
A PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA REDE DE FARMÁCIAS MAIS SAÚDE DE BARBACENA SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Elidivânia Efigênia Campos

MBA em Gestão Estratégica de Pessoas pela Universidade Federal de Juiz de Fora

vaniacamposbq@hotmail.com

Débora Vargas Ferreira Costa

Metre em Administração pela FGV e Professora da Universidade Federal de Juiz de Fora

debora1@powermail.com.br

Victor Claudio Paradela Ferreira

Doutor em Administração pela FGV e Professor da Universidade Federal de Juiz de Fora

victorclaudio@uol.com.br

Marcos Paulo do Couto Costa

Economista com especialização em Logística Empresarial pela Universidade Federal de Juiz de Fora

mapcouth@yahoo.com.br

RESUMO

Este trabalho foi elaborado com base numa pesquisa qualitativa e explicativa, que objetivou verificar a percepção que os funcionários da rede de farmácia Mais saúde da cidade de Barbacena possuem acerca de sua própria qualidade de vida no trabalho (QVT). São aqui relatados os resultados dessa pesquisa, obtidos por meio da aplicação do modelo de QVT de Walton (1973), que inspirou o questionário utilizado para coleta de dados. A amostra constituiu-se de oitenta e seis funcionários. A pesquisa revelou que os funcionários de um modo geral, estão satisfeitos com a organização, sendo que o quesito que obteve maior grau de insatisfação foi à ausência de programas de benefícios na organização.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho, Gestão de pessoas, Rede de farmácia.

1 INTRODUÇÃO

Na busca pela produtividade e competitividade, o capital intelectual passou a ser considerado uma vantagem competitiva, o que levou as organizações a descobrir a importância das pessoas, para seus projetos de desenvolvimento. Desde então, têm sido adotadas algumas mudanças, dentre as quais a busca por propiciar aos trabalhadores maior qualidade de vida no trabalho, entendendo que este é um instrumento que pode auxiliar no alcance das metas organizacionais. A tecnologia voltada à QVT faz com que as empresas tenham a tendência de renovar a maneira de realização dos trabalhos, o que aumenta não apenas a satisfação pessoal, mas também o nível de produção. Tudo isso com um maior

envolvimento dos empregados em todos os processos desenvolvidos na empresa (FERNANDES, 1996).

Algumas organizações têm procurado atuar de modo a oferecer bem-estar aos seus trabalhadores, visando evolução organizacional dentro de um ambiente participativo, ético e sustentável. Diante desse cenário, nota-se também a inserção de projetos diferenciados, dentre eles o Programa de Qualidade de Vida do Trabalhador com a preocupação das organizações em desenvolver ações que objetivem cuidar, proteger e viabilizar o bem-estar de seus trabalhadores a partir de demandas pessoais, organizacionais e riscos ocupacionais. Este enfoque busca pela satisfação do trabalho e pela tentativa de diminuição do mal-estar e do excessivo esforço físico no trabalho. Segundo Walton (1974), a qualidade de vida no trabalho é presente a partir do momento em que o trabalhador atinge as suas metas, necessidades, aspirações e o senso de responsabilidade social.

O tema QVT é um dos novos desafios para as organizações, já que ela afeta diretamente a vida dos sujeitos e também os resultados da organização. Mediante esta perspectiva da importância da QVT para o sucesso da organização, foi proposto este trabalho, que tem como objetivo analisar a percepção dos trabalhadores da rede de farmácias Mais saúde (nome fictício, utilizado para preservar a identidade da organização) de Barbacena quanto a QVT, e mensurar os níveis de satisfação dos colaboradores sobre suas condições de trabalho em relação à QVT, baseado nos indicadores sociais, psicológicos econômicos e políticos. Possibilitando a organização estudada a perceber o que de fato os seus colaboradores pensam sobre as questões levantadas e, assim direcionar suas ações para uma gestão de QVT positiva, que seja legitimada pelos funcionários.

O presente trabalho encontra-se estruturado da seguinte forma: Na primeira seção está a introdução. Na segunda seção o referencial teórico, onde se procurou explorar a base teórica de suporte para a obtenção de respostas ao problema da pesquisa e o alcance dos objetivos pré-definidos. Seguido da metodologia que evidencia os procedimentos seguidos no planejamento bem como na execução da pesquisa. Prosseguindo foi feita a caracterização da rede de farmácias Mais Saúde de Barbacena, seguida de uma apresentação e análise dos resultados obtidos na pesquisa, e na última seção encontram-se as considerações finais, onde se fez algumas colocações a cerca dos resultados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo serão abordados os principais assuntos e conceitos sobre o tema que auxiliarão na compreensão do estudo e dos assuntos correlatos, assim como a questão de pesquisa e objetivos desta pesquisa. Além do que, facilitará o entendimento e objetivos da mesma ao apresentar dados específicos sobre o problema, já compilados por outros autores.

2.1 QUALIDADE DE VIDA

O termo qualidade de vida (QV) abrange muitos significados, que refletem conhecimentos, experiências, bem como valores individuais e coletivos que a ele se reportam. Em termos gerais, qualidade de vida e saúde estão intimamente relacionados, uma vez que a saúde contribui significativamente para melhorar a QV de uma pessoa. No entanto, não significa apenas saúde física e mental, e sim que o sujeito esteja bem consigo mesmo, com a vida, com as pessoas de seu convívio. Enfim, ter QV é estar em equilíbrio. Segundo 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”.

Para garantir um bom nível de QV, deve-se ter hábitos saudáveis, tais como cuidar bem do corpo, ter uma alimentação equilibrada, relacionamentos saudáveis, ter tempo para lazer dentre outros hábitos que façam o sujeito se sentir bem, como usar o humor a seu favor em situações de estresse, definir objetivos de vida, coisas que fazem com que o sujeito sinta que esta no controle de sua história. Betti, (2002) comenta que caracterizar algo pela sua qualidade é estipular um nível bom ou ruim a ele; porém, essa atribuição é subjetiva, de acordo com o referencial e os elementos considerados.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Ao se falar em qualidade de vida, o trabalho deve ser ressaltado, por ser um dos fatores mais importantes na vida de uma pessoa, podendo ser sentido como algo que dá sentido à vida, mas como um fardo pesado. Guareschi e Grissi (1993) afirmam que o trabalho enquanto palavra infinitamente pronunciada em nosso cotidiano revestiu-se de um sentido vago e maleável. A crescente preocupação com demandas relacionadas à qualidade de vida no

trabalho (QVT) vem de um movimento das ciências humanas e biológicas, no sentido de valorizar parâmetros mais amplos que o domínio dos sintomas, e o aumento da expectativa de vida. Deste modo, QVT, vem sendo amplamente abordada por muitos autores como sinônimo de saúde. O trabalhador em geral necessita e tem direito a saúde e bem estar, e para isso é necessário que se promova saúde, dando condições, orientando e treinando para que se possam desempenhar suas funções, sem que esta lhe cause qualquer tipo de risco. BRAGA (2008).

Algumas organizações têm se preocupado em promover o bem estar e a saúde, fazendo do ambiente de trabalho um local onde todos os funcionários estejam trabalhando para fazer da organização a melhor no seu campo de atuação. Segundo Fernandes e Gutierrez (1998), a melhoria das condições de vida e da saúde tem sido um tema de crescente importância, já que impacta direta ou indiretamente na produtividade das pessoas, e nos resultados obtidos pelas organizações. A QVT, mais do que um interesse momentâneo, representa para as organizações uma melhora na sua imagem perante toda a comunidade, tanto interna quanto externa, podendo contribuir com o aumento na produtividade, redução de custos, ganhos em melhoria da qualidade dos produtos, bem como nos serviços oferecidos pela organização. De acordo com Búrigo (1997), a QVT busca humanizar as relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade e principalmente com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho.

A procura pela elevação da QVT tem mostrado ser um componente motivador para o comportamento e para as conquistas humanas. A qualidade de vida está intimamente relacionada a questões primordiais de nosso tempo, como a busca de um sentido cultural e moral da existência. A busca de uma vida dotada de sentido a partir do trabalho permite explorar as conexões decisivas existentes entre trabalho e liberdade, conforme destaca Antunes (2000). Assim, o estudo da QVT nas organizações é bastante importante para o desenvolvimento contínuo de indicadores sociais, modo e estilo de vida, bem como elemento focal de esforços para promoção do bem estar e produtividade do trabalhador. Rodrigues (1994) admite que a QVT é um ponto vital, não só para realização do homem no trabalho, mas também em toda a sua existência.

A finalidade de um programa de qualidade de vida nas organizações é apoiar e encorajar hábitos e estilos de vida que promovam saúde e bem estar entre os colaboradores de toda a organização durante a sua vida profissional. Hogarth (1975) afirma que saúde é o

estado de completo bem-estar, físico, mental e social, e não somente a ausência de doença ou enfermidade. Um programa de QVT existe para determinar estratégias com a finalidade de promover um ambiente que além de estimular, também dê suporte ao sujeito e à organização, conscientizando sobre como a sua saúde está diretamente relacionada à sua qualidade e produtividade. Deste modo, para que o sujeito tenha uma boa saúde mental e física, deve existir um clima apropriado, advindo da organização, que por sua vez resultará numa boa QVT, favorecendo assim a manutenção e a formação de sujeitos mais criativos, responsáveis e com capacidade para demonstrar ou até mesmo desenvolver novas habilidades, gerando um retorno melhor para a organização. Para Bergeron (1982; citado por Fernandes, 1996), a QVT consiste na aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários aspectos do meio ambiente de trabalho a fim de criar uma situação favorável à situação dos empregados e à produtividade.

A QVT tem sido objeto de reflexão no atual cenário empresarial no âmbito globalizado, visto que a maioria dos modelos de gestão está enfatizada nas pessoas. Além disso, a racionalidade das leis de mercado, que até então regiam as empresas, já não mais reinam absolutas, mas dividem lugar com fatores que proporcionam satisfação e faz com que os empregados se sintam parte integrante da empresa. Segundo Amorim (2002), parece que o exercício profissional é uma das fontes principais da boa ou má qualidade de vida. Sendo assim, a formação do profissional deveria contemplar estratégias que lhe instrumentalizassem quanto ao exercício saudável e prazeroso de sua profissão.

A principal meta do programa de QVT é melhorar a satisfação do trabalhador, incentivando-o no seu trabalho, dando-lhe o seu devido valor. Porém, muito tem se falado sobre QVT, mas a satisfação no trabalho não pode estar isolada da vida do sujeito como um todo. Cardoso (1999) admite que é impossível separar o indivíduo de sua interação com o meio. Desta forma, qualidade de vida diz respeito, justamente, à maneira pela qual o indivíduo interage, levando-se em conta sua individualidade e subjetividade, sua interação com o mundo externo sendo, portanto a maneira como o sujeito é influenciado e como influencia.

Em tempos onde as mudanças ocorrem a todo o momento, as organizações necessitam manter a competitividade, e para tal devem se preocupar com as pessoas, porque é através do comprometimento de seus colaboradores com as propostas da organização que os resultados poderão ser alcançados com sucesso. Para Boog (2000), qualidade de vida no trabalho é o

conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, visando atender escolhas de bem-estar das pessoas que atuam em uma empresa, unidade de negócio ou setor específico.

A preocupação com os níveis de QVT nas últimas décadas tem levado ao desenvolvimento de pesquisas sobre satisfação e o bem-estar do homem em seu ambiente laboral. Mensurar a satisfação dos funcionários tornou-se uma necessidade das organizações. Eliminar ou reduzir a insatisfação é uma forma complexa, pela dificuldade de isolar e identificar todos os atributos que afetam a QVT. (WALTON, 1973). Para se mensurar a QVT nas organizações temos alguns modelos. Fernandes (1996) afirma que entre os estudiosos que se dedicaram a este tema podem ser citados Hackman e Oldham e colaboradores (1970); Westley (1979), Guest (1979), Davis e Werther (1983) Nadler e colaboradores (1983), Bergeron (1982), Boisvert (1980), Huse e Cumings (1985) Walton (1973).

Embora a qualidade de vida no trabalho tenha recebido considerável atenção nos últimos tempos, ainda existem incertezas com relação ao sentido correto do termo, pois, QVT engloba aspectos primordiais, tais como saúde, satisfação, motivação, stress, condições de trabalho, atividade física, estilos de liderança, entre outros. Segundo Morin (2001), a organização do trabalho deve oferecer aos trabalhadores a possibilidade de realizar algo que tenha sentido, de praticar e de desenvolver suas competências, de exercer seus julgamentos e seu livre arbítrio, de conhecer a evolução de seus desempenhos e de se ajustar.

2.3 DO PRAZER AO SOFRIMENTO

O trabalho pode ter consequências sobre a saúde mental dos sujeitos gerando sofrimento psíquico. Esse sofrimento pode tornar-se instrumento de uma modificação na organização do trabalho ou gerar um processo de alienação e de conservadorismo. O sofrimento vivenciado por alguns sujeitos no ambiente de trabalho pode ser decorrente da incompatibilidade entre a história individual do sujeito, perpassada por sonhos, desejos, necessidades, projetos, esperanças e uma organização do trabalho que não o considera em sua totalidade, como pertencente a um corpo social, com desejos e objetivos próprios.

A atividade do trabalho, pelos gestos que ela implica, pelos instrumentos que ela movimenta, pelo material tratado, pela atmosfera na qual ela opera, veicula um certo número de símbolos. A natureza e o encadeamento destes símbolos dependem, ao

mesmo tempo, da vida interior do sujeito, isto é, do que ele põe, do que ele introduz de sentido simbólico no que o rodeia e no que ele faz. (DEJOURS, 1992, p. 10)

Para Dejours (1987) o trabalho pode ser estruturante da identidade do indivíduo, quando a organização valoriza e reconhece o sentido da atividade do trabalhador. Em contrapartida, ele pode ser fonte de sofrimento, quando a atividade não é significativa para o sujeito, para a organização nem para a sociedade. Nesse caso, o sofrimento é desencadeado quando o homem se percebe impossibilitado de empreender modificações no ambiente, ou na atividade que realiza, tendo em vista torná-la mais adequada às suas necessidades subjetivas. Logo, um trabalho mecanizado demais tem seus reflexos acentuados sobre o sujeito, transformando-se em fonte de sofrimento. Para Lane (1994), da mesma maneira que o trabalho criativo cria o homem, o trabalho rotineiro e repetitivo o destrói psicologicamente.

O trabalho é a capacidade de estabelecer engajamentos. No entanto, ele perde o sentido quando não permite a realização das metas essenciais e valores que o sujeito extrai de todas as esferas de sua vida pessoal, levando o sujeito a duvidar de seu próprio valor e dos valores cultivados em todos os campos de sua existência, podendo até mesmo levá-lo ao adoecimento. Deste modo, o sujeito acaba por adotar estratégias defensivas, que podem ultrapassar os limites suportáveis, levando-o ao adoecimento, por meio do esforço excessivo à adaptação. Se não for possível o trabalhador exercer sua atividade laboral com liberdade e respeito, a expressão do seu saber fazer, juntamente com a pressão sofrida poderá se transformar em sofrimento e desprazer. Segundo Dejours (1992), o ato de submeter-se à pressão compromete a criatividade, a inovação e a autonomia do sujeito trabalhador, não lhe permitindo mobilizar a inteligência e roubando-lhe o prazer e o significado do trabalho. Outra questão está no vazio intelectual a que é submetido o trabalhador, que se move sem direção, tomando para si toda a responsabilidade da sua angústia, conduzindo-o à sensação permanente de impotência e incapacidade, em que seus conhecimentos acumulados durante anos de dedicação são considerados inúteis e descartáveis. Deste modo, o sujeito internaliza o controle e começa a monitorar para que seus sentimentos e subjetividade não se manifestem.

O trabalho deve ser uma consequência do desejo. Quando não existe essa energia, ou quando o desejo encontra-se reprimido, tudo que diz respeito ao desempenho do sujeito fica prejudicado. O que precisa ser buscado neste sentido, é o resgate do prazer sucumbido e de ter consciência do significado do trabalho e também da vida. Em outras palavras o resgate da QVT, e que essa possa ser melhorada a fim de ter sentido para aqueles que realizam o

trabalho e que seja implementada visando o sujeito como um todo, e não isoladamente o corpo social. Codo (2006) afirma que por meio do trabalho, o homem designa significado social à natureza transformando-se ao transformar o objeto e vice e versa, atribuindo-lhe valor como agente produtivo e integrante do processo.

A baixa QVT nas organizações pode ser vista como uma das possíveis causas da crescente alienação e insatisfação do trabalhador e declínio da produtividade. Para se dizer que existe QVT, este tem que ter um sentido terapêutico, estruturador, tem que oferecer ao sujeito a oportunidade de inovação. O trabalhador tem que sentir-se valorizado, sentir que o seu trabalho é muito importante para a comunidade. Segundo Codo (1993), a vida dos homens sem dúvida não se reduz ao trabalho, mas também não pode ser compreendida na sua ausência. O trabalho é o momento significativo do homem, é a possibilidade da felicidade, da liberdade, da loucura e da doença mental.

Existe uma permanente busca por melhorias em algumas organizações e nas relações de trabalho, estimulada pelo desejo de aumentar a produtividade e gerar recursos que justifiquem a continuidade do investimento organizacional. Encontrar um significado no trabalho motiva a pessoa a crescer junto com a empresa, compatibilizando seus interesses aos objetivos empresariais (VERGARA, 2000)

A implantação de um programa de QVT nas organizações requer um tempo para o amadurecimento. E tem que ser bom para os trabalhadores, pois do contrário não fará o menor sentido. Ao implantar QVT sem pesquisar, a organização corre o risco de fracassar. A implantação de QVT pode enfrentar resistência e a manifestação de temor, o que é comum pois, frente ao desconhecido a reação é de desconforto e insegurança, por isso, faz-se necessário uma comunicação clara e objetiva. Para Boog (2001), em uma empresa transparente a informação é a arma e a alma do negócio, e por decorrência, do sucesso. Quanto mais informados estiverem os funcionários de uma empresa, mais essa empresa ganha massa e condições para competir com brilho no mercado.

3 METODOLOGIA

Foi feita a opção metodológica por desenvolver uma pesquisa qualitativa e explicativa com base em aplicação de questionário estruturado. Este método é adequado quando se deseja conhecer a percepção do indivíduo sobre algum fenômeno. Para Minayo (2001), a pesquisa

qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes o que corresponde a um espaço mais profundo das relações e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

A pesquisa também tem caráter explicativo, pois se preocupa em identificar os fatores que contribuem ou agem como causa para a ocorrência de determinados fenômenos. Segundo Gil (2007), a pesquisa explicativa preocupa-se em identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos, pois a mesma aprofunda-se no conhecimento da realidade e o porquê das coisas.

O estudo foi realizado em cinco lojas da rede mais saúde, a qual atualmente possui aproximadamente cem funcionários. Do universo da pesquisa foram estratificados 86% dos funcionários, número de funcionários presentes na empresa durante a pesquisa. Neste estudo, foi avaliada a qualidade de vida no trabalho por meio da opinião individual de cada funcionário da rede, com o intuito de detectar os aspectos relativos à satisfação e ao bem-estar. Esta amostra foi composta por farmacêuticos, gerentes, balconistas, vendedores, motoqueiros, caixa, facilitador, telefonistas, estoquistas, e compradores. Utilizou-se como base da pesquisa o modelo de Walton (1973), que é considerado um clássico neste contexto por ter fornecido um modelo de análise de experimentos muito importante sobre QVT, contemplando oito critérios amplamente direcionados às necessidades humanas em seu ambiente de trabalho. Torna-se pertinente destacar que esse modelo pode ser alterado para se adaptar às necessidades do ambiente, ou trabalhadores.

As categorias de avaliação contempladas pelo modelo adotado são:

- 1 - Compensação justa e adequada: Deve haver um equilíbrio salarial tanto internamente quanto externamente com base no piso salarial da categoria.
- 2 - Condições de segurança e saúde no trabalho: Envolve a jornada de trabalho, o ambiente físico e o bem-estar do funcionário.
- 3 - Utilização e desenvolvimento de capacidades: Proporciona oportunidades que contribuem para a satisfação do colaborador
- 4 - Oportunidade de crescimento contínuo e segurança: Possibilita oportunidades de carreira, perspectivas e avanço salarial, estabilidade, crescimento e desenvolvimento pessoal.
- 5 - integração social na organização: Existência de franqueza interpessoal, abolição de preconceito, extinção dos níveis hierárquicos marcantes, bom relacionamento.

6 - constitucionalismo: Estabelecimento de normas, regras e deveres que a organização elabora para organizar os padrões de procedimentos, processos e comportamentos dos funcionários.

7 - Trabalho e espaço total de vida: Estabilidade de horários, para impedir que o empregado deixe de realizar suas atividades pessoais e familiares.

8 - Relevância social de vida no trabalho: Promover ações que despertem orgulho dos funcionários por trabalharem na empresa, como atividades de responsabilidade social.

As oito dimensões inter-relacionadas formam um conjunto que possibilita ao pesquisador apreender os pontos percebidos pelos trabalhadores como positivos ou negativos na sua situação de trabalho.

Os questionários foram compilados através de tabelas e gráficos, com percentuais que demonstraram o nível de qualidade de vida dos funcionários da rede de farmácias Mais Saúde. Segundo Gil (1999) os questionários podem ser definido como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas e situações vivenciadas.

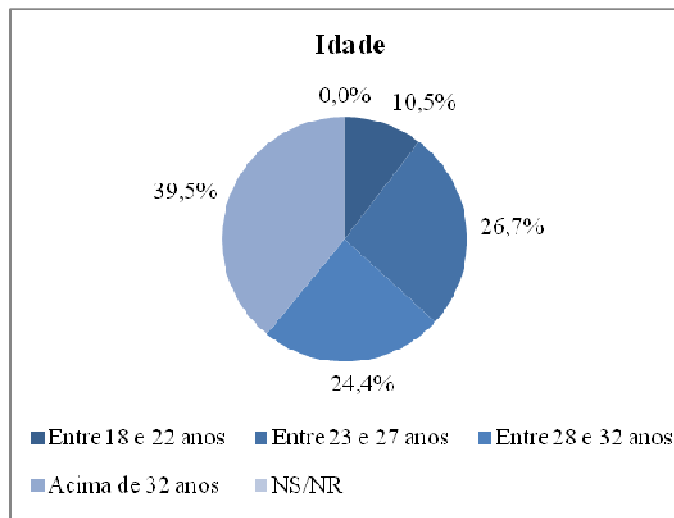
4 REDE DE FARMÁCIAS MAIS SAÚDE

A organização estudada é uma empresa familiar do segmento farmacêutico, conta com cinco lojas na cidade e gera pelo menos 100 empregos diretos para a população de Barbacena além de outros indiretos. Muitos dos funcionários contam com anos de trabalho que os habilitam a se aposentar. Todas as lojas ficam situadas em pontos estratégicos, como hospitais e escolas, visando conforto e comodidade para a população. As lojas contam com trabalhos especiais e não convencionais oferecidos à população em dias especiais, como o dia do diabético, com medição de glicose feita pelo farmacêutico responsável e medição de pressão arterial. Há programação especial também para o dia das mulheres e dia das crianças, com premiação aos participantes. A empresa conta ainda com investimento em treinamento e capacitação dos funcionários, visando à busca por excelência e qualidade no atendimento. Conta ainda com farmacêuticos responsáveis para tirar quaisquer dúvidas e para garantir a prestação de serviços adequados, através de uma orientação ao cliente interno e externo no tocante a saúde e qualidade de vida.

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Em relação à idade dos entrevistados constatou-se, que de um total de 86 pessoas, 10,5% possuem idade entre 18 e 22 anos, 26,7% de 23 a 27 anos, 24,4% de 28 a 32 anos, e 39,5% acima de 32 anos, evidenciando que a maioria dos funcionários tem idade acima de 32 anos, conforme Figura 1.

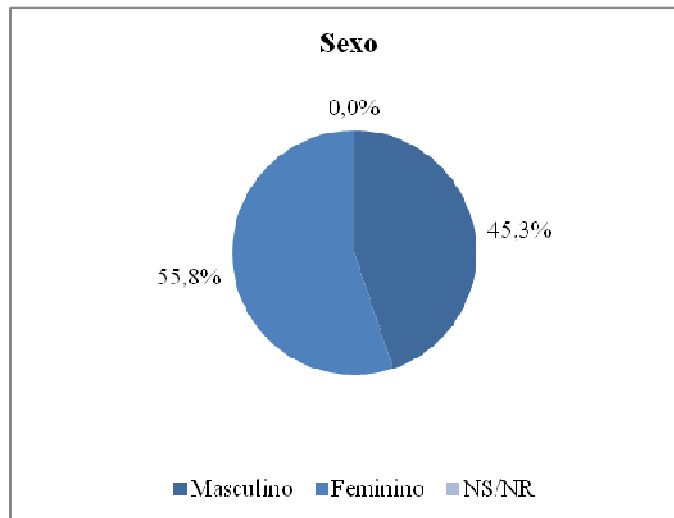
FIGURA 1 - IDADE



Fonte: Dados da Pesquisa

Quanto ao sexo dos entrevistados de um total de 86 pessoas, são 45,3% masculinos e 55,8% feminino, onde se pode verificar a predominância feminina na organização, demonstrando que o sexo feminino vem cada vez mais ganhando espaço no mercado de trabalho, conforme expresso na Figura 2. Para Gontijo (2005), um dos elementos que compõem a mão-de-obra diversificada disponível é a inquestionável presença da mulher no mercado de trabalho.

FIGURA 2 - SEXO



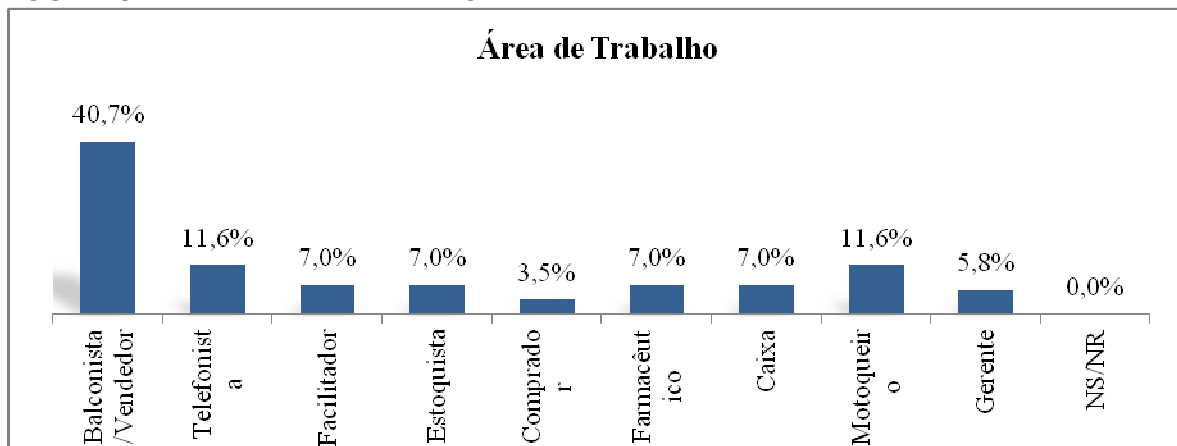
Fonte: Dados da Pesquisa

O nível de escolaridade dos funcionários vai desde o nível médio incompleto até o superior completo, dos 86 entrevistados: 17% possuem nível médio incompleto, 69% nível médio completo, 3% superior incompleto, e 12% superior completo. É predominante o nível médio completo. Dos 12% que disseram ter nível superior completo a maioria é composta por farmacêuticos, um diretor é uma psicóloga.

Em relação ao tempo de trabalho na empresa verifica-se que dos 86 entrevistados, 5% têm menos de 6 meses na empresa, 15% seis meses a um ano na empresa, 29% têm um a dois anos na empresa, e 52% acima de dois anos na empresa. Predomina os funcionários acima de dois anos na empresa. Pode-se concluir diante deste resultado que a rotatividade na empresa não é tão alta.

Quanto à área de trabalho, de acordo com a Figura 3, dos 86 funcionários entrevistados percebe-se que 40,7% são balconistas, 11,6% trabalham na empresa como telefonista, 7% trabalha no cargo de facilitador, 7% exerce a função de estoquista, 3,5% trabalha como comprador, 7% são os farmacêuticos, 7% caixa de farmácia, 11,6% trabalham como motoqueiros, e destes 86 funcionários pesquisados 5,8% são os gerentes, como mostra o gráfico a seguir.

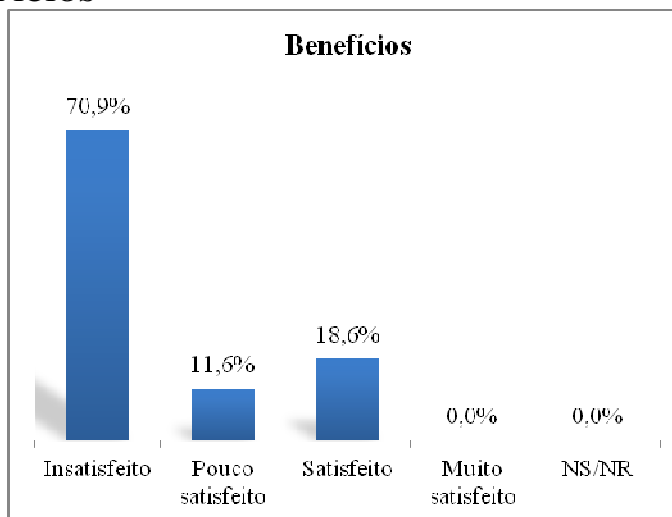
FIGURA 3 - ÁREA DE TRABALHO



Fonte: Dados da Pesquisa

Com a aplicação do questionário foi possível verificar as médias sobre os diferentes pontos de vista referentes aos fatores de QVT existentes no cotidiano empresarial. Como mostra a Figura 4, os funcionários se mostraram bastante insatisfeitos com os benefícios concedidos pela organização. Do total de entrevistados 70,9% então insatisfeitos com a falta de benefícios, 11,6% pouco satisfeitos, e apenas 18,6% satisfeitos com os benefícios ofertados pela organização.

FIGURA 4 - BENEFÍCIOS

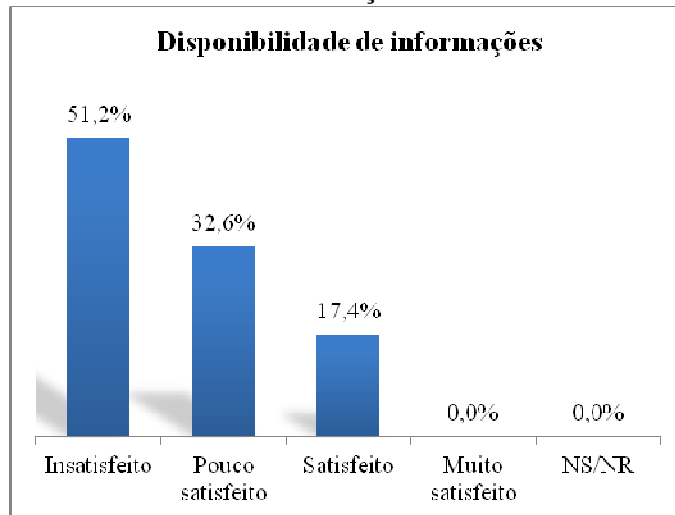


Fonte: Dados da Pesquisa

Quanto ao oferecimento por parte da empresa de condições necessárias para que o funcionário execute o seu trabalho adequadamente, percebe-se, conforme a Figura 5, que de um total de 86 pesquisados 51,2% mostrou-se insatisfeito, 32,6% pouco satisfeito e 17,4%

acreditam que as informações recebidas atendem suas necessidades, demonstrando que os funcionários encontram-se bastante insatisfeito com a empresa.

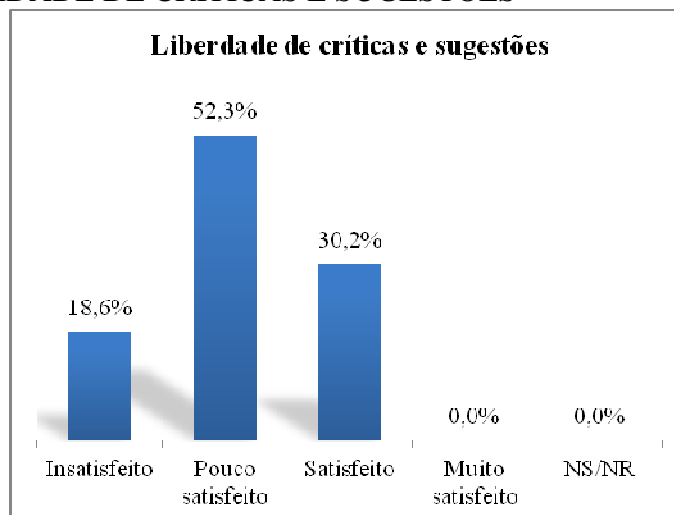
FIGURA 5 - DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÕES



Fonte: Dados da Pesquisa

Em relação à liberdade de críticas e sugestões, a Figura 6 apresenta que 18,6% disseram estar insatisfeitos com a proposta da organização 52,3% pouco satisfeitos em relação a esse quesito e 30,2% relataram estarem satisfeitos com a Organização neste quesito. Este resultado demonstra que a população pesquisada não tem espaço para críticas ou sugestões.

FIGURA 6 - LIBERDADE DE CRÍTICAS E SUGESTÕES

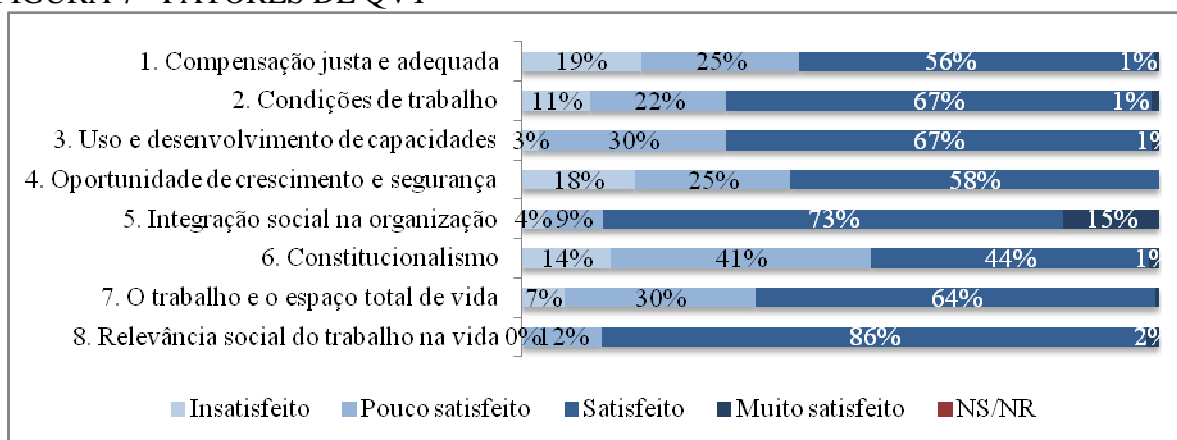


Fonte: Dados da Pesquisa

4.2 ANÁLISE DOS OITO CRITÉRIOS SEGUNDO WALTON

Ao analisar os resultados da pesquisa, conforme registrado na Figura 7, o que se pode afirmar é que os fatores definidos por Walton como influenciadores da QVT, realmente o são na percepção dos trabalhadores que participaram desta pesquisa, uma vez que os mesmos consideraram os oito critérios de avaliação de suma importância para se verificar a QVT. Walton (1973) enfatiza o trabalho como um todo, não se limitando a abordar somente o ambiente de trabalho em si.

FIGURA 7 - FATORES DE QVT



Fonte: Dados da Pesquisa.

No quesito compensação justa e adequada, 19,1% mostraram-se insatisfeitos, 25,1% pouco satisfeitos, 56,3% satisfeitos com a organização e 0,7% muito satisfeitos, demonstrando que a maioria encontra-se satisfeita com a organização.

Com relação ao critério condições de trabalho, a tabela acima demonstra que dos 86 pesquisados 11% estão insatisfeitos, 21,5% pouco satisfeitos, 67,4% satisfeitos e 1,2% muito satisfeitos, demonstrando que a maioria dos funcionários está satisfeita com a empresa.

Já no quesito uso e desenvolvimento de capacidades, dos 86 pesquisados 2,9% estão insatisfeitos com a organização, 29,7% pouco satisfeitos, 67,4% satisfeitos com a organização, e 1,2% muito satisfeitos. Verificou-se que a maioria dos funcionários consideram ter autonomia e liberdade para desenvolver suas capacidades.

Quanto à oportunidade de crescimento e segurança, do total de pesquisados 18,1% estão insatisfeitos com a organização, 24,6% pouco satisfeitos, 58,3% satisfeitos, e 0,2% muito satisfeitos com a organização, ou seja, a maioria encontra-se satisfeita com o

investimento que a organização faz para a capacitação de seus funcionários, com treinamento e cursos, e oferece um local de trabalho limpo e estável.

No item integração social na organização, do total de pesquisados verifica-se que 3,8% estão insatisfeitos com a organização, 9,3% pouco satisfeitos, 73% satisfeitos, e 15,1% muito satisfeitos com a organização. Esse resultado demonstra existir um grau satisfatório de integração social na organização.

Com relação ao Constitucionalismo verifica-se que 14,2% estão insatisfeitos com a organização, 41,3% pouco satisfeitos, 44,2% estão satisfeitos e 1,5% muito satisfeitos com a organização. Essa categoria demonstra um nível negativo dos funcionários com a organização, não favorecendo desta forma a qualidade de vida dos funcionários.

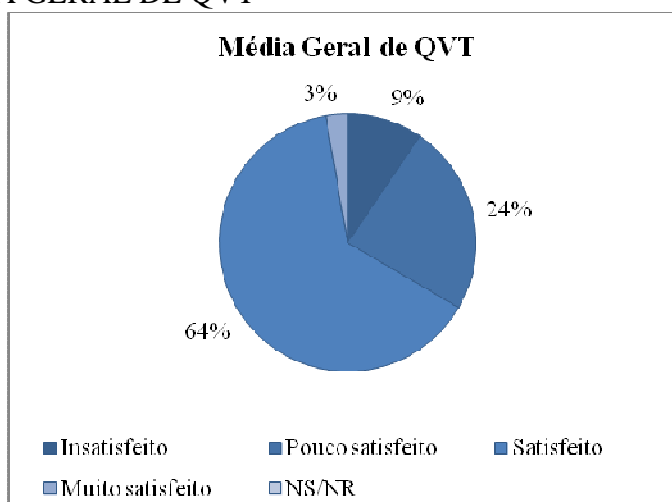
Quanto ao trabalho e o espaço total na vida, dos 86 pesquisados 7,0% estão insatisfeitos com a organização, 30,2% pouco satisfeitos, 63,6% satisfeitos e 0,4% muito satisfeitos. A pesquisa revela um bom nível de satisfação por parte dos funcionários, contribuindo para a QVT.

Quanto à relevância social do trabalho na vida 0,4% dos pesquisados estão insatisfeitos, seguido por 12,4% pouco satisfeito, 86,4% estão satisfeito com a organização e 1,9% muito satisfeito. Referente a esta categoria os pesquisados apresentam um bom nível de satisfação, o que reflete positivamente na QVT dos mesmos.

4.3 RESULTADO GERAL DA QVT

Segundo o modelo proposto por Walton (1973), os resultados obtidos indicaram que a QVT dos funcionários pesquisados mostrou-se satisfatória para a maioria dos indicadores medidos, conforme mostrado na Figura 8. Dos 86 pesquisados, 9,4% estão insatisfeitos, 23,9% pouco satisfeitos, 63,8% mostram-se satisfeitos com a organização, e apenas 2,7% muito satisfeitos, demonstrando existir de um modo geral um bom nível de QVT.

FIGURA 8 - MÉDIA GERAL DE QVT



Fonte: Dados da Pesquisa

Os resultados da pesquisa apontam para o seguinte perfil: a população pesquisada está, em sua maioria, acima de 32 anos, predomina o sexo feminino com 55,8%, a amostra pesquisada tem nível médio completo, 52% tem mais de 2 anos de trabalho na organização, e quanto ao estado civil, 51% são casados.

Os resultados obtidos através da realização da pesquisa revelam que no total, 63,8% da população pesquisada encontra-se satisfeita com a organização. Segundo o modelo proposto por Walton (1973) os resultados obtidos indicaram um nível de QVT positivo na amostra pesquisada. No que diz respeito aos funcionários, percebe-se que de um modo geral, as categorias que apresentaram maiores níveis de satisfação foram a relevância social do trabalho na vida, integração social na organização, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, o trabalho e o espaço total de vida, oportunidade de crescimento e segurança.

Os pontos de melhoria detectados na organização foram: benefícios, que teve em seu total 70,9% insatisfeitos, isso porque a organização não conta com um programa de benefícios, e quando tem algum, privilegia os gerentes, gerando sentimentos negativos no restante dos funcionários. Para Marras (2000), denomina-se benefício o conjunto de programas ou planos oferecidos pela organização como complemento ao sistema de salários.

Disponibilidade de informações foi outro fator que teve em seu resultado uma negatividade, pois 51,2% mostraram-se insatisfeitos e 32,6% pouco satisfeitos, isso porque a organização não passa as informações corretas, ou passa informações atrasadas, quando todos já obtiveram informações em outros meios. Segundo Oliveira (1992), a informação auxilia no

processo decisório, pois quando devidamente estruturada é de crucial importância para a empresa, associa os diversos subsistemas e capacita a empresa a alcançar seus objetivos. Ou seja, os benefícios oferecidos pelas decisões acertadas, baseadas em informações valiosas, representam o sucesso da empresa.

Liberdade de críticas e sugestões também teve um relevante índice de insatisfação, 18,6% disseram estar insatisfeito com a liberdade de críticas e sugestões, e 52,3% pouco satisfeitos, funcionários relataram não ter muito espaço para críticas e sugestões e quando dão alguma sugestão ou fazem alguma crítica não são levados em conta. De acordo com Gil (2001), é necessário também que a organização demonstre receptividade a todas as ideias manifestadas. A participação fortalece decisões, mobiliza forças e gera com isso o compromisso de todos com os resultados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A QVT é de suma importância para o sucesso das organizações, pois para um bom desempenho profissional é necessário que trabalhadores gozem de boa QVT. Nos dias atuais, não é suficientemente vantajoso obter a melhor tecnologia existente, os melhores equipamentos, se não se têm pessoas motivadas na organização, que se sintam valorizadas como profissionais e como pessoas.

Analisando-se as informações da pesquisa, entende-se que é possível haver um processo mais eficaz de informações internas na organização, bem como que é possível haver um processo de trocas de informações vertical, ou seja, entre a direção e subordinados, e também horizontalmente, entre os colaboradores de mesmo nível de subordinação. Esse processo pode ser utilizado pela empresa como forma de valorização da comunicação interna, que pode ser entendida pela organização como estratégia básica para o sucesso e decisões.

Os resultados de acordo com este estudo apontam, portanto, a necessidade de implantação de um programa de QVT mais eficaz, pois, essa mudança na organização aumentaria a satisfação e a motivação dos funcionários, e conseqüentemente, o desempenho, fazendo com que a eficiência e eficácia organizacional disparem. Segundo Rodrigues (1994) a QVT motiva o trabalhador, principalmente quando esta satisfaz suas necessidades individuais. Ele ainda relata que a QVT pode aperfeiçoar a capacidade do trabalhador melhorando seu desempenho.

Diante dos resultados encontrados, pode-se afirmar que os funcionários estão satisfeitos com a organização, porém, a implantação de um programa de QVT mais adequada à rede Mais Saúde trará mais resultados quanto à satisfação dos trabalhadores. Faz-se necessário uma política de benefícios que atenda a todos na organização, permitindo assim o alcance dos objetivos pessoais e organizacionais.

Nos dias atuais, as reclamações dos trabalhadores, as suas manifestações de insatisfação e o seu comportamento caracterizado pela desmotivação, indicam o sentido negativo do modo pelo qual está sendo conduzida a gestão organizacional, o que do ponto de vista social, é um aspecto altamente preocupante. Esta forma de administrar talvez seja uma das principais causas da ineficiência e ineficácia das organizações no desempenho da sua missão de bem servir à sociedade. Portanto, a organização precisa valorizar o colaborador e criar diretrizes para que ele se sinta satisfeito e possa produzir com maior eficiência, e com essa medida também diminui a rotatividade na organização. De acordo com Walton (1973), a insatisfação com a vida no trabalho é um problema que afeta a maioria dos colaboradores, independente de sua ocupação. Essa insatisfação é prejudicial tanto para o colaborador, como para a organização.

O presente estudo procurou refletir de forma crítica e analítica a QVT dos funcionários da rede de farmácias Mais Saúde. A realidade encontrada demonstrou nível positivo de satisfação para a maioria dos critérios analisados nesta pesquisada. De acordo com os resultados apresentados pode-se concluir que a rede de farmácia é capaz de proporcionar aos seus colaboradores um ambiente de trabalho satisfatório, onde os funcionários podem se relacionar, não somente com os colegas de trabalho, mas também com seus chefes imediatos; podem entender o trabalho que exercem, participando do mesmo com maior satisfação. A rede de farmácias foi avaliada positivamente por seus trabalhadores em relação à organização do trabalho. A satisfação com o trabalho pode ser verificada no que tange o equilíbrio entre vida profissional e vida pessoal, condições de trabalho, legislação, reconhecimento social, dentre outros aspectos encontrados pode-se confirmar que os colaboradores sentem-se satisfeitos.

Deste modo, a presente pesquisa reforça as diversas teorias relacionadas à QVT e a importância da mesma para o desenvolvimento organizacional. A definição e constatação da QVT são carregadas de subjetividade. Os objetos analisados por esta pesquisa revelaram que a QVT dos trabalhadores da rede Mais Saúde está ligada não somente aos aspectos estruturais,

mas também a fatores subjetivos, como moral, relacionamento interpessoal, reputação da empresa, e reconhecimento do trabalho prestado.

A pesquisa evidenciou que a aplicação dos conceitos fundamentais da QVT proporciona percepção e satisfação positiva para os funcionários. Por isso, pode-se concluir que o presente trabalho serviu como indicador de que realmente as ações de qualidade de vida no trabalho são de fundamental importância para os funcionários da rede Mais Saúde.

A pesquisa realizada ainda buscou apresentar uma análise sobre a percepção dos funcionários da rede Mais Saúde de Barbacena com relação à QVT. Percebe-se através deste estudo, que, por meio da opinião dos funcionários, é possível analisar o aspecto qualidade de vida no trabalho, para que desta forma a organização possa identificar os fatores que são determinantes na falta de QVT na organização.

A qualidade de vida no trabalho está diretamente associada à satisfação dos trabalhadores no desempenho de suas funções. A abordagem de aspectos que afetam positiva ou negativamente a QVT dos trabalhadores evidencia a importância desta pesquisa, podendo propiciar a criação de estratégias para reestruturação que favoreça a melhoria das condições de trabalho, com repercussão no aumento de produtividade e na qualidade dos trabalhos prestados. A satisfação encontrada nos funcionários da rede Mais Saúde está diretamente relacionada ao grau de relacionamento existente na organização, bem como o reconhecimento social que a empresa tem diante da sociedade barbacenense.

A partir das abordagens de QVT apresentadas, verifica-se que não existe um conceito específico, com ações específicas para todas as organizações o que abre diversas possibilidades para o desenvolvimento das pessoas, das empresas e da sociedade, pois a QVT deve ser vista dentro de um contexto mais amplo. O conceito de QVT parte do princípio de que é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visa propiciar condições plenas de trabalho.

Por fim, dado o dinamismo da relação entre organização e indivíduo, bem como a evolução e mudanças sofridas cotidianamente, a organização em questão deve estar sempre atenta ao bem estar de seus funcionários. A cultura da empresa deve adequar-se as melhores ações de QVT para seus funcionários, pois investir em QVT é ter resultados positivos nos negócios da organização, lembrando que QVT se traduz em termos gerais, na satisfação com o trabalho, na adequação do ambiente e das tarefas exercidas, cultura e clima organizacional.

A produtividade das pessoas no trabalho é influenciada por fatores relacionados à qualidade de vida no trabalho, assim como o ambiente também influencia na qualidade de vida das pessoas. Logo, pensar em QVT é pensar em bem estar físico e mental de toda a equipe.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Clovis. Síndrome de Burnot em fisioterapeutas e acadêmicos de fisioterapia: um estudo preliminar. In: BENEVIDES-PEREIRA. **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho**: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo, SP: Boitempo, 2000.

BETTI, Mauro. Esporte espetáculo e mídias: implicações para a Qualidade de Vida. In: MOREIRA, Wagner Wey; SIMÕES, Regina (orgs). **Esporte como fator de Qualidade de Vida**. Piracicaba: Editora UNIMEP, 2002.

BOOG, Gustavo G. **Manual de treinamento e desenvolvimento**: um guia de operações, 3ª edição, São Paulo: Editora Makron Books, 2001.

BRAGA, Clarissa Daguer. **As novas tecnologias de gestão e suas decorrências**: as tensões no trabalho e o estresse ocupacional na função gerencial. 2008. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Minas Gerais, Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração, Belo Horizonte, 2008.

BÚRIGO, Carla Cristina Dutra. **Qualidade de vida no trabalho**: dilemas e perspectivas. Florianópolis: Insular, 1997.

CÁRDENAS, 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, São Paulo, 1999.

CARDOSO, Wilma Diniz. Qualidade de Vida e Trabalho: uma articulação possível. In: L. A. M. Guimarães & S. Grubits (Orgs.) **Série Saúde mental e trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

CODO, Wanderlei. **Indivíduo, Trabalho e Sofrimento**: Uma Abordagem Interdisciplinar. Petrópolis RJ: Vozes, 1993.

_____. Um diagnóstico do trabalho – em busca do prazer. In: ____ **Por uma psicologia do trabalho**. Ensaios recolhidos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

_____; SAMPAIO, J.J.C. **Sofrimento psíquico nas organizações**: saúde mental e trabalho. Petrópolis: Editora Vozes, 1995.

_____. Um diagnóstico do trabalho – em busca do prazer. In: ____ **Por uma psicologia do trabalho**. Ensaios recolhidos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

DEJOURS, C. Por um conceito de saúde. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, Brasil**, n. 54, abr./jun. 1986.

_____. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez; Oboré, 1987.

_____. **A loucura do trabalho** – estudo de Psicopatologia do Trabalho. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1992.

_____; *et. al.* Por um trabalho, fator de equilíbrio. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 33, n. 3, p. 98-104, maio./jun. 1993.

_____. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. Trad. Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 5. ed. São Paulo: Cortez Oboré, 1993.

_____; ABDOUCHELLI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do Trabalho** – contribuições da escola dejouriana à análise de prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994;

_____. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. Em CHANLAT, Jean-François (Coord.). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. 3- ed. São Paulo: Atlas, 1996.

_____. **O fator humano**. Rio de Janeiro: Ed. da FGV, 1997.

_____. **A banalização da injustiça social**. 4. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2001.

_____; *In:* LANCMAN, S.; SZNELWAR, LAERTE IDAL (orgs.). **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15, 2004.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. 5. Ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

_____, Eda Conte & GUTIERREZ, Luiz H. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): uma experiência brasileira. **RAUSP**, v. 23, n° 4, out/dez.1998.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Gestão de Pessoas**. 1. ed. São Paulo: 2001.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONTIJO, Cylmara Lacerda. Captação e Seleção de talentos para as organizações. **Gestão e Conhecimento, Poços de Caldas**, v.2, n.2, jul./nov. 2005, p.1-14. Disponível em:<
<https://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2n1/v2n1a3.pdf>>

GUARESCHI, Pedrinho; GRISCI, C. **A Fala do Trabalhador**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1993.

LANE, S. T. M. Avanços da psicologia social na América latina. In: LANE, S. T. M.SAWAIA, B. B. (orgs.). **Novas veredas da psicologia social**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1994.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos**: do operacional ao estratégico. 8 ed. São Paulo: Futura, 2000.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2001.

MORIN, E. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, jul./set/2001.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informação gerenciais: estratégias, táticas, operacionais**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1989.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**. 2. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SILVA, N. TOLFO, S. R. **Cultura organizacional e qualidade de vida no trabalho**. Florianópolis. 1995.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

_____. **Gestão de Pessoas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

WALTON, Richard E. Quality of Working Life: What is it? **Sloan Management Review**, 15, 1, pp. 11-21, 1973.

_____. Improving the quality of work life. **Harvard Business Review**, Boston, v. 12, no. 155, p.12-19, 1974.

ABSTRACT

This work was based on a qualitative and explanatory research aimed to verify the perception that employees of the Pharmacy Health Network Greater City of Batley have about their own quality of work life (QWL). Here are reported the results of this research, obtained through the implementation of the QVT Walton (1973) model, which inspired the questionnaire used for data collection. The sample consisted of eighty-six employees. The survey revealed that employees in general, are satisfied with the organization, and the question that got greater degree of dissatisfaction was the lack of benefit in organizing programs.

Keywords: Quality of life at work. Field research, Network pharmacy.