

Qualidade de Vida dos Colaboradores em uma Empresa de Cosmético

Josineide Ribeiro Fontes*

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo observar como está sendo trabalhado e praticado o programa de qualidade de vida em uma empresa de cosmético situada no comércio da cidade de Aracaju/SE, mostrar quais os pontos positivos e negativos de acordo com a opinião dos colaboradores, quais são os tipos de programas de qualidade de vida que esta empresa disponibiliza, se seus empregados estão satisfeitos com a proposta de bem estar da empresa, para assim tentar encontrar uma solução de melhora para esses funcionários, visto que a qualidade de vida nesse ambiente é de suma importância, já que essa equipe trabalha diretamente no atendimento de pessoas, tendo o papel de conquistar o público consumidor, atraí-los com maestria, encantar os mesmos com seu atendimento, pois trabalhadores insatisfeitos, a tendência é que o atendimento seja ruim e a satisfação da clientela não seja favorável para a empresa. A qualidade de vida no trabalho tem sido objeto de suma importância na gestão administrativa das empresas de vários setores comerciais, por considerar básica a satisfação do empregado no seu ambiente de trabalho, nas relações profissionais, pessoais e sociais do mesmo. Pensando no bem-estar dos funcionários, na qualidade de vida, no ambiente de trabalho adequado, no bom atendimento pessoal aos clientes e na produtividade e ganhos da empresa, foi feito um estudo de caso com o método de pesquisa qualitativa por meio de questionário aplicado aos colaboradores de uma empresa de cosmético. O apoio teórico para elaborar este trabalho está defendido em conceitos e citações de autores renomados sobre o tema abordado. O resultado obtido foi à assimilação do problema causador de descontentamento no trabalho, compreendidos pelos funcionários como inexistentes ou precariamente atendidas.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Satisfação dos Colaboradores. Trabalho Cosmético.

*Tecnóloga em Segurança no Trabalho, consultora de vendas, Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE, josirelicario@hotmail.com.

1 INTRODUÇÃO

A competitividade entre as empresas participantes do mercado cosmético, a oferta do melhor produto, serviço de qualidade e a disponibilidade de diferentes canais de vendas, faz com que as mesmas invistam em programas de qualidade de vida QVT para seus colaboradores, visto que o programa é relevante para saúde física e mental do trabalhador.

As pessoas a cada dia mais, vem examinando empresas em que mais se assemelham a elas e as oportunidades que as mesmas oferecem, como: um plano de carreira definido, planos de salários formalizados e buscam a manutenção de um clima organizacional harmonioso, onde a qualidade de vida de seus funcionários é colocada como prioridade.

Entendida pelas organizações como ações estratégicas que a pratica do programa de Qualidade de Vida do Trabalho QVT visa o aumento da satisfação no trabalho dos seus colaboradores, promove condições laborais ao mesmo tempo em que diminui o absenteísmo e aumenta o desempenho nas atividades.

Na empresa de cosmético que é elemento de análise deste trabalho o Programa de QVT teve sua implantação em 2010, não antes de fazer pesquisas entre os seus colaboradores para melhorar as necessidades analisadas e implantar o seu projeto inicial em 2009. Desde então, o programa continua o mesmo sem modificações, sem atender as diferentes preferências e necessidades de seus funcionários, casos de faltas por doença, desmotivação no trabalho, depressão e dificuldades na saúde, são averiguados com certa simetria, por vezes sendo cominado a um programa de QVT temporário precário.

Perante tudo que foi exposto, questiona-se: Quais são os pontos de descontentamento dos colaboradores desta empresa de cosmético em afinidade ao programa de Qualidade de Vida no Trabalho que esta firma oferece? Observando como está sendo trabalhada a QVT em uma empresa de cosméticos, mensurando o nível de insatisfação dos mesmos sobre as condições de trabalho.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Qualidade de vida no trabalho

A qualidade de vida no trabalho tem ganhado importância, no contexto de trabalho que podem ser fontes geradoras de bem-estar e mal-estar, a sociedade em que vivemos precisa de sentimentos de felicidade, de liberdade e de beleza. De certa forma, tudo isto deve estar nas organizações, o que se percebe é que dentro delas cada vez mais reina a frieza e a idéia de que inteligência e sentimento caminham separados.

No cenário atual o principal objetivo do programa de QVT é melhorar a satisfação do trabalhador, dando o devido valor a seu colaborador, para ser feliz é preciso ter saúde, satisfação consigo mesmo e com o seu trabalho.

Segundo Chiavenato (2002, p. 391), “a QVT tem o objetivo de assimilar duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho, do outro, o interesse das organizações quanto a seus efeitos sobre a produção e a produtividade”. Podemos entendê-la como um programa que tende a promover e satisfazer as obrigações do trabalhador ao ampliar suas atividades na instituição, tendo como idéia principal o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho.

(CHIAVENATO, 2004) também enfatiza que a QVT tem sido uma das ferramentas mais importantes nas empresas, pois serve para destacar o grau de contentamento dos colaboradores com o seu labor, sendo um referente de experiências humanas no espaço de trabalho.

O surgimento do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho teve seu início a partir da década de 50, na Inglaterra, desde então são numerosos os autores que avaliam e escrevem sobre a QVT, dando ênfase a aspectos quanto à forma e inclusão das ações que as empresas devem considerar em seus programas de Qualidade de Vida no Trabalho.

Fernandes (1996) explica seu conceito de Qualidade de Vida no Trabalho como “a gestão eficaz e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletido no conforto do trabalhador e na produtividade da empresa”.

O reconhecimento do ser humano é concebido pelo respeito à retidão e aos limites da condição humana, na edificação da confiança mútua e do reconhecimento, suscitando um processo que cria componentes que favoreçam ao comprometimento, à participação cooperativa e à criatividade.

Fernandes (1996) explica que “vários fatores têm influência na Qualidade de Vida no Trabalho, que são eles: a estrutura do ambiente físico adequada, os benefícios diferenciados, a variação de funções e participação do trabalhador nas interações do trabalho e sua demanda”.

Conforme Maximiano (2000), o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho QVT tem como apoio o aspecto biopsicossocial. Este aspecto destaca que a saúde não está ligada apenas com a falta de doenças, mas como também ao bem-estar biológico, psicológico e social do funcionário. O mesmo autor ainda desta:

“Além do enfoque biopsicossocial o conceito de qualidade de vida no trabalho baseia-se em uma visão ética da condição humana. A ética, como base da QVT procura identificar, eliminar ou minimizar todos os tipos de riscos ocupacionais. Isso envolve desde a segurança do ambiente físico, até o controle de esforço físico e mental requerido para cada atividade, bem como a forma de gerenciar situações de crise, que comprometam a capacidade de manter salários e empregos”. (MAXIMIANO, 2000)

A Qualidade de Vida no Trabalho hoje em dia é capaz de ser determinada como um conjunto de atuações de uma empresa que abrange a implantação de progressos e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho, onde a empresa tem conhecimento de que a maior dificuldade da atualidade do colaborador é viver com qualidade num mundo de alta ampliação tecnológica, compatível com o trabalho e vida pessoal.

É real o intermédio que causa os problemas emocionais decorrentes da vida pessoal no papel profissional do trabalhador.

2.2 Programa de qualidade de vida de uma empresa de cosmético

A empresa de cosméticos deste artigo iniciou suas atividades, como farmácia de manipulação no Centro de Curitiba – PR, na Rua Saldanha Marinho, nº 214, onde lançou sua primeira deo colônia, que é sucesso até os dias atuais. A primeira loja foi inaugurada no mesmo ano no aeroporto Afonso Pena, em São José dos Pinhais, na Grande Curitiba.

O portfólio de produtos desta firma é composto por cerca de 800 itens divididos nas categorias Perfumaria, Cuidados Pessoais e Maquiagem. São produzidos na fábrica do grupo, em São José dos Pinhais – PR, que utiliza processos que contribuem para promover a qualidade de vida e minimizar os impactos ambientais de sua atividade.

Durante o processo de desenvolvimento de um produto, as áreas de pesquisa e Desenvolvimento, Marketing de Produto e Comunicação são responsáveis por sua denominação comercial, levando em conta características como: proposta comercial, público-alvo, mensagem social entre outras.

Seus produtos mais importantes são fragrâncias, cremes e maquiagem. É a oitava maior empresa varejista do país, segundo ranking do Ibevar em 2012. Esta empresa investe em talentos que sabem transformar desafios em oportunidades. Sobretudo, apostam em pessoas que optaram por um estilo de vida em que todos crescem juntos, dentro e fora da empresa. Afirmam que trabalhar na empresa é viver um ambiente de possibilidades e fazer parte de uma organização inovadora e ética, comprometida com a sustentabilidade.

Esta firma foi eleita como a melhor empresa em qualidade de vida pela Guia Você S/A – As Melhores Empresas para Começar a Carreira 2014, publicado em 15 de maio do mesmo ano. Este é o quarto ano consecutivo que esta organização está entre as melhores do ranking por seu reconhecimento entre os jovens talentos. Nos últimos quatro anos, esta organização contratou mais de 2.500 novos colaboradores, destes 23% têm entre 18 a 26 anos.

Os colaboradores desta empresa têm acesso a um estruturado programa de Qualidade de Vida, com iniciativas que têm por objetivo promover a saúde em todas as dimensões para o melhor equilíbrio nos âmbitos pessoais e profissionais. Fatores que se refletem no clima organizacional, em que se registra um índice de 91% dos colaboradores com orgulho em trabalhar no grupo e 88% que recomendariam como uma boa empresa para se trabalhar.

São exemplos de iniciativas desta firma: Programa de Gestantes, Programa para Pais com Filhos Especiais, Programa para parar de fumar, Programa para Doentes Crônicos, Programa para Afastados, Programa de Apoio ao Empregado, Programa de Pré-aposentadoria, entre outros.

Material e Métodos: Segundo Vergara (2005) “a metodologia deve informar o tipo de pesquisa que será realizado. Existem dois critérios básicos de definição de metodologia: a) quanto aos fins e b) quanto aos meios”. Quanto aos fins a pesquisa pode ser exploratória, descritiva, explicativa, metodológica, aplicada e intervencionista. Quanto aos meios de investigação podem ser do tipo: pesquisa de campo, de laboratório, documental, bibliográfica, experimental, ex post facto, participante, pesquisa-ação e estudo de caso.

Sobre a pesquisa bibliográfica Vergara (2005) comenta que “a mesma busca na fundamentação teórico-metodológica compreender as características do problema através do estudo de trabalhos já publicados sobre o tema na literatura”. Gil (2007) acrescenta que “a principal vantagem da pesquisa bibliográfica encontra-se no fato que a mesma possibilita investigar a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”.

Estudo de caso conforme Duarte e Barros (2010) trata-se de uma inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, que reúne na medida do possível, inúmeras informações detalhadas para o aprendizado total de uma situação.

Para este artigo decidiu-se por um estudo de caso sobre a Qualidade de Vida no Trabalho de uma empresa de cosmético. Inicialmente foi realizada uma entrevista com algumas colaboradoras no município de Aracaju/SE. Nesta entrevista foram

coletadas informações sobre as particularidades da atividade dessas colaboradoras que trabalham com produtos de beleza.

Dessa forma a amostra do estudo está composta por oito entrevistas a colaborares de uma empresa de cosméticos. A estas foram feitas 10 perguntas, com opções de resposta, discordo plenamente; discordo; nem concordo, nem discordo; concordo e concordo plenamente.

As informações foram coletadas no dia 28 de dezembro de 2017, a partir das 13h30min, na empresa. Dessa forma a ferramenta escolhida para realizar o estudo de caso foi a entrevista semi-estruturada com algumas questões para respostas.

Resultados e discussão: Diante dos resultados obtidos com a aplicação do questionário, percebemos que alguns dos pontos negativos que podem estar prejudicando na qualidade de vida dos colaborados são as cobranças excessivas pelas metas de indicadores que são: três produtos por clientes, cento e cinquenta reais de valor vendido por cliente, além da meta mensal em que cada colaborador tem que atingir no final de cada trimestre.

Frente há tantos indicadores de resultados, foram detectadas ameaças de demissões e transferências se por um acaso o colaborador não atingir o resultado final proposto pela organização. Por tudo isso, o clima de competitividade é grande entre os funcionários que acabam tendo uma carga de estresse maior do que o esperado.

O ambiente da empresa no momento da visita estava quente, o condicionador de ar encontrava-se com defeito, além disso, o espaço onde os funcionários fazem suas refeições também não tinha ventilação adequada, acarretando nos mesmos uma fadiga até o fim de seus expedientes.

Foi informado que a carga horária de expediente na empresa é toda em pé, com apenas uma hora de intervalo, a loja é extensa e somente tem assento no final, a rotatividade de cliente é rápida, por isso os colaboradores não têm como sentar.

Outro ponto prejudicial que foi observado na entrevista sobre a qualidade de vida no trabalho QVT, é o plano de carreira sendo descumprido, que segundo os colaboradores fica somente no papel, deixando alguns profissionais desmotivados.

Já alguns pontos positivos obtidos pelos colaboradores são: o salário acima do valor de mercado, cartão refeição, folga no dia do seu aniversário, produtos com cinquenta por cento de desconto para todo funcionário, duas convenções ao ano, duas festas durante o ano, uma de São João e outra de fim de ano, além da cesta natalina e um cartão presente no valor simbólico de cem reais. A cada trimestre o funcionário de melhor resultado ganha um dia de beleza e quando o mesmo completa cinco anos na empresa ele é premiado com uma jóia.

No primeiro semestre de cada ano a referida empresa cede uma vacina contra gripe, além de plano de saúde, odontológico para o colaborador e cônjuge.

Os resultados da pesquisa mostraram alguns pontos interessantes sobre a QVT em uma empresa de cosmético, cerca de 50% dos entrevistados nem concordam e nem discordam, 20% discordam, 10% discordam plenamente, quanto ao fato que existem condições para o equilíbrio entre o trabalho e vida pessoal.

A respeito da jornada diária de trabalho, se é conciliável para o desempenho das tarefas que o cargo de consultora exige, 30% dos entrevistados discordam, 20% discordam plenamente, 20% concordam e somente 10% concordam plenamente.

Sobre se consegue atender necessidades pessoais com o salário que ganha, 30% concordam, 20% nem concordam e nem discordam, 20% discordam e 10% discordam plenamente.

Com relação ao grau de satisfação com os treinamentos oferecidos pela empresa, 40% nem concordam e nem discordam, 20% discordam, 10% discordam plenamente e 10% concordam.

A respeito da avaliação do espírito de equipe no trabalho, 30% discordam plenamente, 30% nem concordam e nem discordam, 10% discordam e 10% concordam.

A cerca da medida que possui orgulho de trabalhar na empresa, 40% nem concordam e nem discordam, 20% discordam e 20% concordam plenamente.

Diante da realização de confraternizações ou atividades de lazer com os funcionários e familiares, 30% discordam, 20% nem concordam e nem discordam, 10% discordam plenamente, 10% concordam e 10% concordam plenamente.

Perante o recebimento de bonificação com a produtividade, 50% concordam, 10% discordam plenamente, 10% discordam, 10% nem concordam e nem discordam.

Quanto o grau de satisfação com a oportunidade de crescimento profissional, 30% discordam plenamente, 30% discordam e 20% concordam.

3 CONCLUSÃO

A qualidade de vida num ambiente de trabalho é de suma importância, pois deve existir equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, sendo assim, a jornada diária deve ser compatível com o exercício de sua função, quando existe engajamento entre a equipe torna-se mais fácil de desenvolver as tarefas para que assim os colaboradores sintam-se mais satisfeitos em fazer parte da organização.

Verifica com as informações obtidas pelo questionário que a qualidade de vida dos colaboradores melhoraria se: tivesse uma cadeira apropriada mais próxima para cada funcionária que estivesse na última da vez pudesse sentar, em relação ao condicionador de ar que fosse substituído por um aparelho central já que o atual não atinge a temperatura desejada e no ambiente onde se faz as refeições, que fosse mais arejado, espaçoso e adequado ou que fosse colocado um aparelho para resfriar o espaço, assim ajudaria bastante na produtividade e ao final do expediente os mesmos não se sentiram tão exaustos.

Com relação às promoções de crescimento dentro da empresa, que privilegiassem o funcionário interno, para os mesmos sentirem-se motivados e com um pouco mais de segurança, diminuindo assim a taxa de demissão e contratação da referida empresa.

Por fim de acordo com o resultado do questionário que foi aplicado com os funcionários da organização em questão, os pontos que mais preocupam nessa empresa é a questão sobre as condições para o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal, percebemos que das oito entrevistadas, cerca de 50% não concordam e nem discordam, isso ocorre pelo fato dos profissionais estarem tão envolvidos com o trabalho que nem percebem essa situação em pauta, se esse ambiente de trabalho está atrapalhando sua vida pessoal ou não.

Outro ponto que chama atenção é sobre o recebimento de bonificações de acordo com sua produtividade, das oito entrevistadas, cerca de 50% concordam com o sistema criado pela loja. Isso é muito interessante, pois os funcionários sentem o reconhecimento dos seus serviços ao decorrer daquele mês em questão.

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo explicar como está siendo trabajada y practicada el programa de calidad de vida en una empresa de cosmético situada en el comercio de la ciudad de Aracaju/SE, mostrar cuáles son los puntos positivos y negativos de acuerdo con la opinión de los colaboradores, cuáles son los tipos de programas de calidad de vida que esta empresa posea, se sus empleados están satisfechos con la propuesta de bien estar de esta organización, para así intentar encontrar una solución de mejora para esos funcionarios, visto que la calidad de vida en ese ambiente es de suma importancia, ya que este equipo trabaja directamente atendiendo personas, teniendo el papel de encantar al público consumidor, atraerlos con maestría con su atendimento, todavía trabajadores insatisfechos, la tendencia es que el atendimento sea malo y la satisfacción de la clientela no sea favorable para la empresa. La calidad de vida en el trabajo tiene sido objeto de suma importancia en la gestión administrativa de las empresas de varios sectores comerciales, por considerar básica la satisfacción del funcionario en su ambiente de trabajo, en las relaciones profesionales, personales y sociales del mismo. Pensando en el bien estar de los funcionarios, en la calidad de vida, en el ambiente de trabajo adecuado, en el buen atendimento personal a los clientes y en la productividad y éxitos de la empresa, fue hecho un estudio de caso con el método de pesquisa cualitativa por medio de cuestionario aplicado a los colaboradores de una empresa de cosmético. El apoyo teórico para elaborar este trabajo está defendido en conceptos y citas de autores renombrados sobre el tema abordado. El resultado obtenido fue la asimilación del problema causador de descontentamiento en el trabajo, comprendidos por los funcionarios como inexistentes o precariamente atendidas.

Palabras-Claves: Calidad de Vida en el Trabajo. Satisfacción de Colaboradores. Trabajo Cosmético.

REFERÊNCIAS

<http://www.epgrupo.com.br/grupo-boticario-e-eleito-melhor-empresa-em-qualidade-de-vida/>>. Acesso em: 14 de dezembro de 2017.

<https://www.suafranquia.com/historias/o-boticario.html>>. Acesso em: 14 de dezembro de 2017.

<https://www.love Mondays.com.br/trabalhar-na-grupo-boticario/avaliacoes/32175-se-quer-qualidade-de-vida-fique-longe>>. Acesso em: 14 de dezembro de 2017

FERNADES, Eda Conde. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. Edição compactada. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada**. 2. Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

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

VERGARA, Sylvia. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. Ed. 6ª. São Paulo: Atlas, 2005.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas S.A, 2007.

DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Elsevier, 2009.

FERNANDES, Camila Araújo. **Qualidade de Vida no Trabalho: Fator decisivo no desempenho organizacional**. UFPB, 2008.

APÊNDICES

QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA

Este questionário é um instrumento de pesquisa para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários de uma empresa de cosmético de grande porte no Brasil. Bem como sua compreensão em relação ao tema. A realização desta pesquisa destina-se à coleta de informações para subsidiar o Trabalho de Conclusão do curso de Pós-Graduação em Gestão Estratégica de Pessoas e Psicologia, pela Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe - FANESE, da aluna Josineide Ribeiro Fontes. Os dados aqui coletados são sigilosos e serão utilizados apenas para a finalidade deste instrumento.

A sua participação é voluntária, tendo garantidos o sigilo e anonimato de sua identidade.

Agradeço desde já a sua colaboração.

1. Dados Pessoais:

Função na Empresa: _____

Tempo de função: _____

Estado civil: _____

Filhos: _____

Grau de Instrução e formação: _____

2. Leia atentamente as questões e atribua notas de 1 a 5, conforme a legenda abaixo, levando em consideração seu entendimento sobre Qualidade de Vida no Trabalho:

1. Discordo plenamente
2. Discordo
3. Nem concordo, nem discordo
4. Concordo
5. Concordo plenamente

Questão	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A jornada diária de trabalho é conciliável para o desempenho das tarefas que o cargo exige?					
Existe respeito e colaboração entre os colaboradores?					
Consigo atender minhas necessidades pessoais com o salário que tenho?					

Existem condições para o equilíbrio entre o trabalho e vida pessoal?					
Você se sente satisfeito com os treinamentos dados pela organização?					
Como você avalia o espírito de equipe no seu trabalho?					
Em que medida você possui orgulho da organização na qual trabalha?					
A empresa realiza confraternizações ou atividades de lazer com os funcionários e familiares?					
Você recebe bonificação de acordo com sua produtividade?					
O quanto você está satisfeito com a oportunidade de crescimento profissional?					