão insatisfeitos; 57% estão satisfeitos; 29% muito satisfeitos. A maioria está satisfeitos, demonstra que a organização reconhece seus colaboradores enquanto indivíduos e respeita sua privacidade.

Nota-se que uma pequena parcela de colaboradores se encontra insatisfeita quanto a sua privacidade e individualidade dentro da organização. Seria interessante se a empresa procurasse conhecer o motivo desta insatisfação, para que pudesse tomar medidas que minimizassem ou suprimissem a porcentagem de colaboradores insatisfeitos.

Quando se trata do questionamento a respeito da satisfação relacionada à liberdade de expressão que os colaboradores possuem dentro da empresa, os dados encontrados estão expostos no Gráfico 17.

Gráfico 16 - Satisfação quanto à liberdade de expressão



Fonte: a autora (2018).

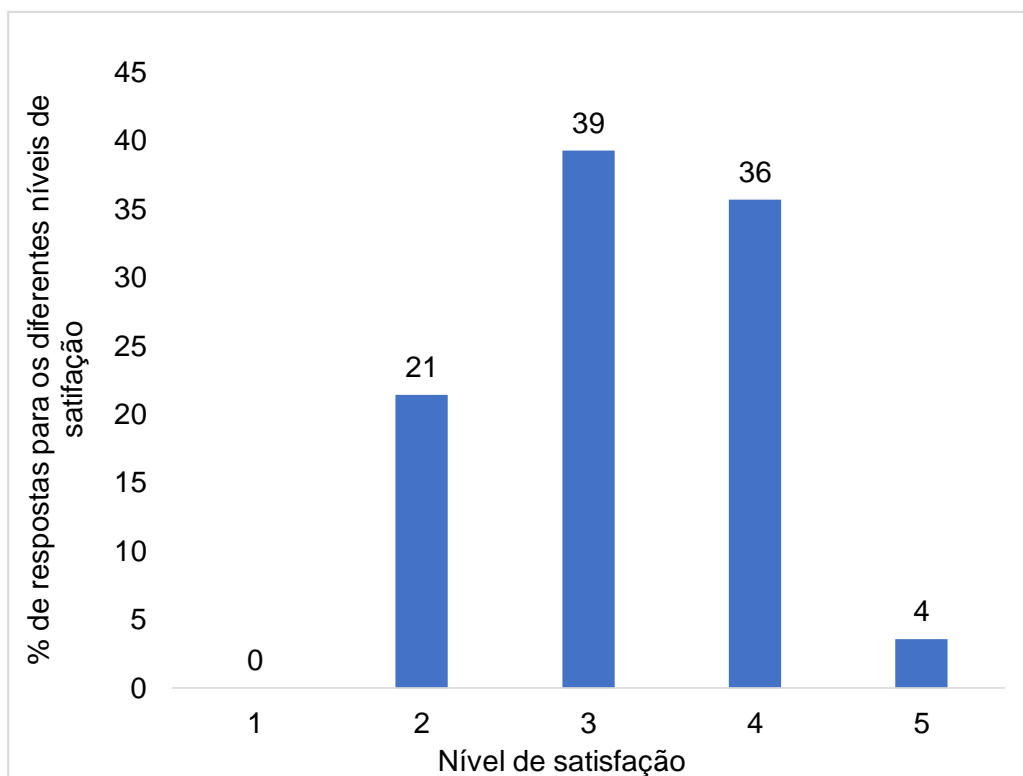
Quanto à liberdade de expressão, a oportunidade de manifestar suas ideias e dar sugestões sem medo de ser repreendido; 7% estão insatisfeitos; 39% satisfeitos; 54% estão muito satisfeitos. A maioria está muito satisfeita, ou seja, a organização não repreende seus colaboradores para expor suas ideias e sugestões.

A maioria dos colaboradores se encontram satisfeitos quanto a oportunidade de se expressarem e sugerirem ideias para a empresa é um dado bastante expressivo, visto que isto valoriza os colaboradores.

O fato da empresa não repreender seus colaboradores quando se trata de expor suas ideias e sugestões, possibilita que esta utilize estas opiniões buscando constantes melhorias e de forma a sanar problemas enfrentados.

No Gráfico 18 - apresenta os dados obtidos quando se trata da satisfação dos colaboradores relacionado ao tratamento justo e adequado oferecido pela empresa.

Gráfico 17 - Satisfação quanto ao tratamento justo



Fonte: a autora (2018).

Em relação ao tratamento justo em todas as situações; 21% estão insatisfeitos; 39% satisfeitos; 36% estão muito satisfeitos; 4% não observa esse tratamento.

A maioria dos entrevistados está satisfeitos, porém 21% de insatisfação é um número bem significativo, a organização deve avaliar a sua forma de tratar os colaboradores nas diferentes situações, para isso a organização deveria criar um protocolo de normas e regras para se apoiar na hora de tomar alguma decisão, assim ela conseguiria dar um tratamento mais justo para todos.

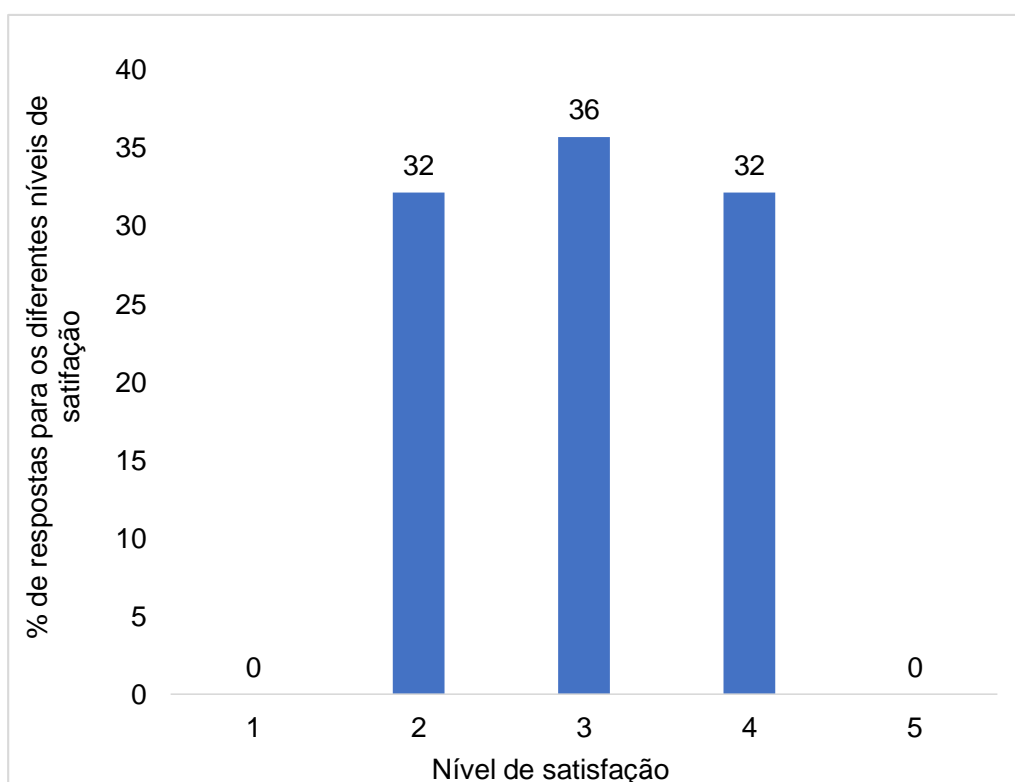
Com relação aos questionamentos a respeito do constitucionalismo na organização de trabalho, é possível perceber que os colaboradores, em sua grande maioria se encontram satisfeitos, porém quando se trata do tratamento justo a uma parcela expressiva que se encontra insatisfeita.

## 6.8 O trabalho e o espaço total da vida

Esta categoria apresenta a visão dos colaboradores a respeito de questionamentos sobre a estabilidade entre a vida pessoal e profissional, procurando perceber se há interferência do trabalho na vida pessoal do trabalhador.

O Gráfico 19 - expõe os dados coletados a respeito da satisfação dos colaboradores sobre o equilíbrio existente entre vida pessoa e trabalho.

Gráfico 18 - Satisfação quanto ao equilíbrio entre vida pessoal e trabalho



Fonte: a autora (2018).

Em relação ao equilíbrio entre o tempo dedicado ao trabalho e a vida pessoal; 32% estão insatisfeitos; 36% satisfeitos; 32% estão muito satisfeitos. A maioria está satisfeitos, porém 32% estão insatisfeitos esse número é bem expressivo e cabe à organização adequar melhor a carga horaria dos seus colaboradores a fim de evitar essa insatisfação.

A satisfação dos funcionários neste aspecto é importante, pois se há a sobrecarga e/ou interferência do trabalho na vida pessoal, ou vice-versa, uma das

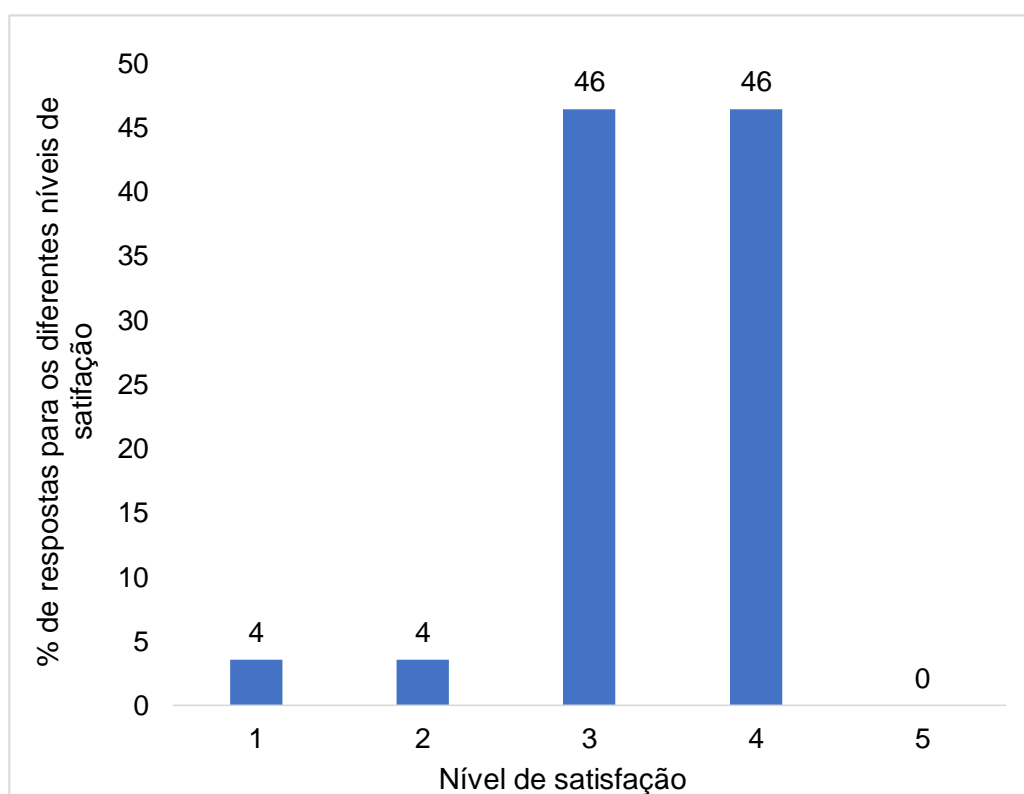
partes fica comprometida, gerando um possível descontentamento com a empresa na qual trabalha.

### 6.9 A relevância social na vida do trabalhador

Nesta categoria apresenta os questionamentos a respeito da satisfação que o colaborador possui quanto à responsabilidade da empresa para com a sociedade na qual está inserida, além da credibilidade e importância que esta possui.

No Gráfico 20 - expõe as respostas obtidas em relação, a satisfação da importância que a comunidade atribui à empresa.

Gráfico 19 - Satisfação quanto à importância que a comunidade atribui à empresa



Fonte: a autora (2018).

De acordo com a valorização do seu trabalho, a importância que a empresa e a comunidade atribuem a ele; 4% estão muito insatisfeitos; 4% insatisfeitos; 46% satisfeitos; e 46% muito satisfeitos; a maioria está muito satisfeita, a organização e a comunidade valoriza os serviços prestados pelos os colaboradores.

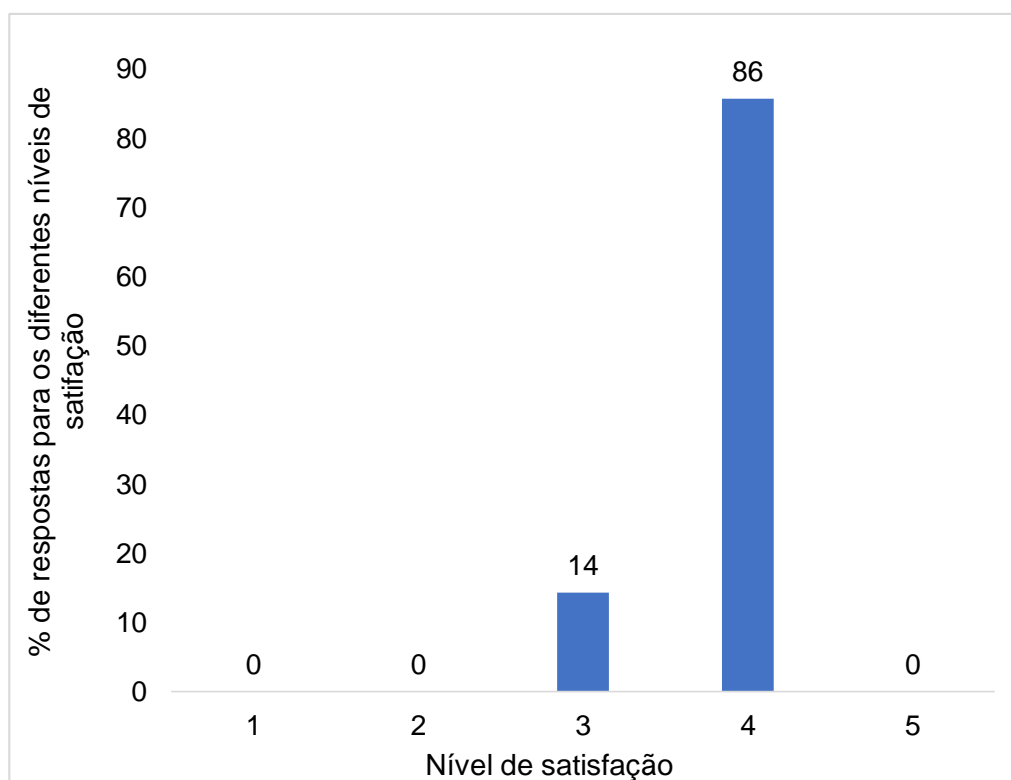
O alto nível de satisfação dos colaboradores, quando se trata da valorização do seu trabalho e a importância que empresa e comunidade concedem ao mesmo, contribui para a qualidade de vida do trabalho.

Ainda que baixo, há de se mencionar que alguns colaboradores se encontram insatisfeitos neste aspecto, cabendo à empresa identificar se esta insatisfação está relacionada a importância que a mesma atribui ao trabalho do colaborador. Caso seja, se torna interessante pensar em meios para demonstrar aos colaboradores a importância que o trabalho do mesmo possui para a organização, deixando-o ciente do valor que possui enquanto parte da equipe.

Essa insatisfação pode estar relacionada também a desvalorização da comunidade frente ao trabalho executado pelo colaborador. Neste aspecto, a empresa possui menos controle, de forma que a realização de ações busca sanar esta insatisfação, se tornam mais complexo.

Por fim, no Gráfico 21 apresenta as respostas encontradas referentes a satisfação dos colaboradores quanto a credibilidade que a empresa possui.

Gráfico 20 - Satisfação quanto à credibilidade que a empresa possui



Fonte: a autora (2018).

Quanto à credibilidade que a empresa possui junto à comunidade; 14% estão satisfeitos; 86% estão muito satisfeitos. A maioria está muito satisfeitos, por ser uma organização que atua no mercado há 27 anos, a população confia no trabalho da empresa.

Nota-se que não houve nenhum colaborador que se encontrasse muito insatisfeito ou insatisfeito neste aspecto, de forma a elucidar a importância que uma empresa consolidada em determinada comunidade possui.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final deste estudo, é possível perceber a importância de se conhecer sobre qualidade de vida no trabalho, uma vez que esta influencia o bem-estar dos colaboradores dentro das empresas e conseqüentemente seu desempenho.

No desenvolvimento desta pesquisa, optou-se por orientar-se pelo modelo proposto por Richard Walton (1973), que apesar de possuir alguns questionamentos, ainda se apresenta como um dos mais completos para entender a qualidade de vida no trabalho dentro das organizações.

O perfil dos colaboradores estudados foi delineado da seguinte forma: homens e mulheres, com idade entre dezoito a trinta anos. Trabalham na empresa entre um ano e nove anos, executando uma carga horária de trabalho de oito horas por dia.

Relacionado a compensação justa e adequada, foi possível perceber que a maioria dos colaboradores se encontram satisfeitos, porém esta foi a categoria que apresentou os níveis mais altos de insatisfação, levando a questionamentos sobre quais as possibilidades que a empresa dispõe para criar ações, visando diminuir esta insatisfação.

Com relação às condições de segurança e saúde no trabalho as respostas obtidas evidenciam que os colaboradores estão satisfeitos quanto a este aspecto, levando a entender que a empresa proporciona meios para que os trabalhadores executem suas atividades de forma adequada.

Sobre a oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana e oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança, foi possível perceber que os colaboradores se encontram satisfeitos em ambas as categorias, acreditando que há espaço dentro da empresa para desenvolvam suas habilidades profissionais e pessoais.

Relacionando a integração social na organização de trabalho, foi possível identificar que os colaboradores se encontram satisfeitos quanto a este aspecto, levando a constatar que a empresa disponibiliza meios para a criação em um ambiente de trabalho harmonioso e receptivo.

Quanto ao constitucionalismo na organização de trabalho e o trabalho e espaço total da vida, os colaboradores estudados também se encontram satisfeitos diante desses aspectos, mostrando que a empresa estudada se preocupa no cumprimento

das questões relacionadas aos direitos individuais do trabalhador, bem como com a interferência do trabalho na vida pessoal.

No geral, os colaboradores da empresa estudada se encontram satisfeitos quanto às questões de qualidade de vida no trabalho. Porém, há de se atentar para as questões que apresentaram altos níveis de insatisfação.

Ainda que a pesquisa tenha abrangido uma parcela considerável de colaboradores, apresentou-se como uma dificuldade a negativa de participação de alguns destes. Por fim, sugere-se para novos estudos que haja a verificação dos motivos que contribuem para a insatisfação dos colaboradores, buscando assim, propor medidas que busquem aumentar ainda mais os níveis de satisfação dos colaboradores para com a empresa estudada e a qualidade de vida no trabalho percebida por eles.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARRETOS, Antônio Carlos; Rebeca Santos, **Estresse conheça este inimigo**. Disponível em< <http://www.saude.com.br/site/materia.asp.html>>. Acesso em 14 out. 2018.

BEZERRA, O. L. **Vai trabalhar vagabundo**: valores e representações sobre o trabalho. Natal, 2005, p. 43.

BURIGO, C. C. D. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo de caso na Universidade Federal de Santa Catarina. 1997. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1997.

CÂRDENAS, A. M. C. **Qualidade de vida da mulher “do lar” em uma comunidade de baixa renda**. 1999. 124 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) Escola de Enfermagem da USP. Universidade de São Paulo, 1999.

CARVALHO, A. V de; NASCIMENTO, L. P do. **Administração de recursos humanos**. V. 1. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

CASTELHANO, L. M. **O medo de desemprego e a(s) Nova(s) Organizações do trabalho**. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas** - 2. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

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

COMITE de Ética em Pesquisa da FASURGS. **Os critérios “inclusão e exclusão” em pesquisa em seres humanos**. Rio Grande do Sul: FASURGS, 2016.

DAVIS, Keith; NEWSTRON, John. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2001.

FERREIRA, Maria Cristina et al. **Desenvolvimento e validação de uma escala de afetos no trabalho**. Avaliação Psicológica: Atlas, 2008.

FERNANDES, E. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da qualidade, 1996.

FRANÇA, A. C. L.; ARRELANO, E. B. **As pessoas na organização**. 6. ed. São Paulo: Gente, 2002.

FRATE, F.; JESUS, A. dos S. de. **Qualidade de vida no trabalho e sofrimento: um estudo na empresa Alpha**. In: XII WORKSHOP DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA CENTRO PAULA SOUZA. **Saberes e práticas contemporâneas em gestão e inovação na Educação Profissional e em Sistemas Produtivos**, São Paulo, 2017.

FREITAS, André Luís Policani; DE SOUZA, Rennata Guarino Bastos. **Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas.** *Sistemas & Gestão*, v. 4, n. 2, p. 136-154, 2009.

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

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas.** São Paulo: Atlas, 2009.

MELO, da. S. **As transformações do mercado e pessoas no ambiente de trabalho. 2014. 20p. Artigo (Programa de Bolsas Universitárias de Santa Catarina) – Universidade de Santa Catarina, Santa Catarina, 2014.**

NASCIMENTO, N. M. S. do. **Qualidade de vida nas organizações.** 2016. Monografia (MBA em Gestão de Recursos Humanos) – Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 2016.

OLIVEIRA, José Arimatés; MEDEIROS, Maria da Penha M., **Gestão de pessoas no setor público.** Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2011.

PEDROSO, Bruno; PILATTI, Luiz Alberto. **Notas sobre o modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton: uma revisão literária.** *Conexões*, v. 7, n. 3, 2009.

PIZZOLATO, Bruna Pinarello; MOURA, G. L.; SILVA, Andressa Hennig. **Qualidade de vida no trabalho: uma discussão sobre os modelos teóricos.** *Contribuciones a la Economía*, n. 2013-04, 2013.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas de pesquisa do trabalho acadêmico.** 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

QUEIROZ, C. M. B.; SÁ, E. N. C.; ASSIS, M. M. A. Qualidade de vida e políticas públicas no município de Feira de Santana. *Ciência e Saúde Coletiva*, v. 9, n. 2, p. 411-421, 2004.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro.** 14. ed. São Paulo: Pearson, 2010.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 7. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 11. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

SANTOS, D. F. A. dos. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre a percepção dos funcionários do Centro Estadual de Ensino Fundamental Tucunduva. 2012.** Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa, 2012.

SEIDL, Eliane Maria Fleury; ZANNON, Célia Maria Lana da Costa. **Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos**. Cadernos de saúde pública, v. 20, p. 580-588, 2004.

SILVA, M. A. Dias da; DEMARCHI, Ricardo. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1998.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2003.

The WHOQOL Group 1995. **Avaliação da qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL): documento de posicionamento da Organização Mundial da Saúde**. Ciências Sociais e Medicina 10: 1403-1409.

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

VIEIRA, A. A. **Qualidade de Vida no Trabalho e o Controle da Qualidade Total**. Florianópolis. 1996.

WALTON, R. E. **Qualidade de Vida no Trabalho: o que é isto?** São Paulo: Atlas, 1973.

WALTON, R. E. **Quality of working life: what is it?** Sloan Management Review, Cambridge. USA. V. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.

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

WISNER, A. **A inteligência no trabalho: textos selecionados de Ergonomia**. São Paulo: Fundacentro, 2003.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

### AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO SEGUNDO O MODELO DE WALTON

#### Instruções

Este questionário tem por objetivo avaliar a Qualidade de Vida no seu Trabalho. Por favor, escolha entre as alternativas e marque com um (X) enumere em uma escala de 1 a 5 onde:

- 1- Muito insatisfeito
- 2- Insatisfeito
- 3- Satisfeito
- 4- Muito satisfeito
- 5- Não observado

#### Sobre o gênero dos respondentes:

( ) Masculino ( ) Feminino

#### Idade dos respondentes:

( ) de 18 a 30 anos ( ) 31 a 40 anos e ( ) 41 a 50 anos

#### Tempo dedicado nesta empresa:

( ) de 1 a 4 anos ( ) de 5 a 9 anos ( ) mais de 10 anos

#### Carga horária de trabalho diário:

( ) 7 horas ( ) 8 horas ( ) 9 horas

INDICADORES DE QVT	SATISFAÇÃO
<b>1 - Compensação justa e adequada:</b>	_____
A) em relação à remuneração justa e adequada recebida pelo seu trabalho frente as suas necessidades pessoais socioeconômicas;	
B) em relação à equiparação salarial com outras empresas do mesmo ramo;	
C) em relação à equiparação salarial entre cargos da própria empresa;	
<b>2 - Condições de segurança e saúde no trabalho:</b>	_____
A) em relação à jornada de trabalho ele é condizente com a função desempenhada;	

B) quanto às condições físicas de trabalho, elas estão equiparadas para que reduzam ao mínimo o risco de doenças e danos;	
<b>3 - Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana:</b>	_____
A) quanto à liberdade e independência para programar e executar suas atividades	
B) quanto à possibilidade de utilização de sua capacidade e habilidade na execução de seu trabalho;	
C) em relação ao planejamento de suas atividades;	
<b>4 - Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança:</b>	_____
A) quanto à possibilidade de utilização de seus conhecimentos e habilidades expandidas e recém-adquiridas no seu trabalho;	
B) quanto à capacidade oferecida pela empresa de forma a evitar; que seus conhecimentos se tornem absolutos;	
C) quanto à estabilidade no emprego:	
<b>5 - Integração social na organização de trabalho</b>	_____
A) quanto à ausência de preconceitos de cor, raça, sexo, religião, nacionalidade, estilo de vida e aparência física;	
<b>6 - O constitucionalismo na organização do trabalho:</b>	_____
A) quanto à privacidade, a individualidade dentro da organização;	
B) quanto à liberdade de expressão, a oportunidade de manifestar suas ideias e dar sugestões sem medo de ser repreendido;	
C) quanto ao tratamento justo em todas as situações;	
<b>7 - O trabalho e o espaço total da vida:</b>	_____
A) em relação ao equilíbrio entre o tempo dedicado ao trabalho e a vida pessoal;	
<b>8 - A relevância social na vida do trabalho:</b>	_____
A) em relação à valorização do seu trabalho, a importância que a empresa e a comunidade atribuem a ele;	
B) quanto à credibilidade que a empresa possui junto à comunidade;	

**APENDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE**

Eu, \_\_\_\_\_, declaro para fins de autorização de coleta de dados, que fui devidamente esclarecida, sobre o trabalho de conclusão de curso desenvolvido pela aluna Maritelma Lima de Carvalho do 8º período do curso de administração da Fundação Educacional Vale do São Francisco, sob a orientação do Prof. ° Esp. Cleiton Magela Luz.

Estou ciente de que, como voluntário da pesquisa, a qualquer momento:

- Poderei retirar meu consentimento sobre a coleta de dados em qualquer fase da pesquisa;
- Todas as informações obtidas serão confidenciais, portanto os nomes dos envolvidos não serão revelados;
- Não haverá nenhuma despesa pessoal, tampouco alguma compensação financeira;
- Em qualquer etapa da pesquisa, poderei ter acesso aos dados, bem como aos responsáveis pelo projeto para eventuais esclarecimentos;
- Os dados desta pesquisa poderão ser utilizados pelos pesquisadores em publicações de natureza científica.

Bambuí, \_\_\_\_\_ 2018.