

FACULDADE DOCTUM DE ADMINISTRAÇÃO DA SERRA

**ANA PAULA COSTA DA SILVA
JULIANA BOONE RAMOS FERREIRA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA TRABALHADORES DA
ÁREA ADMINISTRATIVA E DE PRODUÇÃO DE UMA
DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS FARMACÊUTICOS**

**SERRA
2016**

**ANA PAULA COSTA DA SILVA
JULIANA BOONE RAMOS FERREIRA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA TRABALHADORES DA
ÁREA ADMINISTRATIVA E DE PRODUÇÃO DE UMA
DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS FARMACÊUTICOS**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Faculdade
Doctum de Administração da Serra como requisito parcial
para obtenção do título de Bacharel em Administração
Orientador (a): Professor (a) Áurea Wanderley Braga.

**Serra
2016**

ANA PAULA COSTA DA SILVA
JULIANA BOONE RAMOS FERREIRA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA TRABALHADORES DA ÁREA
ADMINISTRATIVA E DE PRODUÇÃO DE UMA DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS
FARMACÊUTICOS

Artigo Científico apresentado à Faculdade Doctum de Administração da Serra como
requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovada em 28 de Junho de 2016.

COMISSÃO EXAMINADORA



Prof.^a Esp.: AUREA WANDERLEY BRAGA
(Faculdade Doctum de Administração da Serra)



Prof. Esp.: BRUNO MIGUEL DA SILVA
(Faculdade Doctum de Administração da Serra)



Prof. Esp.: SEBASTIÃO LUIZ DE MORAES
(Faculdade Doctum de Administração da Serra)

Rodolfo Gavassoni
Coord. de Administração
Faculdade Doctum de Administração
Campus Serra

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA TRABALHADORES DA ÁREA ADMINISTRATIVA E DE PRODUÇÃO DE UMA DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS FARMACÊUTICOS¹

SILVA, Ana Paula Costa; FERREIRA, Juliana Boone Ramos ²

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo examinar a influência da qualidade de vida no trabalho perante o clima organizacional de uma Distribuidora de Produtos Farmacêuticos localizada no município de Serra - ES, considerando as relações interpessoais dentro de suas estruturas, a fim de encontrar o equilíbrio para o trinômio indivíduo - trabalho - organização, através de estudo sistemático e exaustivo de revisão de literatura, principalmente de artigos científicos voltados para o assunto, utilizando-se também de grandes doutrinadores como suporte, extraído-se conclusões através do método dedutivo como meio de se chegar a uma verdade. Ressalte-se que a grande maioria dos pesquisadores utilizou a pesquisa quantitativa, produzindo dados, estatísticas, que influenciaram o resultado do presente trabalho.

Palavras-chave: Gestão; Trabalho; Qualidade.

1 INTRODUÇÃO

A Revolução Industrial, conforme Amorim (2015), iniciada e propagada na Europa nos séculos XVIII e XIX, foi uma mudança bruta na forma de trabalho, em dissonância com o manufaturismo e com os métodos artesanais de produção que se apresentavam. Surge, neste contexto, já no século XX, as formas de organização e produção industrial para fabricação em série, os ideais do taylorismo e do fordismo seria a racionalização e a maximização da produção, para se obter maiores lucros, as mudanças baseadas nos experimentos destas épocas trazem influências até os dias de hoje.

Há quem defenda como Heloani (1994, apud CAMPOS; RIBEIRO, 2009), que o auge do fordismo e, concomitantemente, o surgimento de grandes movimentos de reivindicação coletiva, com a expansão e consolidação do movimento sindical, tenha

¹ O presente texto corresponde ao Trabalho de Conclusão de Curso de Administração e foi produzido como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

² Aluno(s) do curso de Administração da Faculdade Doctum de Administração da Serra turma 2016/1. E-mail dos autores: aninha.silva2704@gmail.com e julianaboone@outlook.com

influenciado parte das pesquisas e propiciado a expansão dos estudos na área de qualidade de vida no trabalho.

Surge, assim, a partir da década de 50, no âmbito administrativo de gestão de pessoas, dentro das empresas, uma preocupação com o indivíduo que produz, de forma que, atendendo às suas necessidades básicas, principalmente no que diz respeito à saúde do trabalhador, verifica-se, conseqüentemente, uma maior produção, de maior qualidade, satisfazendo interesses comuns tanto do indivíduo, quanto da organização.

Este instituto – Qualidade de Vida no Trabalho -, no entanto, vem se aperfeiçoando com o tempo, refletindo o exaustivo trabalho de pesquisadores que continuam desenvolvendo a tese, principalmente através de métodos empíricos junto a diferentes níveis hierárquicos dentro das empresas. Assim como diz Vasconcelos (2001, p. 2), os desafios imaginados pelos idealizadores do QVT persistem,

[...] isto é, tornar o QVT uma ferramenta gerencial efetiva e não apenas mais um modismo, como tantos outros que vêm e vão. E esse desafio torna-se mais instigante neste momento em que nos vemos às voltas com uma rotina diária cada vez mais desgastante e massacrante. Quando se pensaram que os seres humanos poderiam finalmente desfrutar do rápido progresso alcançado em várias ciências, paradoxalmente o que temos visto é o trabalho como um fim em si mesmo.

Melhorar a qualidade de vida no trabalho torna a organização mais saudável, competitiva e produtiva. Um programa adequado busca uma organização mais humanizada e proporciona condições de desenvolvimento pessoal do indivíduo. Essa é a principal função do QVT (GONÇALVES; et. al., 2013).

O presente artigo objetiva, principalmente, depois de expor a origem e a definição de QVT – e suas especificidades, analisar métodos que mais beneficiam os envolvidos na relação de trabalho, dentro das relações interpessoais da empresa, utilizando-se da metodologia dedutiva, através de revisão de literatura.

Nesta afinação, deve-se inferir que não se trata de assunto ultrapassado, e sim que precisa ser, constantemente, renovado. Conforme França (2004, apud JUNIOR, et. al., 2012, p.158),

a QVT é uma temática atraente e refere-se a uma competência organizacional, cuja capacidade de solução pressupõe: vontade, legitimidade e qualificação dos níveis de poder e de interesses. A autora também afirma que o tema QVT, apesar de bastante explorado na

academia, está longe de ser esgotado, e ainda apresenta grandes desafios (grifo nosso).

Ademais, outra questão deve ser observada: como colocar em prática a teoria. Neste ponto, aquilo que os estudiosos recomendam através de métodos, se não aplicado de forma adequada, será inútil. Conforme Rodrigues (1994, p.76).

[...] a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência, com outros títulos, em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

A origem da preocupação com a saúde no trabalho está ligada à origem da transformação da natureza pelo homem, segundo Campos e Ribeiro (2009, p.2)

[...]ou seja, a partir do momento em que o ser humano se utiliza de ferramentas e cria métodos para aperfeiçoar sua forma de subsistência, procurando, de alguma forma reduzir seu esforço e diminuir seu sofrimento, pode-se dizer que há embutido o conceito de saúde atrelado ao trabalho.

O presente artigo objetiva, principalmente, depois de expor a origem e a definição de QVT – e suas especificidades, analisar métodos que mais beneficiam os envolvidos na relação de trabalho, dentro das relações interpessoais da empresa, utilizando-se da metodologia dedutiva, através de revisão de literatura e entrevistas.

2 ORIGEM E PRINCIPAIS IDEALIZADORES DO QVT

O assunto em análise teve origem a partir da metade do século XX, com o propósito declarado de melhorar as condições de trabalho do indivíduo, e, conseqüentemente, incrementar seu desempenho para as empresas (RODRIGUES, 2002 apud MENEZES, 2008).

É bem verdade que “determinar a origem da preocupação com a saúde no trabalho pode significar estudar a origem da transformação da natureza pelo homem” (CAMPOS; RIBEIRO, 2009, p. 2), eis que, quando o ser humano se utiliza de ferramentas e cria métodos aperfeiçoando sua existência, de forma a diminuir seu esforço e sofrimento, percebe-se que há, embutido, o conceito de saúde atrelado ao trabalho.

Todavia, é imperioso entender que, embora seja de suma importância os estudos atrelados à relação do indivíduo com o seu trabalho, que remonta desde os primórdios da civilização humana, o movimento conhecido como QVT tem suas

origens formalmente delimitadas na história do pensamento administrativo, vinculadas ao desenvolvimento da abordagem sócio técnica. “O movimento conhecido como Relações Humanas, desenvolvida principalmente pelos estudos e Elton Mayo, no Western Electric e de Eric Trist no Tavistock Institute of Human Relations de Londres, foi um ponto de partida para os estudos de QVT” (CAMPOS; RIBEIRO, 2009, p. 3).

Segundo Vasconcelos (2001), muitos pesquisadores contribuíram para o estudo da satisfação do indivíduo no trabalho, o honroso trabalho de Abraham H. Maslow, que nos trouxe a visão da hierarquia das necessidades fundamentais que são elas: fisiológicas, segurança, amor, estima e auto-realização, e também podendo citar o ilustre Douglas McGregor que é o criador da teoria X, que considera e acredita, entre outras afirmações, que o compromisso com os resultados desejados dependerá das recompensas as suas conquistas e que o indivíduo a partir de certo ponto não passa só a ter responsabilidade, mas também procura obter as próprias responsabilidades no ambiente em que está inserido. Ressalta ainda Vasconcelos (2001, p. 2), a contribuição de Frederick Herzberg no estudo da QVT:

As pesquisas deste autor destacaram que os entrevistados (engenheiros e contadores) associavam a insatisfação com o trabalho ao ambiente de trabalho e a satisfação com o trabalho com o conteúdo. Assim, os **fatores higiênicos** - capazes de produzir insatisfação - compreendem: a política e a administração da empresa, as relações interpessoais com os supervisores, supervisão, condições de trabalho, salário, status e segurança no trabalho. Os **fatores motivadores** - geradores de satisfação - abrangem: realização, reconhecimento, o próprio trabalho, responsabilidade e progresso e desenvolvimento.

Há vários outros idealizadores que contribuíram para o estudo da QVT, usaremos, porém, alguns pensadores da área, de forma que poderão ser citados outros, também de grande importância, no decorrer do desenvolvimento do artigo.

2.1 Conceito de QVT e Dimensões do QVT

Conforme França (1997, p.80)

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto as ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de

projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

Conforme o autor citado acima, não é adequada à abordagem cartesiana que divide o ser humano em partes, devendo ser realizada uma visão integrada, holística do ser humano, conceito que vem da medicina psicossomática.

Rodrigues (1999, p. 81), assim como quase a totalidade de pesquisadores de QVT, citam Walton, este considera que:

a expressão Qualidade de Vida tem sido usada para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

Walton propõe oito categorias conceituais, incluindo critérios de QVT. Vasconcelos (2001, p.3) cita a definição dos autores Albuquerque e França (1997) e Limongi (1995), “a sociedade vive novos paradigmas de modos de vida dentro e fora da empresa, gerando, em consequência, novos valores e demandas de Qualidade de Vida no Trabalho”. Para os referidos autores citados acima, outras ciências têm dado sua contribuição ao estudo do QVT, tais como: 1) saúde – preservar a integridade física, mental e social do ser humano e não apenas atuar sobre o controle de doenças, gerando avanços biomédicos e maior expectativa de vida; 2) ecologia – o homem é parte integrante e responsável pela preservação do sistema dos seres vivos e dos insumos da natureza; 3) ergonomia – estuda as condições de trabalho ligadas à pessoa com fundamentos na medicina, psicologia, motricidade e tecnologia industrial, visando ao conforto na operação; 4) psicologia – com a filosofia, demonstra a influência das atitudes internas e perspectivas de vida de cada pessoa em seu trabalho e a importância do significado intrínseco das necessidades individuais para seu envolvimento com o trabalho; 5) sociologia – resgata a dimensão simbólica dos que é compartilhado e construído socialmente, demonstrando suas implicações nos diversos contextos culturais e antropológicos da empresa; 6) economia – enfatiza a consciência de que os bens são finitos e que a distribuição de bens, recursos e serviços devem envolver de forma equilibrada a responsabilidade e os direitos da sociedade; 7) administração – procura aumentar a capacidade de mobilizar recursos para atingir resultados, em ambiente cada vez mais complexo, mutável e competitivo; 8) engenharia – elabora formas de produção

voltadas para a flexibilização da manufatura, armazenamento de materiais, uso da tecnologia, organização do trabalho e controle de processos.

Vasconcelos (2001) ainda cita que, para o autor Sucesso (1998), de maneira geral, qualidade de vida no trabalho abrange:

- Renda capaz de satisfazer as expectativas pessoais e sociais;
- Orgulho pelo trabalho realizado;
- Vida emocional satisfatória;
- Auto-estima;
- Imagem da empresa/instituição junto à opinião pública;
- Equilíbrio entre trabalho e lazer;
- Horários e condições de trabalho sensatos;
- Oportunidades e perspectivas de carreira;
- Possibilidade de uso do potencial;
- Respeito aos direitos; e
- Justiça nas recompensas.
-

Para Moretti (2012), trata-se de uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organizações, onde se destacam dois aspectos importantes: a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional, e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho.

Numa visão mais atual, QVT é um conceito que se refere aos aspectos da experiência do trabalho, como estilo de gestão, liberdade e autonomia para tomar decisões, ambiente de trabalho agradável, camaradagem, segurança no emprego, horas adequadas ao trabalho e tarefas significativas e agradáveis (SOUZA.; JUNIOR; MAGALHÃES, 2015).

Carmello (2015) traz alguns aspectos sobre o real intuito de um programa voltado para QVT, afirmando que não é apenas a empresa que ganha bons resultados, mas o empregado como indivíduo também ganha dentro e fora da organização, porque ele se desenvolve de uma forma mais profissional ampliando seus horizontes no mercado.

A missão estratégica de um programa de Qualidade de Vida canaliza seus esforços para alcançar os seguintes resultados:

- Aumentar os níveis de SATISFAÇÃO DE SAÚDE do colaborador/consumidor/comunidade.
- Melhorar o clima organizacional
- Afetar benéficamente no processo de FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO humano, agregando competências
- Influenciar na diminuição da PRESSÃO NO TRABALHO e do DISSTRESSE individual e Organizacional
- Melhorar a capacidade de DESEMPENHO das atividades do dia-a-dia.

2.2 Evolução do QVT no tempo

Inicialmente, explica Heloani (1994, apud CAMPOS; RIBEIRO, 2009), que durante as décadas de 50 e 60, principalmente nos Estados Unidos, o estudo do QVT teve uma rápida ascensão no meio acadêmico. Prossegue dizendo que esta época coincide com o auge do fordismo, momento em que surgem grandes movimentos de reivindicação coletiva e a ascensão do sindicalismo (CAMPOS; RIBEIRO, 2009). Acredita que o crescimento do movimento reivindicatório tenha influenciado parte das pesquisas e propiciado a expansão dos estudos na área.

Não fica difícil entender o motivo pelo qual surgiram os movimentos reivindicatórios, o crescimento do sindicalismo e, logo, a intensa busca por uma melhor qualidade de vida no trabalho. Basta lembrar o contexto em que viviam os trabalhadores em meados do século XX, período pós Revolução Industrial, momento em que ocorreu o fordismo e o taylorismo - formas de organização de produção industrial, através da produção em série, quando houve uma intensa desvalorização do trabalhador.

Para Campos e Ribeiro (2009, p. 3), o conceito de QVT se deu apenas em 1970, trabalhado por Louis Davis - pesquisador que criou o *Center for Quality of Working Life* na Califórnia, Estados Unidos, e mantinha contato com os pesquisadores do Tavistock Institute e foi influenciado pelas pesquisas que eles realizaram. A contrario sensu de Vasconcelos (2001), ensinam que, na verdade, Herzberg, McGregor e Maslow são considerados como um segmento do movimento de QVT, que antecede e serve de base para este. Vejamos:

Antes da construção do conceito de QVT, diversos autores realizaram pesquisas que envolviam o problema da motivação, satisfação e insatisfação no trabalho. Herzberg, McGregor e Maslow são considerados como um segmento dos movimentos de qualidade de vida no trabalho à medida que procuravam estudar fatores organizacionais que funcionassem como incentivadores ou coibidores de motivação do funcionário. Esses autores associam diretamente algumas condições de trabalho e características individuais à produtividade (Vieira, 1996). O trabalho desses

pesquisadores serviu de base para diversos estudos posteriores sobre QVT (CLUTTERBUK & CRAINER, 1993; MORAES et. al., 1996 e VIEIRA 1996)

Ainda na linha de pensamento de Campos e Ribeiro (2009, p. 3), verifica-se que, no início da década de 70, intensificou-se o estudo de QVT, vindo a ser constituído o National Commission on Productivity e diversos centros de pesquisas, com o apoio financeiro das empresas, do governo e dos sindicatos.

Na década de 70 percebia-se no contexto americano, fortes sinais de crise no sistema de produção em massa (MATTOSO, 1995). Com a crise do petróleo, aos poucos os investimentos nos estudos de QVT foram reduzidos, tanto pelo governo quanto pelas empresas que passaram a focar na sobrevivência, deixando os interesses dos empregados para um segundo plano (VIEIRA, 1996 apud CAMPOS; RIBEIRO, 2009, p. 4). Os estudos foram retomados no final da década de 70, perdurando até os dias atuais.

Nadler e Lawler, apud Fernandes (1996), França (1997) e Rodrigues (1999), trazem uma visão da evolução do conceito de QVT conforme tabela 1 a seguir exposto:

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DO QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÕES
1. QVT como uma variável (1950 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social ou técnica.
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT.

5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a concepção estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas, e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passara de um “modismo” passageiro.

Tabela 1- Evolução do conceito de QVT

Fonte: (NADLER E LAWLER apud FERNANDES, 1996; FRANÇA, 1997; RODRIGUES, 1999)

2.3 Problemáticas da QVT

Estudando sobre o tema abordado, percebe-se, portanto, que o assunto não é novo, ao contrário, bastante explorado por pesquisas, no entanto, sua aplicação tem sido inadequada, assim afirma Vasconcelos (2001, p. 6), fazendo menção ao professor Albuquerque (1995):

[...] existe uma grande distância entre o discurso e a prática. Filosoficamente, todo mundo acha importante a implantação de programas de QVT, mas na prática prevalece o imediatismo e os investimentos de médio e longo prazo são esquecidos. Tudo está por fazer. A maioria dos programas de QVT tem origem nas atividades de segurança e saúde no trabalho e muitos nem sequer se associam a programas de qualidade total ou de melhoria do clima organizacional. QVT só faz sentido quando deixa de ser restrita a programas internos de saúde ou lazer e passa a ser discutida num sentido mais amplo, incluindo qualidade das relações de trabalho e suas conseqüências na saúde das pessoas e da organização.

Vasconcelos (2001) persiste, não há como alcançar a qualidade total se não abranger a qualidade de vida das pessoas no trabalho. O desenvolvimento da conscientização da postura de um profissional melhora a qualidade de vida, e conclui dizendo que o respeito do ser humano como um profissional aumenta a sua intelectualidade e que a gestão dos empregados deve preocupar-se com esses fatos.

Assim para Alves (2011, p.1), a QVT vem se tornando a maneira pela qual é possível se desenvolver e manter a motivação e o comprometimento dos trabalhadores, resultando em inúmeros benefícios. Todavia, muitas empresas, sem planejamento estratégico e os devidos investimentos, de forma imediatista, têm buscado incorporar programas padronizados de QVT.

[...]cada programa deve ter um direcionamento, uma vez que cada empresa tem a sua especificidade. Dessa forma, deve-se haver um diagnóstico dos

problemas e limitações das atividades ocupacionais, assim como dos recursos físicos e humanos, para diante disso ser possível o planejamento e execução das ações a serem implementadas.

O presente artigo objetiva, principalmente, depois de expor a origem e a definição de QVT – e suas especificidades, analisar métodos que mais beneficiam os envolvidos na relação de trabalho, dentro das relações interpessoais da empresa, utilizando-se da metodologia dedutiva, através de revisão de literatura.

3 IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DESTE ESTUDO DE CASO

A empresa aqui estuda não permitiu a divulgação do nome da instituição, por este motivo vamos chamá-la de ABC Comercial e os nomes aqui citados são nomes fictícios para não identificar os proprietários da empresa. Desde a infância, o dono da ABC Comercial trabalhou com medicamentos, inicialmente como balconista de farmácia, em Minas Gerais. Em 1971, mudou-se para o Espírito Santo para trabalhar na multinacional Hoechst do Brasil, como propagandista e vendedor. Em 1976, montou sua primeira farmácia, chegando a ter oito filiais. Tal feito deveu-se a inovações no mercado, como, a primeira farmácia do Estado a fazer entregas a domicílio. Em 1998, o Sr. "X" fundou a ABC Comercial e, dois anos depois, ele passou a contar com a ajuda dos filhos, que o auxiliaram na consolidação da empresa no estado do Espírito Santo. Em 2002, a organização aumentou sua área de atuação para o norte do estado do Rio de Janeiro. Naquele mesmo ano, adquiriu estrutura profissionalizada e inovadora, participando de vários eventos, o que representou um grande marco na história da distribuidora.

A partir de 2008, a ABC começou a atuar na região metropolitana e sul do Rio de Janeiro, adquirindo nova sede com 6.000 m² (seis mil metros quadrados) para atender a essa demanda. Em 2009, houve crescimento de 100%, com 3.800 varejos atendidos e 4.000 produtos cadastrados. Hoje, a ABC COMERCIAL é referência no estado do Espírito Santo em distribuição. Conforme notícia do jornal "A Gazeta", a empresa se encontra entre os 500 maiores contribuintes de ICMS do estado do Espírito Santo. Sediada na cidade da Serra, Espírito Santo, atualmente abrange 100% do Estado do Espírito Santo e Rio de Janeiro, contando com uma equipe interna de 249 colaboradores, sendo 180 lotados no Espírito Santo e uma equipe de vendas com mais de 110 representantes comerciais, coordenados por oito

supervisores, dois gerentes distritais e um gerente nacional, que utilizam equipamentos de alta tecnologia para digitar e enviar os pedidos via internet móvel, pedido eletrônico, Call Center, que são faturados, separados, embalados e enviados imediatamente para os clientes. Com o crescimento contínuo, as entregas são realizadas em média de 2 horas para regiões metropolitanas e de 24 horas no interior, com pedidos eletrônicos e marketing ativo.

Entre 2008, 2009, 2010, a ABC COMERCIAL cresceu em média 100% e as projeções para 2011 a 2015 é manter o crescimento contínuo acima de 100%; com a capacitação e motivação dos colaboradores e, principalmente, o fortalecimento do varejo. O objetivo da ABC COMERCIAL é ser referência inovadora, em nível nacional, na distribuição de produtos farmacêuticos, com isso investiu em uma estrutura que atualmente conta com 6.000 m², que abriga um mix diversificado para atender uma carteira ativa de 5.000 clientes, 80 indústrias parceiras, entre medicamentos e produtos hospitalares. Graças ao dinamismo de seus gestores, que não medem esforços na busca de novos parceiros, inovações e informações atuais deste mercado, a ABC COMERCIAL tem como lema ser sempre uma empresa que se dedica ao máximo em superar as suas próprias metas, com responsabilidade, bom atendimento e compromisso com os clientes. Tudo isso para oferecer aos seus clientes produtos de qualidade garantida, desenvolvidos nos melhores laboratórios com a mais alta tecnologia.

4 PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

Para colher os dados deste artigo foi realizada uma pesquisa quantitativa, por acreditarmos que nesta pesquisa ficaria mais adequado, entre os empregados da área de produção e administrativa com entrevista semi-estruturada (ANEXO I) na empresa ABC Comercial. O foco do questionário é voltado para as seguintes áreas: Informações Familiares, Saúde no Trabalho, Relacionamento Interpessoal, Percepção à Liderança e Percepção em Relação à Empresa. A ABC Comercial possui um total de 180 colaboradores no ES e nossa entrevista teve a participação de 142 profissionais atuantes nas áreas citadas acima, entre pessoas do sexo feminino e masculino, as entrevistas foram realizadas entre os dias 15 de fevereiro de 2016 a 24 de março de 2016. Com o objetivo de identificar as variáveis

motivacionais dos empregados da empresa estuda, com a atenção voltada para a qualidade de vida no trabalho para estes.

5 RESULTADOS OBTIDOS

De acordo com análise 79% dos colaboradores são da produção e 21% do administrativo. Sendo que 51,1% do sexo masculino e 49,9% do sexo feminino. A idade predominante é de 21 a 25, que corresponde a 26,1% dos entrevistados, 49,6% são casados. Dos entrevistados 51,4% possui ensino médio completo. Através da pesquisa realizada, concluímos que o nível de rotatividade na empresa é médio, já que a maioria dos empregados tem entre 02 e 05 anos de empresa, que corresponde a 49,6% dos entrevistados.

A metade dos entrevistados são casados, e segundo Junior et. al. (2012) essa característica pode identificar um sinal de maior responsabilidade, uma vez que, isso os leva a ter uma maior estabilidade emocional, em relação aos demais

5.1 Saúde do Trabalhador

Nesta etapa serão avaliadas as questões voltadas para percepção dos empregados em relação a sua saúde, na pergunta como você avalia sua saúde, tivemos o resultado de 36,9% dos empregados estão com a saúde ótima, 49,6% estão com a saúde boa e 13,5% estão com a saúde regular. Sobre a prática de atividade física e uso de medicação controlada a análise apontou que 57,4% dos empregados praticam atividade física e 42,6% não praticam nenhuma atividade física, 95,7% declaram que não fazem uso de medicação controlada e 4,3% faz uso de medicação controlada. Nos tópicos que questionam uso de álcool e utilização de cigarros obtivemos que 64,8% não consomem e 35,2% consomem, 95,1% dos empregados fumam e 4,9% não fumam.

Quando indagados sobre alimentação e qualidade de sono 45,1% têm uma boa alimentação, 42,3% uma alimentação regular, 9,2% uma ótima alimentação e 3,5% uma alimentação ruim; 11,3% têm uma ótima qualidade de sono, 42,3% têm uma boa qualidade de sono, 35,9% tem o sono regular e 10,6% tem uma qualidade ruim.

5.2 Relacionamento Interpessoal

Neste tópico das questões relações entre as pessoas a análise apontou que, 27,7% das pessoas formam grupinhos fechados para se protegerem, 36,2% das pessoas se aproximam e se abrem com quem as apóia. Tivemos 31,2% se sentem aceitos e sabem que dependem uns dos outros e 5,0% permanecem sempre que possível isolada uma das outras. Já no posicionamento sobre relação entre grupos a análise apontou que, 3,0% das áreas se reúnem para resolver problemas comuns e cooperam tendo em vista os interesses da empresa, 25,7% das áreas se relacionam para atender seus interesses e 14,3% o relacionamento entre áreas é raro.

Isso condiz com a afirmação de Carvalho (2009, apud CARDOZO, SILVA, p. 28) “os seres humanos são essencialmente seres sociais, instintivamente motivados por uma necessidade de se relacionar. É nessa interação que descobrem suas próprias capacidades e as exercitam”. Portanto conforme a pesquisa e o autor citados podemos chegar a conclusão de que está interação entre os indivíduos produz qualidade de vida no ambiente de trabalho.

5.3 Comunicação e Canais de Comunicação

No quesito comunicação 51,4% consideram que a comunicação é ocasional e incompleta. Faltam informações importantes, 21,4% obedecem as normas existentes, 16,4 % as informações são passadas para todos na empresa e 10,7% as informações importantes são transmitidas com detalhes.

Em canais de comunicação 36,6% consideram que as informações de rotina, a comunicação formal é a mais freqüente. Há muitos boatos e fofocas, 28,2% comunicação é constante entre os níveis hierárquicos e entre as pessoas do mesmo nível, 18,3% predomina a comunicação entre chefes, subordinados e entre pessoas do mesmo nível e 16,9 % pouca comunicação entre as pessoas e níveis hierárquicos.

Conforme os dados apresentados acima existe uma falha na comunicação e esta deficiência é confirmada pela definição de Barnard (1968, apud SOUZA; et. al. 2014, p.188) que ressalta a importância da comunicação do executivo ou direção, é realizar a comunicação de acordo com alguns princípios:

- a)certificar-se de que todos conhecem quais são os canais de comunicação,
- b)certificar-se de que existe um canais de comunicação explicito para

vincular cada membro e c) tornar a linha de comunicação tão direta ou curta quanto possível”.

Portanto para que o funcionário não obtenha problemas na execução das tarefas é necessário que ocorra uma melhora na comunicação entre as áreas e as pessoas.

5.4 Percepção em Relação á Liderança

Sobre estilos de liderança existente na empresa, 55,8% consideram que as opiniões são solicitadas, mas é direção quem decide 21,7% consideram que todos os interessados participam das decisões que envolvem suas áreas, 17,4% Manda quem pode obedece quem tem juízo e 5,1 cada um faz o que quer. Não há coordenação de atividades/ações

A visão dos entrevistados sobre tomada de decisão apontou que, 42,1% consideram que as decisões são tomadas de maneira flexível, considerando-se a empresa como um todo. 24,3% consideram que as decisões são tomadas de acordo com o que acontece, sem coerência ou sistemática. 20,7% consideram que as decisões são tomadas com base em critérios pré-estabelecidos e inflexível e 12,9 % consideram que o processo decisório baseia-se em consultas as diferentes áreas. Essa etapa identificamos que as suas opiniões são respeitadas a partir do momento em que elas são solicitadas isso torna o clima mais amistoso entre liderança e empregados, pois estes sentem-se mais valorizados e importantes para a organização, desta forma eles podem opinar sobre as questões que eles acreditam somar benefícios ao seu trabalho diário, segundo Junior, et. al (2012, p. 157)

[...]preocupações em torno do campo do comportamento organizacional e especificamente em relação às manifestações sobre a existência de subculturas e subclimas organizacionais numa lógica de diferenciação e de fragmentação em oposição à lógica da integração suscitou o questionamento acerca de como essas lógicas se manifestam na gestão de pessoas, mais especificamente em relação à QVT.

5.5 Percepção dos Colaboradores em Relação ao Planejamento e Solução de Problemas

O planejamento da liderança segundo os colaboradores tem aceitação de 36,7% como planejam-se com base em dados confiáveis, atualizados e adequados. 34,5%

planejam-se apenas dados já existentes e disponíveis. 18,0% consideram que não há planejamento, apenas improvisação e 10,8% consideram que só se planejam para enfrentar crises. Sobre a solução de problemas a análise apontou que, 37,3% acompanham-se o que esta acontecendo para procurar soluções e evitar problemas. 28,2% os problemas são solucionados sempre que surja uma oportunidade para fazê-lo. 21,1% os problemas acumulam-se e poucos são resolvidos e 13,4% preferem soluções tradicionais ou técnicas conhecidas, mesmo que não funcionem.

5.6 Percepção em Relação à Empresa

Para este artigo esta etapa onde falamos sobre o clima interno é uma das mais importantes, os resultados sobre o trabalho em equipe apontaram que 39,0% acredita que na empresa trabalha-se em equipe, apesar da falta de integração das pessoas, prejudicando a sua produtividade, 37,6% trabalha-se em equipe, apesar da falta de integração das pessoas, prejudicando a sua produtividade, 17,7% às vezes trabalha-se em equipe para atender a situações de crise, que ameaçam a todos e 5,7% cada um trabalha por si e para si.

Neste artigo 60,3% dos entrevistados consideram que as pessoas nem sempre estão satisfeitas com a situação, mas não sabem o que fazer para mudá-la, 17,0% considera que as pessoas estão satisfeitas com a situação presente, mas não tem medo das mudanças. 12,8% consideram que as pessoas executam tarefas e não conhecem os objetivos da empresa como um todo e 9,9% das pessoas se sentem inseguras, insatisfeitas e desconhecem a empresa. Sobre a motivação a análise apontou que, 29,6% consideram que pessoas cumprem suas rotinas. Critica-se muito e as mudanças não são bem aceitas. 28,9% consideram que sugestões de mudança são aceitas, mas as pessoas procuram ficar na rotina. Por vezes as pessoas são elogiadas. 26,8% consideram que as pessoas estão sempre dispostas a aceitar novos desafios. Reconhece-se o valor e a competência de cada um e 14,8% consideram que pessoas permanecem isoladas da realidade e não recebem informações sobre seu desempenho.

Essa posição reflete a visão de Franco e Santos (2010) de que, o trabalho em equipe começou a ser visto como a solução para os problemas dentro da organização, pela agilidade nas informações, melhoria na comunicação, empenho e conhecimento. A teoria da organização busca o conceito de equipe, que junto com o

novo modelo de gestão de pessoas, une a gestão organizacional, com intuito de realizar tarefas coletivas, com qualidade e rapidez para atender as necessidades da empresa. Neste tópico entendemos que o QVT está ligado ao reconhecimento do trabalho em equipe.

5.7 Fatores Negativos e Positivos Apontados Pelos Colaboradores na Empresa Estudada

Nessa etapa serão avaliados, os principais fatores positivos para se trabalhar nessa empresa. Dos números pontos apurados, os colaboradores apontaram como diferenciais positivos da empresa, 45,3 % consideram a integração com a equipe. 44,6% o relacionamento com a chefia e 43,9% a oportunidade de crescimento.

Na tabela abaixo conseguimos visualizar de forma mais clara os dados e chegamos a uma conclusão que para os colaboradores da ABC Comercial existem muitos pontos positivos em trabalhar na empresa, o que conseqüentemente resulta em bom desempenho do empregado, já que o mesmo tem qualidade de vida no trabalho desenvolvido por ele. A maioria dos colaboradores gostam de trabalhar na empresa pelo fato de ter um bom relacionamento com a equipe de trabalho.

Principais fatores positivos de se trabalhar nessa empresa	
Integração com a equipe de trabalho	45,30%
Bom relacionamento com as chefias e superiores	44,60%
Oportunidade de crescimento	43,90%
Desafios existentes no trabalho	33,80%
Estabilidade de emprego	27,30%
Salário somado a benefícios	26,60%
Imagem da instituição no mercado	17,30%
Instalações físicas	16,50%
Valorização e reconhecimento do trabalho desenvolvido	15,10%
Plano de carreira	7,90%
Transparência nas ações e decisões da instituição	6,50%
Quantidade e qualidade dos treinamentos	3,60%
Participação nas decisões	3,60%

Tabela 2: Principais fatores positivos

Fonte: Próprio Autor

Nessa etapa foram avaliados, os principais fatores a serem melhorados nessa empresa. Os colaboradores avaliados apontaram como os pontos de maior fragilidade apresentados pela organização, que 68,6% consideram que precisar ser melhorado o reconhecimento e valorização e 50,7% consideram a política de remuneração. Abaixo veremos na tabela 3 os resultados obtidos no questionário, o que nos permitirá fazer uma análise mais ampliada sobre o tema.

Entendemos que apesar dos empregados estarem satisfeitos existem pontos que eles acreditam que podem melhorar a qualidade de vida deles dentro da ABC Comercial, os pontos que mais se aproximaram foi: manter/melhorar os benefícios e convênios atuais e melhorar o níveis de comunicação, através de um planejamento com a direção da empresa, isso pode ser facilmente resolvido ou, amenizado.

Principais fatores a serem melhorados nessa empresa	
Melhorar a forma de reconhecimento e valorização	68,60%
Melhorar as políticas de remuneração	50,70%
Manter/ melhorar os benefícios e convênios atuais	46,40%
Melhorar os níveis de comunicação interna	42,10%
Investir mais em treinamento	35,00%
Agir com critérios mais definidos	19,30%
Esclarecer os objetivos	15,70%
Possuir regras e políticas claras e de conhecimento geral	15,70%
Administrar participa ativamente	5,70%

Tabela 3: Principais fatores a serem melhorados

Fonte: Próprio Autor

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade de vida no trabalho (QVT), como movimento iniciado em meados de 1950, através da perspectiva administrativa, de gestão de pessoas, vem sendo amplamente detalhado, destrinchados por dedicados cientistas metódicos, desde sua origem. É sabido, também, que se beneficiam deste exaustivo estudo tanto o indivíduo que trabalha quanto a organização, tido como o conjunto produtivo das empresas. É nessa circunstância que, a partir da década de 70, criam-se centros de estudo com o auxílio financeiro das empresas, do governo e dos sindicatos. Diante de crise de produção e do petróleo rebentadas nos Estados Unidos nesta época, justamente onde estava massificada a pesquisa de QVT no ambiente acadêmico, fez-se necessário interromper os estudos. Todavia, ainda no final da década de 70, são retomadas as pesquisas, mantidas até os dias de hoje.

A motivação vem de dentro das pessoas, não adianta a organização cumprir com o seu papel burocrático e os colaboradores estarem desmotivados, a motivação pode vir de uma liderança que impulsiona o indivíduo a melhorar como pessoa e como integrante de uma equipe, esse trabalho de motivação geralmente não é fácil, porém se tivermos as ferramentas corretas conseguimos transmitir para os outros a idéia de que é melhor evoluir com qualidade, do que ficar estagnado sem desenvolver seus potenciais dentro e fora da organização. Concordamos que para tal feito a liderança deve sempre estar atenta aos sinais apresentados por suas equipes, o ser humano gosta de sentir-se parte do grupo em que está inserido e desta forma torna-se mais produtivo do que antes. A QVT é desmistificada como algo impossível de se alcançar, as vezes bons resultados podem ser alcançados através do simples fato de se ter um bom relacionamento com sua equipe.

De modo geral acreditamos que a maioria dos funcionários gostam de trabalhar na empresa pois o clima da organização é amistoso o que aumenta a qualidade de vida dos empregados, verificou-se que existem pontos a serem melhorados, porém de forma geral a grande maioria está satisfeita. A idéia deste artigo é de identificar pontos positivos e negativos de se trabalhar dentro desta organização, para desta forma analisar se os empregados sentiam-se bem em desempenhar suas funções dentro da empresa aqui estudada, acreditamos que conseguimos chegar a este objetivo.

Entretanto, em que pese as respeitáveis teses apresentadas desde a ascensão do QVT, é preciso ter em mente que as necessidades dos trabalhadores e das organizações se renovam a cada dia, que a qualidade de vida do trabalho deve ser um movimento de constante atualização, acompanhando, inteiramente, a evolução da legislação concernente à saúde e medicina do trabalhador (principalmente, mas toda a legislação atinente à aplicação da qualidade de vida no trabalho), e a evolução do ser humano como um ser biológico (fisiologia), psicológico (mente) e social (evolução da moral e da visão do trabalhador dentro da sociedade).

Os dados estudados nesta pesquisa mostram a importância da QVT dentro da empresa ABC Comercial, os dados levantados nos permitiu concordar com o pensamento de Gomes e Michel (2007) que para motivar as pessoas no ambiente de trabalho, a primeira coisa que nos vem à cabeça é salário, salário ajuda a

motivar, mas nem sempre é o fator primordial, o reconhecimento dos chefes, dos colegas de trabalho, o ambiente físico, benefícios e oportunidade de crescimento, são pontos que possuem extrema importância para manter os empregados motivados. Os dados colhidos e analisados aqui nos permitiram avaliar que para os empregados entrevistados o fator qualidade de vida no trabalho tem sido um incentivo a permanecerem na empresa e a buscarem a perfeição no trabalho executado dia a dia. O presente artigo teve como fundamento, precipuamente, depois de expor a origem e a definição de QVT – e suas especificidades, analisar métodos que mais beneficiam os envolvidos na relação de trabalho, dentro das relações interpessoais da empresa, utilizando-se da metodologia dedutiva, através de revisão de literatura. Os resultados da pesquisa não esgotam o assunto, ao contrário disso, abriu-se mais oportunidades de continuar a estudar o assunto apresentado, seguindo outras idéias, critérios e possibilidades.

7 REFERÊNCIAS CITADAS

- ALVES, E. **Programas e ações em qualidade de vida no trabalho.** Revista Interfacehs, vol. 6, nº 1. Artigo, 2011.
- AMORIM, D. F. B. **A revolução industrial, as descobertas e as contribuições de Taylor, Ford e Fayol para a evolução da APO.** Artigo, p. 1-3, 2015. Disponível em <http://www.administradores.com.br/artigo/>. Acesso em: 09 de Junho de 2016.
- CAMPOS, L.; RIBEIRO, C. **Qualidade de vida no trabalho.** Revista Tecer. Belo Horizonte, vol. 2, nº 2. p.3. 2009.
- CARDOZO, C. G.; SILVA, L. O. S. **A importância do Relacionamento Interpessoal no Ambiente de Trabalho.** Interbio, v 8, nº 2, Jul/Dez, 2014
- CARMELLO, E. **Qualidade de vida no trabalho.** RH Portal. Disponível em <<http://www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?rh=Qualidade-De-Vida-No-Trabalho>>. Acesso em 01 de dezembro de 2015.
- FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho:** conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. Revista Brasileira de Medicina Psicossomática. Rio de Janeiro, vol. I, nº 2, p. 79-83, 1997.
- FRANCO, H.S; SANTOS, J.N. **Um Estudo da Relação Entre o Trabalho em Equipe e a Aprendizagem Organizacional.** GES-Revista Gestão e Sociedade CEPEAD/UFGM, vol.4, nº 09, Set/Dez 2010.
- GOMES, E.D; MICHEL, M. **A Motivação de Pessoas nas Organizações e suas Aplicações para Obtenção de Resultados.** Revista Científica Eletrônica de Administração- ISSN: 1676-6822, nº 1, Dez/2007.

GONÇALVES, F. N.; et. al. **A importância da qualidade de vida no trabalho e sua influência nas relações humanas**. Anuário de produções acadêmico-científicas dos discentes da Faculdade Araguaia. Goiânia, 2: 61-77.

JUNIOR, A. S.; MALINI, E. SILVA, P. O. M.; FUNCHAL, B; SILVA, A, N. **Qualidade de vida no trabalho e níveis hierárquicos**. Pretexto. Belo Horizonte, v. 13, nº 1, p. 154 - 178. 2012.

MATTOSO, J. **A desordem do trabalho**. São Paulo: Editora Página Aberta, 1995.

MENEZES, L. **Qualidade de vida no trabalho e sua influência no clima organizacional**: estudo de caso em uma empresa do setor de alimentos. 2008. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas), Universidade de Fortaleza, Ceará.

MORETTI, S. **Qualidade de vida no trabalho x autorealização humana**. Disponível em: <http://www.ergonomia.ufpr.br/PB%20qvt%20realiz%humana.pdf>. Acesso em: 08/11/2015, às 16:09h.

RODRIGUES, M. **Qualidade de vida no trabalho** - evolução e análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

SOUZA, T. A.; JUNIOR, D. J. C.; MAGALHÃES, S. R. **A importância do clima organizacional**. Revista da Universidade Vale do Rio Verde, Três Corações, v. 13, nº 1, p. 315-329. Betim, 2015.

SOUZA, R.A.; SANTOS, J. N. Comunicação Interna: **Uma Contribuição para Melhoria das Relações de Trabalho**. Revista Gestão & Tecnologia, Pedro Leopoldo, v.14, nº 02, p. 180-199, Mai/Ago. 2014

VASCONCELOS, A. **Qualidade de vida no trabalho**: origem, evolução e perspectivas. Caderno de Pesquisas em Administração. São Paulo, v. 08, nº 1. 2001.

8 REFERÊNCIAS CONSULTADAS

CARVALHO, Jessica, Faria, de, ; MARTINS, Érica, Preto, Tamoio,; LÚCIO, Laureny, Panpadréa, Pedro, José. **Qualidade de vida no trabalho e fatores motivacionais dos colaboradores nas organizações**. Educação em Foco, n 07, p.21-31, 2013.

CRUZ, Cleide Ana, Barbosa Da.; ARAUJO, Aglaelson.; Cruz DA, OLIVEIRA, Ilmara Jesus, DE. **Avaliação de desempenho como ferramenta de apoio ao desenvolvimento profissional dos colaboradores nas organizações**. Revista Científica do ITPAC, v 7, nº 3, Pub. 2, Julho 2014.

DAVIS, Keith e NEWSTROM, John W. **Comportamento Humano no Trabalho: Uma Abordagem Psicológica**. São Paulo: Pioneira, 1992. FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. 2ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir paramelhorar**. 2ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GOMES, Elaine Dias; MICHEL, Murilo. **A motivação de pessoas nas organizações e suas aplicações para obtenção de resultados**. Revista Científica Eletrônica de Administração. Ano VII, n. 13. Dezembro de 2007.

LIMONGI - FRANÇA. **Qualidade de Vida no Trabalho– QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ª ed. São Paulo: Editora Atlas S.A 2009.

MASLOW, Abraham Harold; organizado por Deborah C. Stephens; tradução de Nilza Freire. **Diário de negócios de Maslow**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MARTINS, G. A. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SOUZA, Daniela, L, B. **Coaching e mentoring como facilitadores da gestão com pessoas nas organizações que aprendem**. Estação científica online n.05, Jan 2008.

SILVA, Caroline Machado Castilhos da; PEIXOTO, Roberta Ramalho; BATISTA, Jose Mauro Ruiz. **Revista Eletrônica Novo Enfoque**, v.13, n.13, p.195-206, 2011.

QUALITY OF LIFE AT WORK FOR WORKERS OF ADMINISTRATIVE AREA AND DISTRIBUTION OF A PRODUCTION PHARMACEUTICALS

ABSTRACT

This article aims to examine the influence of the quality of working life before the organizational climate of a Distributor Pharmaceuticals located in the city of Serra - ES , considering the interpersonal relationships within their structures in order to find the balance for trinomial individual - work - organization , through systematic and comprehensive study of literature review , mainly scientific articles focused on the subject , using also great scholars as support, extracting conclusions through deductive method as a means of reaching a truth. It should be noted that the vast majority of researchers used quantitative research, producing data, statistics, that influenced the results of this work.

Keywords: Management; Job; Quality

ANEXO

PESQUISA PSICOSSOCIAL QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Você está participando da Pesquisa Psicossocial. Sua participação e contribuição são muito valiosas, portanto, fique a vontade para responder o questionário, sendo o mais verdadeiro possível. Considerando a importância do sigilo, você não deve registrar seu nome. **Leia com atenção as perguntas e marque um X para cada resposta:**

Em que área você trabalha: () Produção () Administrativa

Sexo: () Masculino () Feminino

A quanto tempo trabalha na empresa:

() Menos de 1 ano () Entre 2 a 5 anos () Acima de 10 anos

() Entre 1 a 2 anos () Entre 5 a 10 anos

1 - INFORMAÇÕES PESSOAIS:

a) Qual é a sua idade:

() 18 a 20 () 26 a 30 () 36 a 40 () 51 a 60

() 21 a 25 () 31 a 35 () 41 a 50 () Acima de 60

b) Qual é a sua escolaridade:

() Ensino fundamental incompleto

() Ensino técnico incompleto

() Ensino fundamental completo

() Ensino técnico completo

() Ensino médio incompleto

() Ensino superior incompleto

() Ensino médio completo

() Ensino superior completo

2- INFORMAÇÕES FAMILIARES:

a) Qual o seu estado civil:

() Casado () Solteiro () Divorciado () Outros

3 -SAÚDE DO TRABALHADOR:

a) Você avalia que sua saúde está:

() Ótima () Boa () Regular () Ruim

b) Você pratica alguma atividade física?

() Sim () Não

c) Você faz uso de álcool?

() Sim () Não

d) Você fuma?

() Sim () Não

e) Como você avalia a sua alimentação:

() Ótima () Boa () Regular () Ruim

f) Como você avalia a qualidade do seu sono:

() Ótima () Boa () Regular () Ruim

5 – RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

a) Relações entre as pessoas

- () As pessoas permanecem sempre que possível isoladas umas das outras.
- () As pessoas formam grupinhos fechados para se protegerem.
- () As pessoas se aproximam e se abrem com quem as apoia.
- () Todos se sentem aceitos e sabem que dependem uns dos outros.

b) Padrões de relacionamento

- () As pessoas se relacionam o mínimo necessário para manterem o seu emprego.
- () As pessoas só se relacionam quando há interesse de momento.
- () As pessoas se relacionam com aqueles em que confiam.
- () Todos se relacionam facilmente.

c) Relações entre grupos

- () O relacionamento entre áreas é raro.
- () As áreas se relacionam para atender seus interesses.
- () As áreas se reúnem para resolver problemas comuns.
- () As áreas cooperam tendo em vista os interesses da empresa.

d) Comunicação

- () A comunicação é ocasional e incompleta. Faltam informações importantes.
- () A comunicação obedece as normas existentes.
- () As informações importantes são transmitidas com detalhes.
- () As informações são passadas para todos na empresa.

e) Canais de comunicação

- () Pouca comunicação entre as pessoas e níveis hierárquicos.
- () Predomina a comunicação formal entre chefes e subordinados e entre as pessoas do mesmo nível.
- () Nas informações de rotina, a comunicação formal é a mais freqüente. Há muitos boatos e fofocas.
- () A comunicação é constante entre os níveis hierárquicos e entre as pessoas do mesmo nível.

6- PERCEPÇÃO EM RELAÇÃO À LIDERANÇA

a) Estilos de liderança

- () Cada um faz o que quer. Não há coordenação de atividades/ações.
- () Manda quem pode obedece quem tem juízo.
- () As opiniões são solicitadas, mas é direção quem decide.
- () Todos os interessados participam das decisões que envolvem suas áreas.

b) Tomada de decisão

- () As decisões são tomadas de acordo com o que acontece, sem coerência ou sistemática.
- () As decisões são tomadas com base em critérios pré-estabelecidos e inflexíveis.
- () O processo decisório baseia-se em consultas as diferentes áreas.
- () As decisões são tomadas de maneira flexível, considerando-se a empresa como um todo.

C) Planejamento

- () Não há planejamento, apenas improvisação.
- () Só se planeja para enfrentar crises.
- () Planejam-se apenas dados já existentes e disponíveis.
- () Planeja-se com base em dados confiáveis, atualizados e adequados.

d) Solução de problemas

- () Os problemas acumulam-se e poucos são resolvidos.
- () Preferem-se soluções tradicionais ou técnicas conhecidas, mesmo que não funcionam.
- () Os problemas são solucionados sempre que surja uma oportunidade para fazê-lo.
- () Acompanha-se o que está acontecendo para procurar soluções e evitar problemas.

8- PERCEPÇÃO EM RELAÇÃO À EMPRESA**a) Trabalho em equipe**

- () Cada um trabalha por si e para si.
- () As vezes trabalha-se em equipe para atender a situações de crise, que ameaçam a todos.
- () Trabalha-se em equipe, apesar da falta de integração das pessoas, prejudicando a sua produtividade.
- () Trabalha-se de forma integrada, havendo cooperação e aceitação de todos.

b) Clima da empresa

- () As pessoas se sentem inseguras, insatisfeitas e desconhecem a empresa.
- () As pessoas executam tarefas e não conhecem os objetivos da empresa como um todo.
- () As pessoas nem sempre estão satisfeitas com a situação, mas não sabem o que fazer para mudá-la.

() As pessoas estão satisfeitas com a situação presente, mas não tem medo das mudanças.

c) Motivação

() As pessoas permanecem isoladas da realidade e não recebem informações sobre seu desempenho.

() As pessoas cumprem suas rotinas. Critica-se muito e as mudanças não são bem aceitas.

() As sugestões de mudança são aceitas, mas as pessoas procuram ficar na rotina. Por vezes as pessoas são elogiadas.

() As pessoas estão sempre dispostas a aceitar novos desafios. Reconhece-se o valor e a competência de cada um.

Dos Itens abaixo relacionados, marque 3 opções que você considera, hoje, como sendo os principais fatores positivos de se trabalhar nesta empresa:

() Instalações físicas

() Quantidade e qualidade dos treinamentos

() Integração com a equipe de trabalho

() Bom relacionamento com as chefias e superiores

() Oportunidade de crescimento

() Estabilidade de emprego

() Transparência nas ações e decisões da instituição

() Salário somado a benefícios

() Imagem da instituição no mercado

() Plano de carreira

() Participação nas decisões

() Valorização e reconhecimento do trabalho desenvolvido

() Desafios existentes no trabalho

Dos Itens abaixo relacionados, marque 3 opções que você considera, hoje, como sendo os principais fatores a serem melhorados em sua empresa:

() Melhorar a forma de reconhecimento e valorização

() Administrar participa ativamente

() Manter/ melhorar os benefícios e convênios atuais

- () Melhorar os níveis de comunicação interna
- () Esclarecer os objetivos
- () Agir com critérios mais definidos
- () Melhorar as políticas de remuneração
- () Investir mais em treinamento
- () Possuir regras e políticas claras e de conhecimento geral