

# QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA FARMÁCIA

Marcia de Avila Ribeiro Ferreira<sup>1</sup>

Wilson Rodrigues de Sousa Junior<sup>2</sup>

## RESUMO

O presente trabalho abordará o tema de Qualidade de Vida no Trabalho(QVT), assunto que atualmente é um objeto de estudo bastante discutido por empresas que desejam obter melhores resultados e priorizam melhores condições oferecidas aos seus funcionários. Sabe-se que quando há motivação, haverá comprometimento, disposição, energia e orgulho pelos serviços prestados a instituição. Assim, o objetivo geral do trabalho é analisar a percepção dos colaboradores de uma farmácia sobre QVT de acordo com as categorias idealizadas no modelo de Walton. Tem-se como objetivos específicos, verificar os conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho e seus benefícios a partir do modelo de Walton, verificar a percepção dos colaboradores com relação ao que a empresa faz para uma melhor gestão de qualidade de vida. A Natureza desta pesquisa foi exploratória e descritiva, a forma de abordagem do problema foi Quantitativa através de Aplicação de um questionário via Google Forms contendo 34 questões fechadas. Essa pesquisa se justifica uma vez que investir em "qualidade de vida" é um dos pontos fundamentais para que se possa crescer e permanecer no mercado. A ideia é que os funcionários estejam satisfeitos em seu ambiente de trabalho e assim, aumentem sua produtividade. Observou-se que 80,5% dos colaboradores da farmácia estão satisfeitos ou muito satisfeitos quanto a qualidade de vida no trabalho, com apenas 4,9% que estão se sentindo insatisfeitos no trabalho. Ao avaliar as respostas verificou-se que a empresa está buscando melhorar as condições de trabalho e que estas medidas trarão benefícios para a empresa e funcionários.

**Palavras-chave:** Processo de trabalho. Gestão de Pessoas. Qualidade de vida no trabalho.

## ABSTRACT

The present work will address the issue of Quality of Life at Work (QWL), a subject that is currently an object of study widely discussed by companies that want to obtain better results and prioritize better conditions offered to their employees. It is known that when there is motivation, there will be commitment, disposition, energy and pride in the services provided to the institution. Thus, the general objective of the work is to analyze the perception of the employees of a pharmacy on QWL according to the categories idealized in the Walton model. The specific objectives are to verify the concepts of Quality of Life at Work and its benefits from the Walton model, to verify

---

<sup>1</sup> Graduando do Curso de Administração da Católica de Vitória Centro Universitário. E-mail: marciadenison@hotmail.com

<sup>2</sup> Administração, MBA em Gestão da Aprendizagem e Modelos Híbridos de Educação. E-mail: wjunior@unisales.br

the perception of employees in relation to what the company does for a better quality of life management. The nature of this research was exploratory and descriptive, the way of approaching the problem was Quantitative through the application of a questionnaire via Google Forms containing 34 closed questions. This research is justified since investing in "quality of life" is one of the fundamental points to be able to grow and remain in the market. The idea is that employees are satisfied in their work environment and thus increase their productivity. It was observed that 80.5% of pharmacy employees are satisfied or very satisfied with the quality of life at work, with only 4.9% feeling dissatisfied at work. When evaluating the answers, it was found that the company is seeking to improve working conditions and that these measures will bring benefits to the company and employees.

Keywords: Work process. People management. Quality of life at work.

## **1. INTRODUÇÃO;**

Existe uma certeza que o ser humano passa a maior parte de sua vida trabalhando, desempenhando seu melhor ou o seu pior para a organização. Com isso se cria uma preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho, que se assegure um ambiente laboral com condições físicas, psicológicas e social adequadas e humanizadas suficientemente para manter a satisfação capaz de conseguir elevar os impactos positivos geradores de produtividade na organização (CHIAVENATO, 2014).

Para Fernandes (1996) os colaboradores que demonstrar sua insatisfação, desmotivação, ou até mesmo desconforto na organização, geraram de alguma forma impactos negativos na produtividade, e assim elevar a insatisfação dos clientes.

Conceituar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), leva a um sentido bem mais amplo que se possa imaginar e realizar também. Definições e autores, consistem em ideias em comum, que é o de fazer com que se entregue um ambiente de trabalho mais humanizado e lhe favorecer com maior bem-estar e participação nas decisões de igual responsabilidade e soluções de problemas na organização

Dessa forma pretende-se responder o seguinte problema: Qual a percepção dos colaboradores de uma Farmácia sobre QVT referente as categorias idealizadas no modelo de Walton (1973).

O Objetivo Geral geral desta pesquisa é analisar a percepção dos colaboradores de uma FÁRMACIA sobre QVT de acordo com as categorias idealizadas no modelo de Walton (1973).

Tem-se como Objetivos Específicos: verificar os conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho e seus benefícios a partir do modelo de Walton (1973), verificar a percepção dos colaboradores com relação ao que a empresa faz para uma melhor gestão de qualidade de vida.

Essa pesquisa se justifica uma vez que investir em "qualidade de vida" é um dos pontos fundamentais para que se possa crescer e permanecer no mercado. A ideia é que os funcionários estejam bem e satisfeitos em seu ambiente de trabalho e assim aumentar a produtividade e gerar mais ativos a empresa. Contudo, vale lembrar que não se trata de mais uma ferramenta administrativa e sim de estratégia voltada para os colaboradores. Hoje não é somente com a produção que a empresa se preocupa e sim com o bem-estar de seus funcionários. É um bem que a empresa paga muito caro para se ter permanente em sua estrutura capacitando-o com as melhores oportunidades que se pode ter no mercado em pleno século XXI (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Uma das formas de se perceber sua posição da vida é através da qualidade de vida, onde se norteiam os valores, a cultura da sociedade onde se está inserida, os padrões e emoções de cada indivíduo, isso conforme a Organização Mundial da Saúde. Com isso, se entende que qualidade de vida se baseia na percepção das pessoas através de suas experiências individuais, acrescida de uma relação complexa e detalhista de vários fatores que enobrecem suas ações: fatores fisiológicos, psicológicos, cultural, religioso e ambiental (OGATA; SIMURRO, 2009).

A preocupação do indivíduo com a qualidade de vida é muito antiga, essa preocupação vem sendo evidenciada, segundo Sant'Anna, Kilimnik e Moraes (2011) após as Revoluções e evoluções nas organizações perante os modelos de produção, inicia-se o entendimento de que alguns fatores são influências determinantes para as condições de trabalho, sobre a forte produtividade e satisfação notória dos colaboradores, tais fatores os impulsionam vários estudos de caso e análise que abordam cientificamente o assunto aqui exposto.

Entretanto, foi somente por volta dos anos 70 que se conseguiu estabelecer e fortificar a expressão Qualidade de Vida no Trabalho, onde se conseguiu lançar e impactar o público pelo renomado professor Louis Davis da UCLA situada em Los Angeles, que no momento estava a desenvolver e expandir um estudo que comprovava o delineamento de cargos, que se uniu em contribuição com a abordagem sociotécnica (GUIMARÃES apud SANT'ANNA; KILIMNIK; MORAES, 2011).

Quando se eleva a motivação de um colaborador, é notório a melhoria na produtividade além de outras vantagens que se consegue por melhorar o ambiente de trabalho, exemplo disso é relacionamento positivo com a equipe e com membros de outras equipes dentro da empresa, diminuição de índices de acidentes de trabalho com perda de tempo e sem perda de tempo, baixa do índice de pessoas com histórico de doenças, e conseqüentemente redução do absenteísmo e rotatividade (CHIAVENATO, 2014).

Adotar programas que favorecem a qualidade de vida no trabalho são de fato métodos que auxiliam no crescimento e desenvolvimento da organização, pois se compromete com o objetivo de proporcionar o melhor satisfatório para o colaborador, tornando o ambiente mais sadio de se trabalhar, com locais limpos, dinâmicos, onde se demonstra a importância que se tem de cada indivíduo e a satisfação de conceder um bem-estar mais apropriado para todos e para a própria empresa (SCHIRRMESTER; LIMONG-FRANÇA, 2007).

Fernandes (1996) acentua que há uma percepção de ganhos entre os lados, concebendo uma satisfação em grande escala do consumidor e a produtividade da empresa.

Com as análises realizadas entende-se que o objetivo da QVT tem relação com os atos humanizados dentro das organizações, sempre com o intuito de buscar e proporcionar melhores condições no local de trabalho, almejando que o colaborador através de suas atividades possa satisfazer as necessidades pessoais e profissionais, conseguindo na mesma linha benefícios melhorar a eficiência e eficácia e aprender a mantê-las na organização. Para se obter um melhor desenvolvimento de programas na Qualidade de Vida no Trabalho, será

apresentado nos próximos tópicos modelos e pensamentos de autores que nos fazem perceber e caminhar em alguns fatores direto e indiretamente ligados a QVT, e nos norteiam em suas concepções assertivas de cunho indicativo em melhorar a satisfação dos colaboradores (FERNANDES, 1996).

## 2.2 O MODELO DE ESTUDO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT DE WALTON (1973)

Walton (1973) propôs na década de 70, segundo Limongi-França (2007), oito critérios que seriam utilizados basicamente como intervenientes da QVT dentro das organizações de forma que ajudasse a perceber as necessidades dos colaboradores.

Segundo Silva, citado por Tolfo e Piccinini (2011) os oito critérios criados pelo modelo de Walton são vistos como um suporte importante e que se faz extremamente necessários para o desenvolvimento de pesquisas sobre QVT, com isso parte primordialmente para a visão dos funcionários que utilizam desses itens, e relataram positiva ou negativamente acerca dos critérios, conseguindo assim também o poder de avaliação de métodos e procedimentos utilizados nas organizações.

Cada categoria foi diagnosticada e assim conceituada da seguinte maneira (TIMOSSI et al., 2008):

1 – **Compensação justa e adequada:** Categoria que mede a QVT no intuito de identificar e ajustar melhor a recompensa adequada com base ao trabalho executado, que tem três indicadores internos: Remuneração Adequada, medição de valores recebido pelo colaborador, onde informa se é adequado e justo para se viver dignamente, conforme os padrões indicados pela sociedade em que se vive. Equidade Interna, comparação com relação a remuneração recebida pelos outros funcionários de igual atividade exercida dentro da mesma organização. E por fim Equidade Externa, comparação com a remuneração recebida dos colaboradores de outras empresas no mercado de trabalho (TIMOSSI et al., 2008).

2 – **Condições de Trabalho:** Mede a QVT conforme as condições de trabalho e o ambiente oferecidas pela organização. Jornada de trabalho, indica a mensuração da

carga horária de trabalho; Carga de Trabalho, refere-se à quantidade de trabalho que conseguirá dentro da jornada de trabalho diário; Ambiente físico, realiza a avaliação de condições do ambiente de trabalho, levando em consideração conforto determinantes para cada atividade, para a realização das atividades laborais; Material e equipamento, identificação de condições de uso de cada material e equipamentos utilizados pelos colaboradores em sua rotina que a organização disponibiliza. Ambiente saudável, se há segurança o suficiente nas condições de local designado para o trabalho do colaborador, onde não haverá risco de contaminação ou algo que possa gerar enfermidade. Estresse, avalia o grau de estresse que o funcionário está propenso a atingir dentro da sua área de trabalho (TIMOSSI et al., 2008).

3 – Uso e Desenvolvimento de Capacidades: Nessa categoria consegue se medir na QVT a habilidade com que o colaborador consegue utilizar em suas atividades de trabalho e expandir seu conhecimento profissional. Para seguir justamente essa categoria utiliza-se de uns indicadores: Autonomia, quando consegue realizar suas atividades livremente; significado da tarefa, identifica a importância real no sentido de executar as tarefas na própria vida do trabalhador e nos dos demais indivíduos, tanto interno quanto externo; identidade da tarefa, mede o entendimento e conhecimento obtido do trabalho de forma geral; variedade do trabalho, se refere ao nível que se pode elevar ao usar habilidades na execução de suas atividades na empresa; e a retro informação, indicador que possibilita ao colaborador a oportunidade de receber feedback quanto suas realizações de atividades e ações dentro da organização (TIMOSSI et al., 2008).

4 – Oportunidade de Crescimento e Segurança: Mede as oportunidades de crescimento e capacitação disponibilizado pela empresa, como por exemplo o plano de cargos e salários que pode utilizar a ferramenta nomeada como Avaliação de Desempenho como forma de medição, e a confiança na segurança de estar empregado. Para tais, considera-se os indicadores: possibilidade de carreira, de fato a possibilidade de conseguir crescer profissionalmente dentro da organização; crescimento pessoal, gestão de treinamentos corporativos, com o intuito de desenvolver pessoal e obter conhecimentos para serem aplicados na organização; segurança de emprego, se sentir seguro em seu trabalho sem sinal de que por algum motivo desnecessário possa perdê-lo (TIMOSSI et al., 2008).

5 – Integração Social na Organização: Busca-se nessa categoria mensurar o estágio com que a integração social na organização pode ser utilizada a favor de ambas as partes, e para isso usa-se três indicadores: igualdade de oportunidade, é utilizado para medir as oportunidades ofertadas pela empresa sem discriminação de gênero, raça, cultura, posição hierárquico, etc.; relacionamento, nível com que as pessoas se relacionam e se o mesmo é mútuo, sem julgar e respeitando as diversidades; senso comunitário, determina o grau de compreensão e relacionamento amigável existente nos grupos existentes na organização e ajuda para com os outros colegas (TIMOSSI et al., 2008).

6 – Constitucionalismo: aqui nessa categoria é observado e mensura o nível que se respeita os direitos dos trabalhadores e é obedecida, assim se elege três indicadores: direitos trabalhistas, observação criteriosa se está sendo de fato cumprido segundo a constituição; privacidade pessoal, grau em que se revela até onde se obedece a privacidade do colaborador dentro da organização; liberdade de expressão, verifica-se até onde é respeitado a opinião do colaborador e se o mesmo pode expor sem haver qualquer tipo de retaliação; normas e rotinas, mede o impacto que se é obtido na aplicação das normas e rotinas no convívio do colaborador dentro da organização (TIMOSSI et al., 2008).

7 – Trabalho e Espaço Total de Vida: nessa categoria consegue nivelar a vida profissional e a vida privada do colaborador, mediante a isso são utilizados os critérios a seguir: papel balanceado no trabalho, mede o tempo total em que o indivíduo está presente na organização e o tempo total em que se passa com sua família, de lazer, entrada e saída do trabalho e a possibilidade de conseguir equiparar de uma forma mais positiva o convívio da família, otimizando esse tempo (TIMOSSI et al., 2008).

8 – Relevância Social da Vida no Trabalho: tem por objetivo a medição a QVT por meio da ferramenta da avaliação de desempenho do trabalhador referente

à responsabilidade social empregado pela empresa, se há qualidade e qual o grau da mesma nos serviços prestados e a se existe alguma assistência para os funcionários e suas dúvidas. É relevante a utilização dos critérios de: imagem da instituição, qual a visão do colaborador com relação a imagem que ele tem da

empresa e se reconhece a importância na sociedade, se sente orgulho em trabalhar na instituição e satisfação em fazer parte do quadro de funcionários; responsabilidade social da instituição, tem por objetivo levantar a opinião do colaborador acerca de sua atuação para com a sociedade, desenvolvendo uma responsabilidade com a comunidade em que se encontra; responsabilidade social pelos serviços, deve ser identificado como que o colaborador consegue visualizar o que a empresa faz para e se atende a qualidade com que se faz; responsabilidade social pelos empregados, aqui é mensurado se o funcionário percebe as ações promovidas pela empresa, se consegue perceber o valor que representam para a organização (TIMOSSI et al., 2008).

Mediante ao modelo criado por Walton, citado por Fernandes (1996) firma a certeza de que com os fatores intermediários da Qualidade de Vida no Trabalho como classe social, gênero, cultura, status na sociedade, hierarquia, ou qualquer outra escolha diferente, se não for reconhecido e administrados, conseqüentemente não conseguirá chegar ao objetivo de melhorar o desempenho para ambas as partes e nem muito menos conquistar a aceitação de seus colaboradores de maneira a satisfazê-los para impactar de modo positivo o desempenho organizacional.

Para Pedroso e Pilatti (2010), esse modelo desenvolvido por Walton consiste em um maior alcance do que retratado nos outros modelos, se trata de uma pesquisa muito bem aplicada e diagnosticada partindo do pressuposto de conseguir identificar com mais precisão os resultados esperados em se tratando de Qualidade de Vida no Trabalho, e por esse exato motivo se tornou o modelo mais utilizado no Brasil.

### 2.3 MOTIVAÇÃO E MOTIVAÇÃO NO TRABALHO

Para Maximiano (2011) estudar e compreender a motivação é de grande importância para os administradores, pois à necessidade de se compreender o que move o comportamento das pessoas, tanto para bons e altos níveis de desempenho, quanto para os e produtividade abaixo do esperado pela organização.

A teoria de dois fatores desenvolvida por Frederick Herzberg, foi criada para explicar melhor como ocorre a interação do trabalho realizado em torno do ambiente de trabalho que se espera gerar uma motivação. Para Herzberg, dois fatores chaves são utilizados para a compreensão do comportamento humano em seu trabalho.

Tais fatores são denominados de higiênicos (extrínsecos) e motivacionais (intrínsecos) (MAXIMIANO, 2011).

Fatores higiênicos, ou fatores extrínsecos, se trata de fatores que tem relação com o ambiente de trabalho e suas condições, exemplo comum é salários, interação e relação com os colegas de trabalho e gestor imediato, as reais condições estruturais de empresa. No momento em que esses fatores são favoráveis, elas impedem o surgimento de insatisfação, mas não quer dizer que não haja tal insatisfação no trabalho, e se os fatores higiênicos não forem de fato favorável ao colaborador, é inevitável que se obtenha um grau de insatisfação. Já os fatores motivacionais, se relaciona com o trabalho realizado em si, as atividades que o colaborador desempenha, podem ser facilmente chamados de fatores intrínsecos. Esse fator motivacional se conecta a como o homem consegue perceber o trabalho que desempenha e a importância que aquela atividade representa para ele, de certa forma envolvendo um reconhecimento do que desempenha, sua autorrealização preenchida, crescimento, entre tantos outros. Quando esses fatores motivacionais são positivos, consegue elevar o grau de satisfação nas pessoas. Porém, se forem negativas, podem provocar a não satisfação idealizada (CHIAVENATO, 2014).

Dentro de uma organização precisa compreender que o sucesso de se conseguir gerar um nível de motivação não vem de uma meta determinada, e sim do quanto consegue incentivar a capacidade de um colaborar de se movimentar no intuito de se atingir a meta determinada (TADEUCCI, 2011).

Com o sentido de melhorar o entendimento de motivação, nas seções seguintes serão abordados algumas das principais teorias.

#### 2.4 CLIMA ORGANIZACIONAL

A cercado do esclarecimento evidenciado nesse trabalho, entendemos então que a QVT tem como um dos objetivos, tornar propício um melhor ambiente para se trabalhar, com uma visão de melhoria e renovação constante ao que diz respeito ao clima organizacional (FERNANDES, 1996).

Afinal de contas, o que vem a ser clima organizacional de fato? Segundo Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2006), concluem como clima organizacional a ideia com relação

ao ambiente de trabalho pelos próprios membros, interligados diretamente com os diversos níveis de satisfação e motivação de cada ser humano. “[...] é influenciado pelo conjunto de crenças e valores que regem as relações entre essas pessoas, determinando o que é “bom” ou “ruim” para elas e para a organização como um todo [...]” (TACHIZAWA; FERREIRA; FORTUNA, 2006).

Assim sendo, se o clima dentro da organização tem meios de conseguir com que os colaboradores consigam satisfazer suas necessidades, é entendido que o clima organizacional é favorável, mas se for frustrado, é relevante considerar que o clima é desfavorável (TACHIZAWA; FERREIRA; FORTUNA, 2006).

Para Chiavenato (2014), o clima organizacional é similar ao ambiente psicológico interno de cada empresa e está relacionado com a moral e na satisfação em suprir as necessidades dos colaboradores. O clima pode e deve ser avaliado como positivo ou negativo, conforme a compreensão de cada indivíduo dentro da organização.

Com isso, compreende-se que o clima organizacional poderá ser influenciado por variantes fatores, físicos ou psicológicos. Esses fatores precisam estar sempre associados aos objetivos organizacionais e com as vontades, necessidades de cada colaborador, para ser possível de se conquistar um clima agradável (MELLO, 2010).

Mello (2010) evidencia a importância e as vantagens de se aplicar pesquisas com o intuito de avaliar o clima interno da organização, na descrição das vantagens pode ser relevante as seguintes: mensurar o nível de satisfação dos colaboradores em relação a organização, com as atividades atribuídas e com os demais colaboradores; auxiliar na melhoria de gestão junto com a organização, implantar novos procedimentos de trabalho, verificação de capacitação dos colaboradores para receber novas formas de gestão; melhorar o relacionamento da empresa; atribuir uma gestão que envolva e faça com que haja uma maior participação; conseguir identificar falhas organizacionais, para que sejam feitas as correções corretamente, provocando melhorias na imagem da organização perante aos colaboradores, consumidores e fornecedores. Tais benefícios citados aqui são de extrema importância para que a empresa consiga caminhar em rumo a uma gestão de melhoria na qualidade de vida no trabalho.

## 2.5 CULTURA ORGANIZACIONAL

Para Chiavenato (2014) “Cultura organizacional é o conjunto de hábitos, crenças, valores, tradições, interações e relacionamentos sociais típicos de cada organização”.

De acordo com o mesmo autor, a cultura organizacional é a maneira habitual e coerente de ação e execução e divisão entre os colaboradores da organização. Cada organização tem estabelecida sua própria cultura, podendo assim ser parâmetro de diversas culturas diferentes entre os diferentes territórios organizacionais.

Reforçando a ideia anterior, segundo Robbins (2002), essa então cultura organizacional está relacionada a um conjunto de significados comuns aos indivíduos de uma empresa, ou seja, são características distintas bem-visto pela organização, que possibilita então uma certa diferenciação de uma empresa para a outra.

Dentro de uma empresa é possível se observa que a cultura seja adotada de forma mais conservadora e inflexível, como também pode ser o oposto, ser de forma mais flexível e ideal para as organizações que almejam uma eficiência e eficácia mais elevada para seus colaboradores, permitindo uma adaptação melhor às mudanças constantes que norteiam o cenário na atualidade em que as empresas então vivenciando (CHIAVENATO, 2014).

Intensificando essa ideia, conforme Kisil (1998) relata, as empresas devem aderir as mudanças e se atualizarem mediante a elas acerca da cultura organizacional para conseguir manter-se viva e em constante desenvolvimento. Essa flexibilidade que tanto se fala, acontece de maneira natural conforme a demanda do ambiente externo e interno da organização, para se consolidar a empresa.

Segundo Chiavenato (2014), os aspectos categóricos da cultura organizacional (políticas, diretrizes, procedimentos, estrutura organizacional, etc.) podem ser facilmente mudados pela empresa, em contrapartida os aspectos informais que se consegue sentir e perceber, são mais complexos ao se alterar. Mediante a esse fato, sofrer alterações somente no campo dos aspectos formais não influenciam na garantia de se obter uma reiteração precisa para a sobrevivência da organização.

Assim sendo, quando a QVT se presta a esse papel de mudanças organizacionais nos aspectos físicos, psicológicos, sociais e tecnológicos, a cultura organizacional enraizada será positivamente afetada, destacando melhorias fundamentais tanto para os colaboradores quanto para a organização, no sentido de bem-estar e produtividade (FERNANDES, 1996).

### 3. METODOLOGIA DA PESQUISA

As pesquisas podem ser classificadas como, segundo (Gil,1999): Natureza; Forma de abordagem do problema; Objetivos; Procedimento técnicos.

A Natureza desta pesquisa foi exploratória e Descritiva, a Forma de abordagem do problema foi Quantitativa através de Aplicação de um questionário via Googleforms contendo 34 questões fechadas. Os questionários foram enviados pelo Whatsapp. Obteve-se resposta de 41 funcionários. O acesso ao questionário foi possível devido a ajuda de um gerente da filial de uma das farmácias da Grande Vitória. Onde se conseguiu a divulgação pelo grupo do whatsapp da farmácia.

Quanto ao tamanho da amostra, baseou-se na fórmula apresentada por Milone (2004, p.228), para cálculo de aleatórias simples:

$$N0 = \frac{1}{E0^2}$$

$$n = \frac{N \times N0}{N + N0}$$

**N0**= primeira aproximação do tamanho da amostra

**E0**= erro amostral tolerável

**n** = tamanho da amostra

**N**= tamanho da população

O erro amostral que foi considerado é igual a 10% de um universo total de 120 funcionários, então calcula-se n (tamanho da população):

$$N0 = \frac{1}{(0,1)^2} = \frac{1}{0,01} = 100$$

$$n = \frac{50 \times 100}{50 + 100} = 33,33$$

Sendo assim, a quantidade mínima da amostra considerada foi de 34 Questionários aplicados. Obteve-se neste trabalho um total de 41 questionários respondidos.

A abordagem quantitativa teve como objetivo coletar informações que geraram os gráficos apresentados nos resultados e discussões.

#### **4. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Com a amostra definida foi aplicado um questionário de 34 perguntas avaliando a percepção dos colaboradores quanto a qualidade de vida no trabalho.

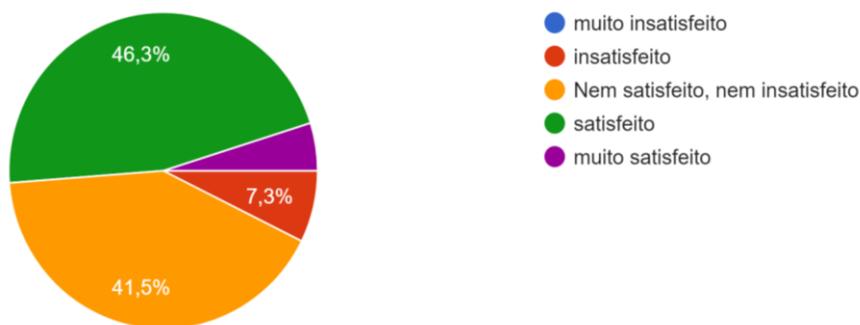
De acordo com Mattar (1999), a coleta de dados é a etapa em que é feito contato com as pessoas que irão responder a pesquisa, onde os instrumentos são aplicados, registrados os dados e realizado a primeira verificação do preenchimento das respostas. Com os dados obtidos, o pesquisador tem a responsabilidade de fazer a análise dos dados e assim determinar suas conclusões.

Levando em consideração os dados que foram adquiridos com as respostas do questionário, foi possível obter médias dos dados. Para melhor visualização e entendimento foi constituído vários gráficos referentes a percepção dos colaboradores em relação a qualidade de vida no trabalho.

De acordo com os dados coletados é possível perceber que 51,2% dos colaboradores são do sexo feminino e 48,8% dos colaboradores são do sexo masculino. Dentre eles, 63,4% possuem de 18 a 35 anos de idade, 36,6% possuem acima de 35 anos.

Em relação ao tempo que trabalham na farmácia, 46,4% dos pesquisado possuem até 3 anos e os 53,6% trabalham a mais de 3 anos na empresa.

Gráfico 01 – Remuneração Adequada

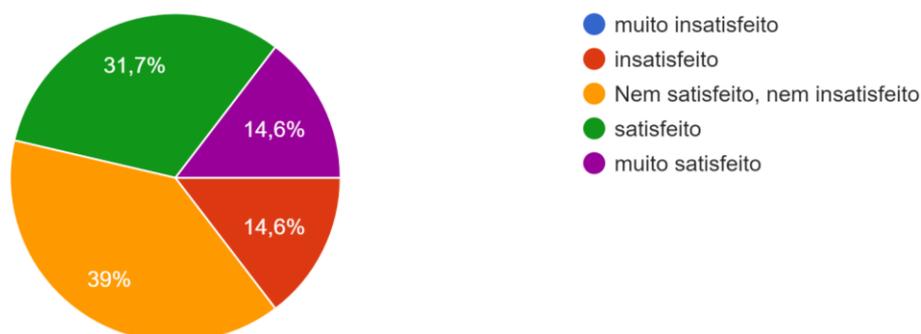


Fonte: Elaborado pelo Autor (2022)

No Gráfico acima é possível perceber que apenas 7,3% dos pesquisados afirmam que estão insatisfeitos com sua remuneração.

Os dados evidenciaram que em relação a equidade interna, 48,8% dos colaboradores estão satisfeitos, 36,6% não estão satisfeitos, nem insatisfeitos, já os colaboradores insatisfeitos totalizam 14,6%.

Gráfico 2 – Equidade Externa

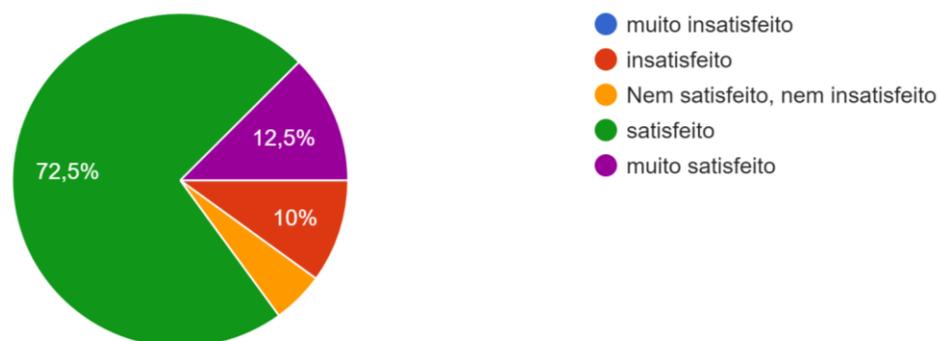


Fonte: Elaborado pelo Autor (2022)

No Gráfico acima é possível perceber que 46,3% dos pesquisados estão satisfeitos com sua remuneração em relação a equidade externa, ou seja, em comparação a trabalhadores de outras empresas.

Em relação ao número de horas trabalhadas na organização, 61% dos trabalhadores estão satisfeitos, 22% nem satisfeito, nem insatisfeitos e 17,1% estão insatisfeitos com sua jornada de trabalho.

Gráfico 03 – Carga de Trabalho



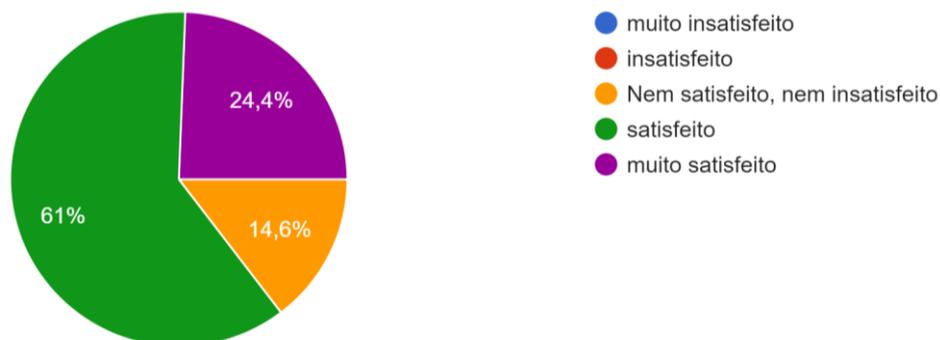
Fonte: Elaborado pelo Autor (2022)

Em relação a quantidade de trabalho realizado no turno de trabalho, conforme mostra o gráfico acima, 85% dos trabalhadores estão satisfeitos.

Quando perguntados quanto as condições de bem-estar e conforto para desempenho das atividades, 73,2 % dos trabalhadores afirmam estar satisfeitos, 14,6% nem satisfeitos, nem insatisfeitos, e 12,2% insatisfeitos com o ambiente físico.

Já em relação a quantidade e qualidade de materiais disponíveis para a execução do trabalho, 70,7% dos trabalhadores afirmam estar satisfeitos, 17,1% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos, e 12,2% estão insatisfeitos com os materiais e equipamentos utilizados.

Gráfico 04 – Ambiente Saudável

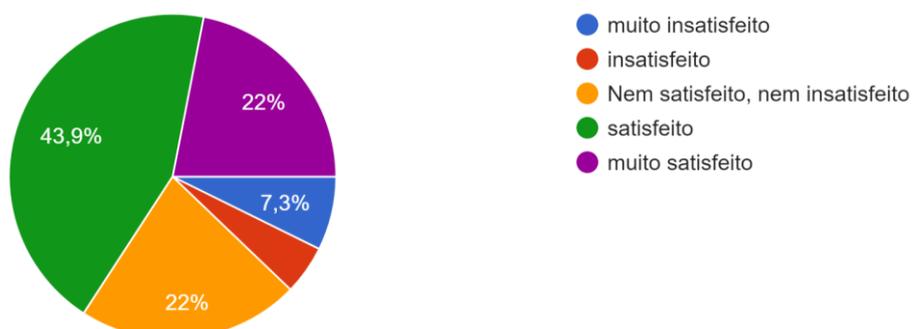


Fonte: Elaborado pelo Autor (2022)

Conforme demonstra o gráfico acima, 85,4% dos trabalhadores estão satisfeitos em relação ao local de trabalho e suas condições de segurança e saúde em relação aos riscos de acidentes ou doenças.

Em relação ao estresse, 39,1% dos trabalhadores percebem uma quantidade de estresse elevado em sua jornada de trabalho, 24,4% não opinaram, e 36,5% dos trabalhadores não percebem quantidade de estresse em sua jornada de trabalho.

Gráfico 05 - Autonomia



Fonte: Elaborado pelo Autor (2022)

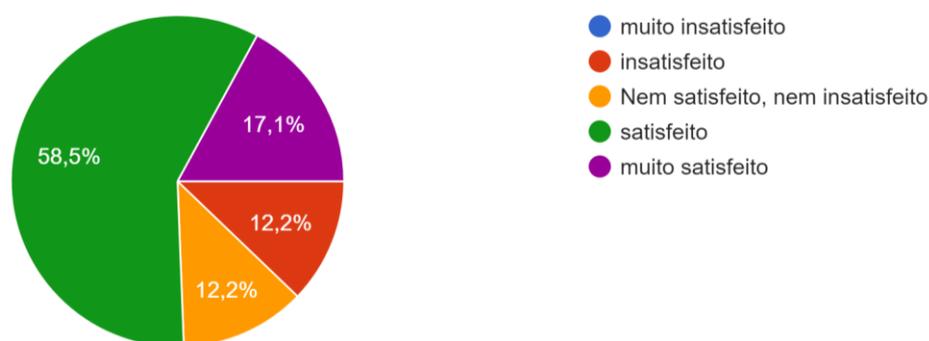
Já em relação a autonomia, conforme o gráfico acima, 65,9% dos trabalhadores, afirmam estar satisfeitos com o grau de liberdade, independência e descrição na programação e execução do seu trabalho que a empresa lhe concede.

Dentre os trabalhadores, 85,3% sentem que sua tarefa possui um importante significado para a organização, 7,3% não opinaram e 7,4% responderam que não veem relevância na tarefa que desempenham.

Quanto a identidade da tarefa, 78,1% dos trabalhadores estão satisfeitos quanto ao trabalho executado e reconhecem ter conhecimento do resultado do seu trabalho, 17,1% não opinaram e 4,8% não reconhecem.

De acordo com a pesquisa, 65,9% dos trabalhadores afirmam estarem satisfeitos com o uso por parte da empresa de sua capacidade e habilidades, já 34,1% não estão satisfeitos nem insatisfeitos.

Gráfico 06 – Possibilidade de Carreira



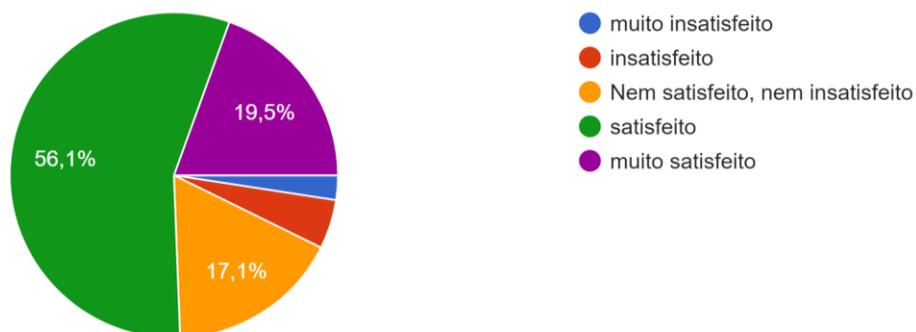
Fonte: Elaborado pelo Autor (2022)

Conforme demonstrado no gráfico acima, 75,6% dos trabalhadores, acreditam que na empresa possuem possibilidade de viabilidade de avanço na organização e na carreira, 12,2% não responderam e 12,2% não acreditam na possibilidade de carreira.

Em relação ao crescimento pessoal, 61% dos trabalhadores estão satisfeitos, 22% não estão satisfeitos, nem insatisfeitos, e apenas 17,1% afirmam estarem insatisfeitos.

Quanto ao avanço salarial, 53,6% dos funcionários afirmam ter perspectiva de avanço, 22% não opinaram e 24,4% não tem perspectiva de avanço salarial na empresa.

Gráfico 07 – Segurança no Emprego



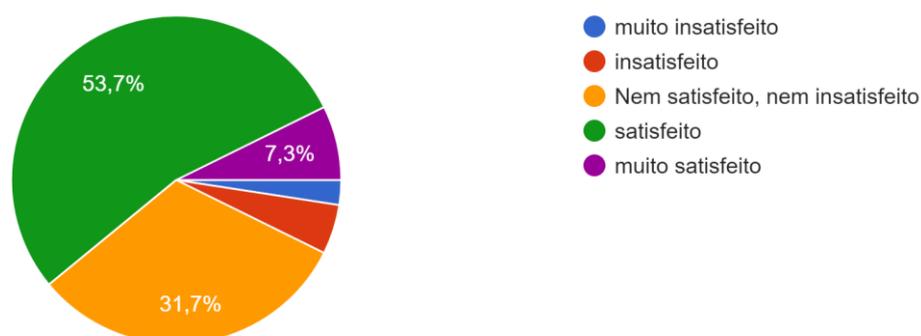
Fonte: Elaborado pelo Autor (2022)

Dentre os trabalhadores, conforme mostra o gráfico acima, 75,6% afirmam se sentir seguros em relação ao seu emprego na organização, 17,1% não opinaram e apenas 7,3% não se sentem seguros.

De acordo com a pesquisa, 73,2% dos trabalhadores acreditam na igualdade de oportunidade em relação ao sexo, credo, origem, estilo de vida e aparência dos trabalhadores, 22% não opinaram e apenas 4,8% não acreditam.

Já em relação ao relacionamento quanto ao auxílio recíproco, apoio socioemocional, abertura interpessoal e respeito a individualidades, 73,2% afirmam estarem satisfeitos, 24,4% não opinaram e apenas 2,4% não estão satisfeitos.

Gráfico 08 – Senso Comunitário

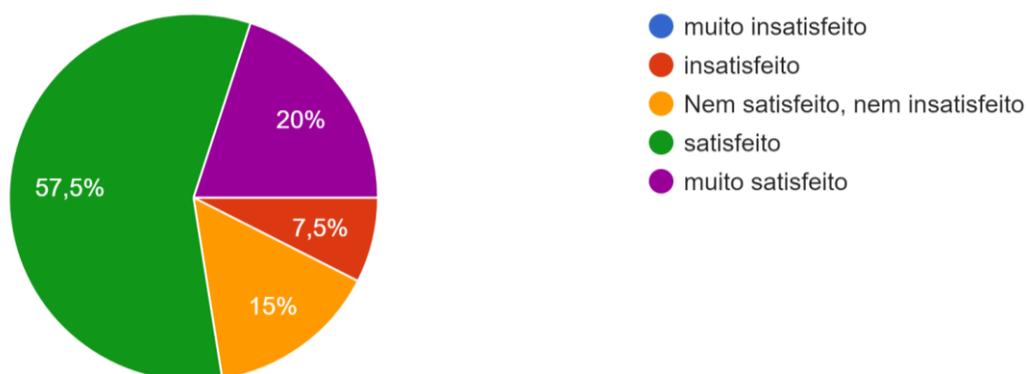


Fonte: Elaborado pelo Autor (2022)

Quanto ao senso comunitário, conforme evidencia o gráfico acima, 61% dos trabalhadores afirmaram estar satisfeitos quanto ao senso de comunidade existente na organização, 31,7% não opinaram e 7,3% afirmaram estar insatisfeitos.

Dentre os trabalhadores, 82,9% estão satisfeitos quanto aos direitos de proteção ao trabalhador, 17,1% não opinaram.

Gráfico 09 – Privacidade Pessoal



Fonte: Elaborado pelo Autor (2022)

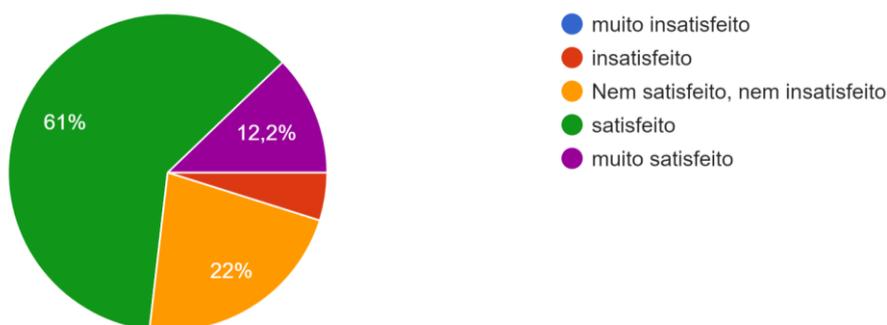
Em relação a privacidade que os trabalhadores possuem dentro da empresa, 77,5% afirmam estar satisfeito conforme mostra o gráfico acima.

Quanto a liberdade de expressão, 87,8% dos trabalhadores afirmam estarem satisfeitos, 12,2 % não opinaram.

Já em relação a maneira com que as normas e rotinas influenciam o desenvolvimento do trabalho, 85,3% dos trabalhadores afirmam estar satisfeitos , 9,8% não opinaram e apenas 4,9% afirmam estarem insatisfeitos.

De acordo com a pesquisa, 65,9% dos trabalhadores acreditam que existe um equilíbrio entre os horários de trabalho, as exigências de carreira, viagem e convívio familiar, 29,3% não opinaram e 4,8% não acreditam.

Gráfico 10 – Estabilidade de horários



Fonte: Elaborado pelo Autor (2022)

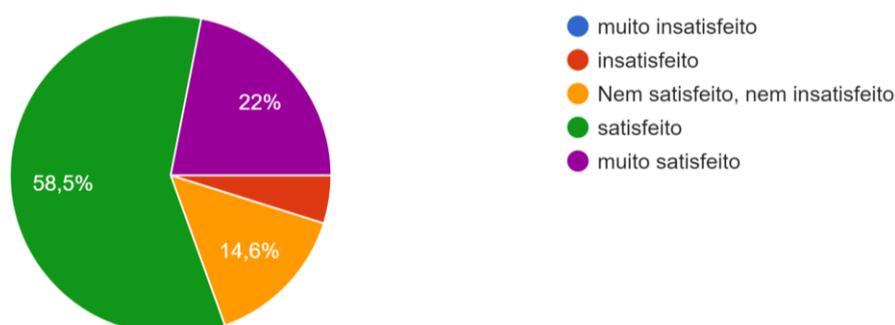
No gráfico acima é possível perceber que em relação a estabilidade de horários, 73,2% dos trabalhadores estão satisfeitos, 22% não opinaram e apenas 4,8% afirmam estarem insatisfeitos.

Quanto a imagem da empresa, 87,5% dos trabalhadores acreditam que a organização é importante para a sociedade e sentem orgulho e satisfação em fazer parte da instituição, 12,5% não opinaram.

Em relação a responsabilidade social da empresa, 75% dos trabalhadores estão satisfeitos, 22,5% não estão satisfeitos, nem insatisfeitos, e apenas 2,5% estão insatisfeitos.

Já em relação a responsabilidade da empresa com a qualidade dos serviços postos a disposição da comunidade, 73,1% afirmam estar satisfeitos, 24,4% não opinaram, e 2,5% afirmam estarem insatisfeitos.

Gráfico 11 – Avaliação Geral



Fonte: Elaborado pelo Autor (2022)

De forma geral, 80,5% dos trabalhadores avaliam de forma positiva seu bem-estar na organização conforme o gráfico acima, 14,6 não opinaram e apenas 4,9% estão insatisfeitos.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O atual trabalho se preocupou em demonstrar com base nas observações teóricas e questionário de pesquisa quantitativa a importância de um levantamento interno sobre motivação, satisfação e bem-estar dos colaboradores da farmácia, com a finalidade de entender quais fatores carecem de intervenção para melhoria dos resultados globais da organização.

Quanto ao problema desta pesquisa, a análise possibilitou responder o objetivo proposto do trabalho, que foi avaliar a percepção de cada colaborador sobre a qualidade de vida no trabalho dentro da farmácia.

O modelo de questionário para avaliação da qualidade de vida no trabalho QVT, defendido por Walton (1973), foi usado como base na elaboração das perguntas, onde se observou que 80,5% dos colaboradores da farmácia estão satisfeitos e muito satisfeitos quanto a qualidade de vida no trabalho, contra apenas 4,9% que estão se sentindo insatisfeito no trabalho.

Os critérios avaliados acima de 75% de satisfação merecem destaque, tais como; Carga de Trabalho com 85%; Ambiente Saudável com 86,4%; e Possibilidade de Carreira com 75,6%, Segurança no Emprego com 75,6% e Privacidade Pessoal que alcançou 77,5% de satisfação. Todos eles utilizados com o objetivo de mensurar a QVT.

E as categorias avaliadas que tiveram resultado insatisfatório foram: Possibilidade de Carreira com 12,2% e Carga de Trabalho com 10%.

## REFERÊNCIAS

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

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

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

KISIL, Marcos. **Gestão da mudança organizacional**. Vol.04. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, 1998. Disponível em: <[www.saude.mt.gov.br/arquivo/2951](http://www.saude.mt.gov.br/arquivo/2951)>. Acesso em: 05 mai. 2016.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; SCHIRRMMEISTER, Renata. Qualidade de vida no trabalho em equipes multicontratuais: um estudo em um instituto de pesquisas tecnológicas. In: **I ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÃO DE TRABALHO**, 489, 2007, Natal: ANPAD. 2007. Disponível em: <[http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr\\_2007/2007\\_ENGPR489.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr_2007/2007_ENGPR489.pdf)>. Acesso em: 25 mar. 2016.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: metodologia e planejamento**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. v. 1

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à digital**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MELLO, Mônica. **A importância do clima organizacional na qualidade de vida no trabalho**. RH.com.br – Motivação. 2010. Disponível em: <<http://www.rh.com.br/Portal/Motivacao/Artigo/6883/a-importancia-do-clima-organizacional-na-qualidade-de-vida-no-trabalho.html#>>. Acesso em: 10 abr. 2016.

MILONE, Giuseppe. **Estatística: geral e aplicada**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

OGATA, Alberto; SIMURRO, Sâmia. **Guia prático de qualidade de vida: como planejar e gerenciar o melhor programa para sua empresa**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

PEDROSO, Bruno; PILATTI, Luiz Alberto. Revisão literária dos modelos clássicos de avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho: um debate necessário. Cap. 21. In: VILARTA, Roberto; GUITIERREZ, Gustavo Luis; MONTEIRO, Maria Inês. (Org.). **Qualidade de vida: evolução dos conceitos e práticas no século XXI**. 1. ed. Campinas: Ipes, 2010. p. 197- 206. Disponível em:<[http://www.fef.unicamp.br/fef/sites/uploads/deafa/qvaf/evolucao\\_cap21.pdf](http://www.fef.unicamp.br/fef/sites/uploads/deafa/qvaf/evolucao_cap21.pdf)>. Acesso em: 25 mar. 2016.

ROBBINS, Stephen P.; **Administração: mudanças e perspectivas**. Trad. Cid Knipel Moreira. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

SANT´ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda; MORAES, Lúcio Flávio Renault de. Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da qualidade de vida no trabalho. Cap. 1. In: SANT´ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda. (Org. ). **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos**. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte/MG: Fundação Dom Cabral, 2011. p. 3-30.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. **Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 5. ed. Rio de Janeiro: FVG, 2006.

TADEUCCI, M. S. R. **Motivação e liderança**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2011.

TIMOSSI, L. S. et al. **Evaluation of quality of work life: an adaptation from the Walton's QWL model**. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INDUSTRIAL ENGINEERING AND OPERATIONS MANAGEMENT - ICIEOM, 14., 2008. Rio de Janeiro: ABREPO, 2008. p. 1-13.

TOLFO, Suzana da Rosa; PICCININI, Valmíra Carolina. A qualidade de vida no trabalho nas melhores empresas para se trabalhar no Brasil: descompassos entre teoria e prática. Cap. 6. In: SANT'ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda. (Org. ). **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos**. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte/MG: Fundação Dom Cabral, 2011. p. 85-112.

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