



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

EMANUELA TAVARES CYSNEIROS DE OLIVEIRA

**O Impacto de Metas Sobre a Qualidade de Vida no Trabalho
dos Profissionais Varejistas de Cosméticos:
Um estudo de caso no município de João Pessoa/PB
no período da pandemia da COVID-19.**

**João Pessoa
2022**

EMANUELA TAVARES CYSNEIROS DE OLIVEIRA

**O Impacto de Metas Sobre a Qualidade de Vida no Trabalho
dos Profissionais Varejistas de Cosméticos:**

Um estudo de caso no município de João Pessoa/PB
no período da pandemia da COVID-19.



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência
e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de
Bacharelado em Administração, como requisito
institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a)
em **ADMINISTRAÇÃO**

Orientadora: Professora Rachel Costa Ramalho Vasconcelos

**João Pessoa
2022**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa

O48i Oliveira, Emanuela Tavares Cysneiros de.

O impacto de metas sobre a qualidade de vida no trabalho dos profissionais varejistas de cosméticos : um estudo de caso no município de João Pessoa/PB no período da pandemia da Covid-19 / Emanuela Tavares Cysneiros de Oliveira. – 2022.

48 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação da Paraíba / Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2022.

Orientação : Prof^ª Rachel Costa Ramalho

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Setor comercial. 3. Fatores críticos. 4. Modelos da QVT. 5. Cosméticos. I. Título.

CDU 331.101.1(043)

Lucrecia Camilo de Lima
Bibliotecária – CRB 15/132

FOLHA DE APROVAÇÃO

EMANUELA TAVARES CYSNEIROS DE OLIVEIRA

Matrícula: 20171460085

O Impacto de Metas Sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos Profissionais Varejistas de Cosméticos: Um estudo de caso no município de João Pessoa/PB no período da pandemia da COVID-19

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado em **28 de junho de 2022**

no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Resultado: APROVADO

João Pessoa, 30/06/2022.

BANCA EXAMINADORA:

(assinaturas eletrônicas via SUAP)

Rachel Costa Ramalho Vasconcelos (IFPB)

Orientador(a)

Maria Luíza da Costa Santos (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Alice Inês Guimarães Araújo (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- Rachel Costa Ramalho Vasconcelos, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 05/07/2022 12:50:53.
- Maria Luiza da Costa Santos, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 05/07/2022 17:34:33.
- Alice Ines Guimaraes Araujo, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 06/07/2022 19:21:13.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 30/06/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 310540

Código de Autenticação: 86360fd45e



NOSSA MISSÃO: Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

VALORES E PRINCÍPIOS: Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo verificar os fatores de impacto sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos profissionais varejistas do ramo de cosméticos de uma empresa situada no município de João Pessoa-PB, quanto à imposição de metas a serem alcançadas no decorrer da pandemia Covid-19. Para coletar os dados foi realizada uma pesquisa exploratória e descritiva através de questionários baseado nas oitos dimensões da QVT de acordo com o modelo de Walton, que foram aplicados aos profissionais que atuaram durante a pandemia, no setor comercial de uma empresa de cosmético. A partir dos resultados, foi possível verificar fatores críticos tais como: excesso de carga horária, falta de equipamentos e ambiente inadequado para realização da atividade na modalidade home office, influenciando diretamente na Qualidade de Vida no Trabalho. Concluída a pesquisa, sugerimos que a empresa invista em treinamentos relacionado a administração de tempo para que seus funcionários sejam mais produtivos trabalhando home office, trace estratégias para prospecção dos clientes através do telefone e por último identificar quais funcionários não tem equipamentos e ambiente adequado para desenvolver seu trabalho home office e proporcionar a eles melhores condições de trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. setor comercial. Fatores Críticos

ABSTRACT

This research aims to verify the impact factors on the Quality of Life at Work of retail professionals in the cosmetics industry of a company located in the city of João Pessoa-PB, regarding the imposition of goals to be achieved during the Covid-19 pandemic. To collect the data, an exploratory and descriptive research was carried out through questionnaires based on the eight dimensions of QVT according to the Walton model, which were applied to professionals who worked during the pandemic, in the commercial sector of a cosmetic company. From the results, it was possible to verify critical factors such as: excessive workload, lack of equipment and inadequate environment for carrying out the activity in the home office modality, directly influencing the Quality of Life at Work. Once the research is concluded, we suggest that the company invest in training related to time management so that its employees are more productive working from home, outline strategies for prospecting customers over the phone and finally identify which employees do not have adequate equipment and environment to develop their home office work and provide them with better working conditions.

Keywords: Quality of Life at Work. commercial sector. Critical Factors

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01: Pirâmide das necessidades humanas.....	22
----------------------------------------------------------	----

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: Categorias Conceituais de Qualidade de vida no Trabalho.....	19
QUADRO 2: Indicadores empresariais de QVT	21
QUADRO 3: Modelo das Dimensões Básicas da Tarefa Hackman & Oldham (1975)	24
QUADRO 4- O que lhe incomoda na sua profissão?.....	36
QUADRO 5- Qual a maior dificuldade encontrada?.....	38

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01: Como você avalia a qualidade de vida no trabalho antes da pandemia?.....	28
GRÁFICO 02: Como você avalia a qualidade de vida no trabalho depois da pandemia?.....	29
GRÁFICO 03: Durante o período da pandemia, você conseguiu conciliar suas atividades diárias com as atividades do trabalho Home office?	29
GRÁFICO 04: Você conseguia se concentrar nas atividades pertinente a sua função trabalhando Home office?.....	30
GRÁFICO 05: Você tinha equipamentos e ambiente adequada para exercer seu trabalho home office?	31
GRÁFICO 06: O ambiente físico era saudável quanto ao barulho, clima, atrativos entre outros?	31
GRÁFICO 07: Você possuía informações suficiente para exercer seu trabalho home office?.....	32
GRÁFICO 08: Durante A pandemia você se sentiu angustiado com medo de perder seu emprego?	32
GRÁFICO 09: Durante o período de pandemia em relação a função que exerce no trabalho teve sentimentos tais como: angustia, estresse, depressão, ansiedade ou desespero?	33
GRÁFICO 10: Você se sente satisfeito com a relações pessoais (amigos, colega de trabalho, chefia, parentes etc.)	34
GRÁFICO 11: Você Se considera uma pessoa sociável?	34
GRÁFICO 12: Você tinha momentos de atividade de lazer com sua família?	35
GRÁFICO 13: Você Se considera feliz com a sua profissão?	35
GRÁFICO 14: Você encontrou dificuldade para abordar os clientes durante o período de pandemia?	36
GRÁFICO 15: Teve dificuldade em atingir as metas impostas pela empresa durante a pandemia?	37
GRÁFICO 16: Durante o período de pandemia, você chegou a ultrapassar a carga horária diária para cumprir suas atividades diárias e atingir suas metas?	38

Sumário

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 JUSTIFICATIVA	12
1.2 OBJETIVO	13
1.2.1 Objetivo Geral:	13
1.2.2 Objetivos Específicos	13
2 METODOLOGIA DA PESQUISA	15
2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	15
2.2 UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA	15
2.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	15
2.4 PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS	16
3 REFERENCIAL TEÓRICO	17
3.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT	17
3.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA QVT	17
3.3 MODELOS DA QVT	18
3.3.1 Modelo de Walton	18
3.3.2 Modelo de Westley	20
3.3.3 Modelo de Maslow e Herzberg	21
3.3.4 Modelo de Nadler e Lawler	23
3.3.5 Modelo de Hackman e Oldham	24
3.4 PROGRAMA DE QVT	25
3.5 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	26
4 ANÁLISE DE RESULTADOS	28
CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
REFERÊNCIAS	42
ANEXOS	44

1 INTRODUÇÃO

O comércio varejista tem sido um setor protagonista no desenvolvimento do Brasil, apresentando durante uma década um crescimento consistente e que impulsionou o PIB brasileiro. De acordo com dados do da Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (2014), em função do novo contexto econômico brasileiro, o setor de varejo passou por uma forte desaceleração e vem buscando discutir, junto aos diversos órgãos do poder executivo e legislativo, medidas e políticas que mantenham a força e a saúde do segmento. No início de 2020, essa situação piorou devido a pandemia de Covid-19, quando foi decretado o isolamento social em março de 2020 e todo o comércio teve que fechar as portas. Alguns empresários se reinventaram com plataformas digitais, porém a grande maioria dos comerciários vem enfrentando diversos problemas econômicos.

De acordo com pesquisa realizada pelo IBGE (2020) a pandemia de Covid-19 teve impacto nos resultados econômicos das empresas ao longo do ano. “Os resultados da pesquisa costumam ter variações menores, mas com a pandemia houve uma mudança neste cenário, já que tivemos dois meses (março e abril) de quedas muito grandes”, afirma o pesquisador Santos (2020).

Segundo dados da Pesquisa Mensal de Comércio (PMC,2021), o volume de vendas do comércio varejista brasileiro fechou 2020 com uma alta de 1,2%, Apesar da alta no ano, o comércio teve quedas de 6,1% no volume de vendas (a mais intensa da série histórica iniciada em 2000) e de 5,3% receita nominal, na passagem de novembro para dezembro. Na média móvel trimestral, os recuos foram de 1,8% no volume de vendas e de 0,8% na receita nominal.

A atividade de artigos farmacêuticos, médicos, ortopédicos e de perfumaria, apresentou 13,8% do total das vendas frente a dezembro de 2019, registrando a sétima variação positiva consecutiva, na comparação com igual mês do ano anterior. De acordo com os dados do IBGE (2020), o setor de cosmético e perfumaria está junto com o de farmácia, não há como mensurar o crescimento do setor separadamente, uma vez que devido a pandemia 2020, foi um ano de muito crescimento para os medicamentos.

As grandes demandas do setor comercial desencadeiam em pressões para o alcance de metas e aumento nos indicadores de produtividade, que acabam por impactar no aumento da carga horária dos funcionários e estresse proveniente do excesso de trabalho, visto que é o setor comercial o maior responsável por manter a receita da empresa.

Muitas vezes o setor comercial, por não ter um controle de carga horária e metas ultrapassando a jornada de trabalho. E hoje, com avanços tecnológicos, muitos trabalham com telefones celulares corporativos, aparelhos que são levados pelos funcionários para suas moradas. Esse fator eleva a probabilidade destes funcionários terem suas cargas horárias diárias ultrapassadas, trabalhando assim, mais de 8 horas por dia, principalmente pela necessidade de alcançar as metas impostas pelas empresas.

Para Chiavenato (2004), a Qualidade de Vida no Trabalho envolve todos os aspectos físicos e ambientais, assim como os aspectos psicológicos presentes no local de trabalho. A busca por alcançar metas em alguns casos demanda um esforço além da sua jornada de trabalho e quando não se consegue atingir essa meta, vem a frustração e desmotivação.

De acordo com Descanio e Lunardelli (2007, p. 164), a Qualidade de Vida no Trabalho é “um programa que visa satisfazer as necessidades do trabalhador que desenvolve suas atividades na organização, tendo como ideia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quando estão mais satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho”.

Vários fatores podem contribuir para a satisfação do empregado dentro da organização, não apenas a remuneração, mais diversos outros fatores, pois não adianta ganhar um salário satisfatório e não estar feliz com o trabalho que realiza, é nítido que pessoas satisfeitas produzem mais e com maior qualidade.

Nesse sentido, a presente pesquisa busca responder a seguinte pergunta: **Quais são os fatores de impacto sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos profissionais varejistas de cosméticos de uma empresa situada no município de João Pessoa/PB, quanto a imposição de metas a serem alcançadas decorrer da pandemia mundial Covid-19?**

1.1 JUSTIFICATIVA

A escolha deste tema originou-se da experiência vivida pela pesquisadora, que no início pandemia passou a trabalhar home office e com é do setor Comercial, trabalhava com imposição de metas, em um momento muito desafiador para o setor de comércio varejista, principalmente nos dois primeiros meses da pandemia COVID-19. Além da adaptação ao trabalho home office, todo os contatos com os clientes passaram a ser realizados pelo telefone corporativo fornecido a ela. Logo, surgiu a dificuldade de se estabelecer uma carga horária de trabalho diário com celular corporativo ligado durante todo o dia, visto que não existia um

horário definido para iniciar e terminar o trabalho, e existia uma imposição de meta a ser cumprida pela mesma.

Em um período pandêmico como este, onde há muito desemprego, a questão da entrega de metas é muito mais do que a comissão de produtividade do setor comercial ao término do mês, mas também uma forma de mostrar para empresa o quanto o seu trabalho é necessário para organização. Alguns funcionários se afastaram com problemas relacionado a saúde mental e, era um ponto muito debatido nas reuniões, já que os líderes também estavam preocupados com a situação.

Este trabalho tem o propósito de contribuir com as empresas da área comercial, apresentando os pontos positivos e negativos em relação às imposições de metas na Qualidade de Vida no Trabalho dos profissionais da área. Ademais, considerando que o setor comercial é muito significativo para geração de lucros de uma empresa, é necessário que ela tenha funcionários motivados e saudáveis, tanto fisicamente como psicologicamente. Partindo desse pressuposto, vê-se a importância dessa pesquisa às organizações comerciais.

Considerando que a pesquisa é bem oportuna para o atual momento que o Brasil está passando com a economia em desequilíbrio, e dessa forma tal pesquisa tem a intenção de ajudar os gestores a manter seus colaboradores cada vez mais motivados para alcançar os objetivos e metas propostas pela empresa.

1.2 OBJETIVO

1.2.1 Objetivo Geral:

Verificar os fatores de impacto sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos profissionais varejistas de cosméticos de uma empresa situada no município de João Pessoa/PB, quanto a imposição de metas a serem alcançadas decorrer da pandemia mundial Covid-19.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar os fatores críticos de influência na Qualidade de Vida no Trabalho para os profissionais do setor do comércio varejista no segmento cosméticos, numa empresa situada em João Pessoa, antes da instauração da pandemia mundial Covid-19;

- Verificar os fatores de influência na Qualidade de Vida no Trabalho para os profissionais do setor do comércio varejista no segmento cosméticos, em uma empresa situada no município de João Pessoa, no decorrer da pandemia mundial Covid-19;
- Analisar comparativamente os fatores críticos de influência na Qualidade de Vida no Trabalho para os profissionais do setor do comércio varejista no segmento cosméticos, em uma empresa situada no município de João Pessoa/PB, nos períodos anterior e de ocorrência da pandemia mundial Covid-19;
- Propor ações para melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho dos profissionais do setor do comércio varejista no segmento cosméticos, em uma empresa situada no município de João Pessoa.

2 METODOLOGIA DA PESQUISA

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

De acordo com a natureza a pesquisa é básica, pois “objetiva gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista. Envolve verdades e interesses universais.” (SILVA e MENEZES, 2001, p. 20). Quanto à abordagem do problema o presente estudo é considerado de caráter qualitativo que segundo Lakatos e Marconi (2001) é uma pesquisa que tem como finalidade obter informações que tenham relação com um problema e alcançar uma resposta; e quantitativa que Silva (2001) considera que tudo pode ser quantificável, o que significa reverter em números opiniões e informações para classificação e análise. Quanto aos objetivos são descritivos que de acordo com Gil (2017) pesquisas que buscam levantar a opinião, atitudes e crenças de uma população.

2.2 UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA

Segundo Lakatos e Marconi (2001, p. 108) o universo ou população representa um conjunto de seres animados ou inanimados que apresentem pelo menos uma característica em comum.

Neste contexto, o universo desta amostra compreende vinte profissionais do setor do comércio varejista no segmento cosméticos, em uma empresa situada no município de João Pessoa/PB.

O plano de amostragem tem como propósito construir um subconjunto da população que é representativo nas principais áreas de interesse da pesquisa. A amostra retirada foi de dezessete profissionais que atuaram na empresa antes e durante a pandemia de Covid-19. Gil (2002, p. 121) afirma que o mais frequente é trabalhar com uma amostra, ou seja, com uma pequena parte dos elementos que compõem o universo.

Através dos questionários observaremos como ocorreu o impacto de metas sobre a Qualidade de Vida no Trabalho durante a pandemia.

2.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para coleta dos dados foi utilizado um questionário estruturado com dezoito questões objetivas e subjetivas, divididas em Apêndice A- Fatores Críticos de Influência a QVT e Apêndice B - Questões que envolvem o Impacto das metas. De acordo com Lakatos e Marconi (2001, p. 107) o questionário, “são constituídos por uma série de perguntas que

devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador”. O questionário é um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa.

2.4 PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS

Após os dados coletados foi realizada uma análise tomando como base o referencial teórico, ou seja, uma avaliação dos fatores críticos de Influencia a Qualidade de Vida no Trabalho relacionado a imposição de metas. Esses dados foram analisados, tabulados e representados através de gráficos e quadros.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT

A Qualidade de Vida no Trabalho é um programa que tem como função facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, partindo do ponto que as pessoas satisfeitas são mais produtivas.

De acordo com França (1996), o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnósticos e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

As empresas estão em busca de produtividade, e para isso, investir no capital humano das organizações através de programa de qualidade de Vida no Trabalho que promova saúde e bem-estar é fundamental para ter funcionários motivados e satisfeitos, gerando bom desempenho no trabalho executado.

Para Chiavenato (2008), a Qualidade de Vida no Trabalho implica em criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho, seja em suas condições físicas, psicológicas e sociais. Resultando em um ambiente de trabalho agradável e amigável, contribuindo para a qualidade de vida das pessoas dentro das organizações.

As empresas em busca de lucro e de se manter no mercado cada vez mais competitivo, estipulam metas que muitas vezes os funcionários ultrapassam a carga horária regular para atender a demanda. Prejudicando dessa forma, a saúde física e mental de seus colaboradores. A implantação de um programa de Qualidade de Vida no Trabalho contribui para um ambiente mais harmônico e agradável, identificando as dificuldades e as necessidades dos funcionários dentro das organizações.

3.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA QVT

De acordo com Fernandes (1996) o termo Qualidade de Vida no Trabalho surgiu na década de 50, através do psicólogo Eric Trist que junto com seus colaboradores desenvolveram estudos no Tavistock Institute na Inglaterra, onde se baseavam na relação indivíduo-trabalho - organização, de acordo com a análise e reestruturação da tarefa, tendo como objetivo tornar a vida do trabalhador menos penosa.

Na década de 60, nos Estados Unidos ocorreu a criação da “National Commission on Productivity”, que tinha como função analisar as causas da baixa produtividade nas indústrias americanas, houve também a criação pelo congresso do “National Center for Productivity and Quality of Working Life”, com intuito de realizar estudos sobre produtividade e Qualidade de Vida no Trabalho. (FERNANDES, 1996)

As empresas passaram a se preocupar mais com o bem estar dos trabalhadores, dessa forma os estudos em relação a Qualidade de Vida no Trabalho, foram ganhando mais força através da pesquisa de grupo de pesquisadores, alunos, sindicalistas e representantes do governo americano, tomando como base experiências individuais de trabalhadores.

No início da década de 70, “o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tornou-se discussão nos centros de estudos dos Estados Unidos da América, através do professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles), enquanto desenvolvia sua pesquisa sobre o delineamento de cargos”. (RIBEIRO e SANTANA, 2015)

A partir da década de 70, o movimento QVT passou a ser conhecido mundialmente, aumentando a preocupação com a saúde física e mental dos trabalhadores. Os sindicatos e trabalhadores começaram a reivindicar direitos relacionados a qualidade de vida no trabalho, melhores salários, ambientes mais seguros e confortáveis e condições de trabalhos favoráveis proporcionando satisfação aos trabalhadores.

Na década de 90, com o aumento da competitividade as empresas passaram a ter uma preocupação maior com relação aos seus funcionários e o com o ambiente de trabalho, com intuito de satisfazer e motivar seu trabalhador e aumentar a produtividade se destacando no mercado. (RIBEIRO e SANTANA, 2015)

Atualmente a Qualidade de Vida no Trabalho, traz programas favorecendo equilíbrio entre trabalho e lazer mantendo o ambiente da empresa confortável e agradável no intuito de proporcionar bem estar aos trabalhadores e maior produtividade. De acordo com Carneiro (2018) “o trabalhador tende a se entregar mais ao vivenciar experiências positivas no ambiente de trabalho, pois o desempenho depende não apenas do que se sabe fazer, mas também do que se quer fazer.”

3.3 MODELOS DA QVT

3.3.1 Modelo de Walton

De acordo com Walton (1973, apud FERNANDES, 1996), o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho é garantir maior produtividade e eficácia dentro da

organização. O autor apresenta oito categorias conceituais e critérios como é apresentado no Quadro 1.

Quadro 1: Categorias Conceituais de Qualidade de vida no Trabalho

Crítérios	Definição	Indicadores da QVT
1- Compensação justa e adequada	Visa mensurar a Qualidade de Vida no Trabalho em relação à remuneração recebida pelo trabalho realizado.	<ul style="list-style-type: none"> • Equidade interna e externa • Justiça na compensação • Partilha dos ganhos de produtividade • Proporcionalidade entre salários
2- Condições de trabalho	Mede a Qualidade de Vida no Trabalho em relação às condições existentes no local de trabalho, apresentando os seguintes critérios: Jornada de trabalho; Carga de trabalho; ambiente físico; material e equipamento; ambiente saudável e estresse.	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de trabalho razoável • Ambiente físico seguro e saudável • Ausência de insalubridade
3- Uso e desenvolvimento de capacidades	Visa à mensuração da Qualidade de Vida no Trabalho em relação às oportunidades que o empregado tem de aplicar, no seu dia a dia, seu saber e suas aptidões profissionais.	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomia • Autocontrole relativo • Qualidade múltiplas • Informações sobre o processo total de trabalho
4- Oportunidade de crescimento e segurança	Tem por finalidade medir a Qualidade de Vida no Trabalho em relação às oportunidades que a instituição estabelece para o desenvolvimento e o crescimento pessoal de seus empregados e para a segurança do emprego.	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de crescimento de carreira • Crescimento pessoal • Perspectiva de avanço • Segurança de emprego
5 - Integração social na organização	Tem como objetivo medir o grau de integração social existente na instituição.	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de preconceitos • Igualdade • Mobilidade • Relacionamento • Senso comunitário
6- Constitucionalismo	Tem por finalidade medir o grau em que os direitos do empregado são cumpridos na instituição.	<ul style="list-style-type: none"> • Direitos de proteção do trabalho • Privacidade pessoal • Liberdade de expressão • Tratamento imparcial • Direitos trabalhistas
7- O trabalho e o espaço total de vida	Tem como objetivo mensurar o equilíbrio entre a vida pessoal do empregado e a vida no trabalho.	<ul style="list-style-type: none"> • Papel balanceado no trabalho • Estabilidade de horários • Poucas mudanças geográficas • Tempo para lazer da família
8- Relevância social do trabalho na vida	Visa mensurar a Qualidade de Vida no Trabalho através da percepção do empregado em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade de prestação dos serviços e ao atendimento a seus empregados.	<ul style="list-style-type: none"> • Imagem da empresa • Responsabilidade social da empresa • Responsabilidade pelos produtos • Prática de emprego

Fonte: Walton (1973, apud FERNANDES, 1996, p.48)

Os critérios supracitados interferem na Qualidade de Vida no Trabalho caso não sejam bem gerenciados, podem afetar negativamente o nível de satisfação dos trabalhadores, e mitigando seus desempenhos.

3.3.2 Modelo de Westley

Outro modelo apontado por Westley (1979, apud FERNANDES, 1996), que avalia a Qualidade de Vida no Trabalho nas organizações, pode ser identificada através de quatro indicadores:

Indicador econômico: representado pela equidade salarial e equidade no tratamento recebido; *Indicador político*: representado pelo conceito de segurança no emprego, o direito a trabalhar e não ser discriminatoriamente dispensado; *Indicador psicológico*: representado pelo conceito de auto-realização; *Indicador sociológico*: representado pelo conceito de participação ativa em decisões diretamente relacionadas com o processo de trabalho, com a forma de executar as tarefas, com a distribuição de responsabilidade dentro da equipe. (WESTLEY, 1979, apud FERNANDES, 1996, p.53)

Quando o trabalho não tem estas características citadas por Westley (1979, apud Fernandes, 1996), normalmente leva o indivíduo ao desinteresse tanto em relação ao trabalho ou em relação a si próprio. É preciso que o trabalho traga sentido a vida do trabalhador, e seja satisfatório para ser desenvolvido com qualidade.

No comércio varejista, fatores como os que foram citados por Westley (1979) são importantes a serem avaliados na Qualidade de Vida no Trabalho dos profissionais da área comercial, principalmente, no período da pandemia da COVID-19, no qual se passou meses com as lojas fechadas, ocasionando maior dificuldade de acessibilidade aos clientes, para que assim, os lojistas pudessem alcançar suas metas de venda mensais.

“A utilização de indicadores de Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho pode levar a área de gestão de pessoas a um amadurecimento conceitual e metodológico com a mesma importância que de outras áreas da organização” (LIMONGI-FRANÇA, 2008, p. 173)

Limongi-França (2008) definiu critérios e focos que facilita a construção de indicadores QVT, conforme é mostrado no Quadro 2.

Quadro 2: Indicadores empresariais de QVT

CRITÉRIOS	FOCO
Organizacio- nal	Imagem, T&D, Processos e Tecnologia, Comitês de Decisão, Ausência de burocracia, rotinas de pessoal.
Biológico	CIPA, controle de riscos ergonômicos, ambulatório médico, ginástica laboral, refeições, saúde.
Psicológico	Recrutamento e Seleção, Avaliação de Desempenho, Clima organizacional, Carreira, Salário, Vida Pessoal
Social	Convênios Comerciais, Tempo Livre(lazer), filhos, cesta básica, previdência privada, financiamento de cursos.

Fonte: Limongi-França (2008, p. 174)

A Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem vários fatores positivos dentro das organizações, não apenas o aumento da produtividade, mas a garantia da competitividade, modernização da gestão de pessoas, retenção de talentos e trabalhar a imagem institucional da organização com seus funcionários e a sociedade. Empresas que investem em programas voltados para Qualidade de Vida no Trabalho, além de ter funcionários mais motivados e produtivos, conseguem reter seus talentos e mantêm uma imagem institucional positiva, já as organizações que não se preocupam com seus colaboradores, normalmente perdem talentos para a concorrência.

3.3.3 Modelo de Maslow e Herzberg

Os autores Maslow (1954) e Herzberg (1968) ligam fatores motivacionais às necessidades humanas, como reflexo do desempenho e a auto realização do indivíduo. (FERNANDES, 1996). A Teoria da Motivação Humana de Maslow é representada pelas Necessidades Fisiológicas, Psicológicas e Sociais.

Segundo Maslow (apud ROBBINS, 2002), as necessidades estão representadas em uma pirâmide de importância do comportamento humano, e estão consideradas da seguinte forma: na base estão às necessidades mais baixas e recorrentes, as chamadas necessidades primárias, e, no topo, as mais sofisticadas e intelectualizadas, conhecidas como necessidades secundárias. (Figura 1)

Figura 01: Pirâmide das necessidades humanas



Fonte: Wikipedia (2021)

De acordo com Robbins (2002, p. 152), “existe uma hierarquia de cinco necessidades [...] e, à medida que cada uma delas é satisfeita, a seguinte torna-se dominante”, isso quer dizer que o indivíduo precisa satisfazer uma necessidade básica, para sentir a necessidade do nível hierárquico posterior.

As necessidades básicas fisiológicas são as mais importantes para os indivíduos, sem elas é impossível motivá-los. Incluíam-se como necessidades fisiológicas também a moradia, o lazer e descanso. Este é o nível mais baixo das necessidades, porém é preciso satisfazê-lo para que a pessoa passe para o nível da segurança.

A segurança é mais importante quando as necessidades fisiológicas foram atingidas, um ambiente seguro e benefícios como plano de saúde e inclusive um programa de previdência social, proporciona aos funcionários maior segurança. Chiavenato (2004, p.478) coloca que as necessidades deste nível têm relação com a estabilidade na vida das pessoas: ter “segurança, proteção contra ameaça ou perigo físico e emocional”.

A terceira necessidade é a de se relacionar com pessoas. Relações próximas com os pais, companheiro ou companheira, filhos, amigos e colegas de trabalho. Para Megginson, Mosley e Pietri Jr (1986), muitas vezes, as amizades entre funcionários dentro de uma organização são vistas ou entendidas como uma ameaça ou um ponto fraco para a empresa. As empresas que normalmente impedem esse tipo de amizade, terminam prejudicando o desempenho dos seus colaboradores, pois de certa forma, a amizade construída dentro das organizações, motivam os funcionários a cumprirem suas cargas horárias diárias, partindo do ponto de vista que a maioria dos funcionários passam a maior parte do seu dia no trabalho.

Após satisfazer as necessidades sociais, atinge-se o nível das necessidades de estima. É a necessidade do sentimento de dignidade, independência, autoconfiança, reconhecimento, respeitado pelas pessoas, etc. Megginson, Mosley e Pietri Jr (1986) afirmam que as necessidades de estima se dividem em dois tipos: as que estão relacionadas à autoestima da pessoa, como necessidades de autoconfiança, autonomia, competência e conhecimento; e, as necessidades relacionadas à reputação da pessoa, como status, reconhecimento, atenção e prestígio. Esse é um nível de necessidade que dificilmente consegue ser atingido por completo.

De acordo com Chiavenato (2006) as necessidades de auto-realização são as necessidades mais elevadas, estão no topo da pirâmide. O que leva as pessoas a desenvolverem continuamente seu próprio potencial ao longo de toda sua vida, expressa-se por meio do impulso das pessoas em tornarem-se mais do que são e de virem a ser tudo o que podem ser.

É importante destacar que as necessidades variam dependendo da pessoa, algumas renunciam ao lazer em busca da realização profissional, outras não dão tanta importância a relacionamentos e afeto, então, dependendo do indivíduo, essas necessidades podem ser alteradas.

3.3.4 Modelo de Nadler e Lawler

Nadler & Lawler (1983) conceitua a “Qualidade de Vida no Trabalho como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações.” Os autores trazem dois focos importantes o primeiro é uma preocupação com impactos do trabalho sobre as pessoas e a eficiência das organizações, e o segundo a ideia de participar na resolução de problemas e decisões organizacionais. (FERNANDES, 1996)

O modelo de Nadler e Lawler de acordo com Fernandes (1996), identifica quadro tipos de atividades que representa ações para proporcionar Qualidade de Vida no Trabalho, que são:

- **Resolução Participativa dos problemas:** a participação de todos, independente dos níveis hierárquicos na solução de problemas e tomada de decisão
- **Reestruturação do Trabalho:** enriquecimento de tarefas, redesenhado cargos, rotação e funções, grupos autônomos e semi-autônomos.
- **Inovação do sistema de recompensas:** remunerações financeiras e não financeiras, trazendo percepções, emoções dos trabalhadores em relação ao tratamento por parte da

empresa.

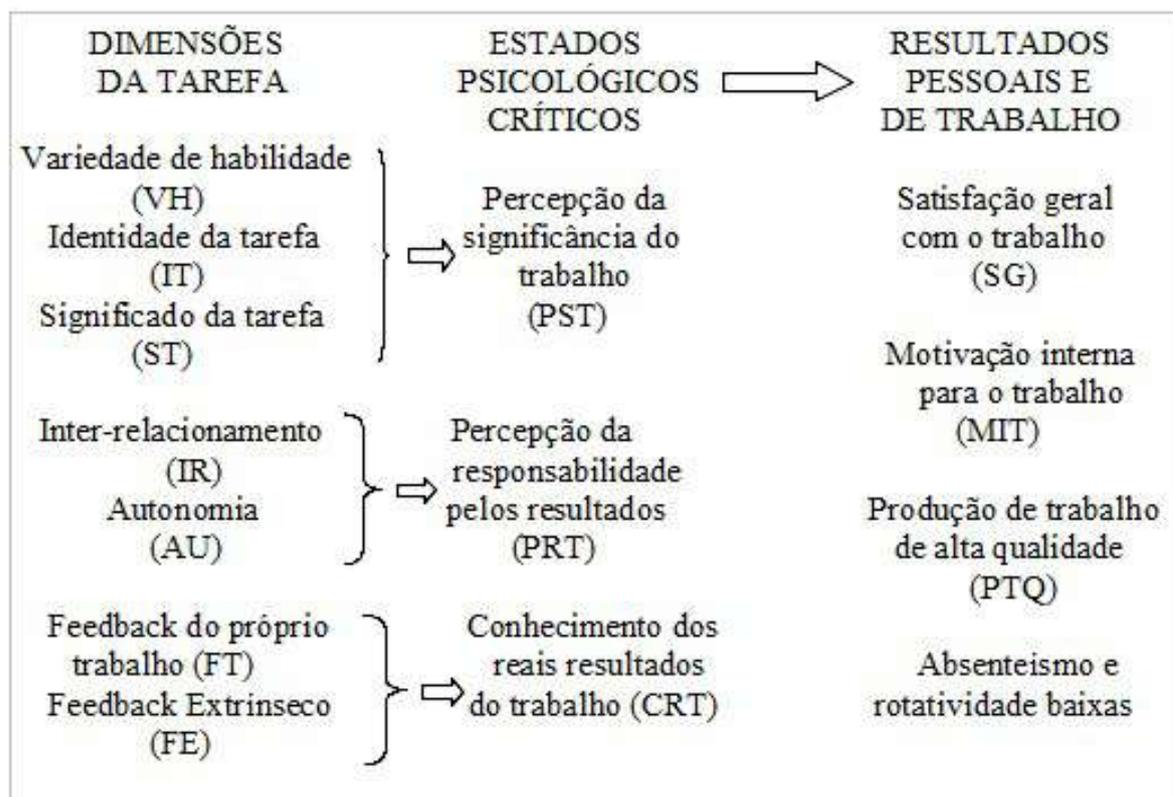
- **Melhoria do meio -ambiente de trabalho:** clima, cultura. meio-ambiente físico, aspectos ergonômicos e assistenciais. Envolvendo tanto as condições físicas e psicológicas, horário de trabalho, tornando o trabalho mais produtivo.

Essas atividades favorecem para que os funcionários se sintam parte integrante da empresa, mostrando a importância deles para o progresso da organização.

3.3.5 Modelo de Hackman e Oldham

Hackman & Oldham (1975) propõem um modelo com características objetivas do trabalho, avaliando a Qualidade de Vida no Trabalho de acordo com as seguintes dimensões; 1) dimensões da tarefa, 2) estados psicológicos críticos e 3) resultados pessoais e trabalho, conforme é apresentado no Quadro 3:

Quadro 3: Modelo das Dimensões Básicas da Tarefa Hackman & Oldham (1975)



Fonte: Walton (1973, apud FERNANDES, 1996, p.56)

De acordo Hackman e Oldham (1975) os três estados psicológicos críticos

apresentados é que vão determinar a satisfação e motivação dos trabalhadores, chegando a obter resultado pessoais e de trabalho. A empresa ao aplicar as dimensões das tarefas realizadas, tem mais chance de despertar a percepção quanto ao significado da tarefa e a autonomia das tarefas, mantendo seus funcionários mais motivados a atingir os resultados desejados.

3.4 PROGRAMA DE QVT

Antes de implantar o programa de qualidade de vida no trabalho é importante lembrar que a prática não dispensa a teoria, é preciso a fundamentação advinda de conhecimentos interdisciplinares e em especial ligados à ciência comportamental, ou seja, não se pode implantar um programa de QVT sem um forte apoio Teórico e técnico sobre o tema. (FERNANDES, 1996, p. 59)

Cada empresa tem necessidades diferentes portanto os tipos de programas vão variar de acordo com o que a organização precisa para melhorar a Qualidade de Vida dos seus trabalhadores. Independente do programa de QVT que a empresa escolher as etapas de implantação e desenvolvimento seguem as mesmas características.

De acordo com Fernandes (1996), a tipologia delineada pela equipe de estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho, Canadá (Johnston, C.; Alexander, M. e Robin, M., 1981), são relacionadas as seguintes fases no desenvolvimento de experiências de QVT: sensibilização, preparação, diagnóstico, concepção e implantação do projeto e avaliação e difusão.

A primeira fase é a sensibilização, onde são levantados os dados e as condições de trabalhos que podem influenciar no funcionamento da organização, pelos representantes das empresas e consultores, eles trocam ideias em busca de meios de melhorias para modificar as condições de trabalho. Na fase da preparação, são selecionadas ferramentas institucionais necessárias para desenvolver o programa de QVT, formando-se a equipe do projeto, estruturando os modelos e os instrumentos a serem utilizados. A terceira fase é o diagnóstico, onde são coletadas as informações sobre a natureza e funcionamento do sistema técnico, e o levantamento do sistema social em termos de satisfação que os trabalhadores envolvidos experimentam sobre suas condições de trabalho. A quarta fase é a concepção e implantação do projeto, diante das informações colhidas na etapa de diagnóstico, a equipe de projeto, estabelece as prioridades e um cronograma de implantação da mudança relativa a aspectos que se mostraram passíveis de melhorias. A última fase é a de avaliação e difusão, deve

avaliar os resultados obtidos desde do início do projeto, para prosseguir a implantação das mudanças além do grupo experimental, bem como para posterior difusão para outros setores.

Para que os programas de qualidade de vida no trabalho seja efetivo é importante contar com a participação e responsabilidade de todos e não apenas do setor responsável pelo projeto, como também o apoio gerencial da organização.

De acordo com Carneiro (2018, p.53), a adesão a programas de qualidade de vida no trabalho depende de dois aspectos principais:

1. A mudança da cultura organizacional, que deve passar por uma absorção intrínseca de valores, hábitos e comportamentos voltados à QVT; 2. A participação ativa dos trabalhadores, que devem se engajar desde o princípio de desenho das ações, imprimindo suas necessidades e aspirações relacionadas à QVT para garantir a conscientização e a prática voluntária dos aspectos elencados.

O programa de Qualidade de Vida no Trabalho tem como objetivo, tornar a empresa mais humanizada, favorecendo aos funcionários grau de responsabilidade e autonomia nos seus cargos, recebimentos feedback das atividades desempenhadas, ambiente e horária adequado para execução das tarefas.

A avaliação de desempenho e uma das opções de promoção da QVT, por oferecer informações que possibilita um diagnóstico proveitoso, apresentando pontos a melhorar e os pontos fortes, propocionando ao funcionário oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional.

3.5 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

“A avaliação é uma apreciação sistemática do desempenho de cada pessoa – ou de uma equipe – em função das atividades que desenvolve, das metas e dos resultados a serem alcançados, das competências que oferece e do potencial de desenvolvimento.” (CHIAVENATO, 2014, p. 210). A avaliação de desempenho tem como objetivo mensurar, a excelência e as competências de uma pessoa ou equipe e, sobretudo, qual é a sua contribuição para o negócio da organização.

De acordo Lacombe (2005, p. 40), o objetivo das avaliações formais é melhorar o desempenho dos funcionários avaliados nas atividades que executam. Pode ocorrer também e objetivos secundários, tais como: “proporcionar um feedback para o processo de seleção, dar indicações sobre as necessidades de treinamento, identificar problemas na estrutura

organizacional e dar subsídios para as decisões sobre encarecimento”. As pessoas precisam receber feedback em relação ao seu desempenho, para saber como está desenvolvendo seu trabalho e realizar as correções caso seja necessário. E a organização precisa saber o desempenho dos funcionários, ao desenvolver suas atividades até mesmo para alocar as pessoas nas funções que melhor desenvolve.

Segundo Chiavenato (2014), a preocupação principal das organizações está voltada para a medição, avaliação e monitoração de quatro aspectos principais:

- Resultados: os resultados concretos e finais que se pretende alcançar dentro de um certo período de tempo.
- Desempenho: O comportamento ou meios instrumentais que se pretende pôr em prática.
- Competências: As competências individuais que as pessoas oferecem ou agregam à organização.
- Fatores críticos de sucesso: os aspectos fundamentais para que a organização seja bem-sucedida no seu desempenho e nos seus resultados.

Para que as organizações alcancem os objetivos definidos no planejamento estratégico da organização, é necessário que tenha uma equipe de funcionários com alto desempenho. De acordo com Chiavenato (2014), a avaliação do desempenho constitui um poderoso meio de melhorar a qualidade do trabalho e a qualidade de vida nas organizações.

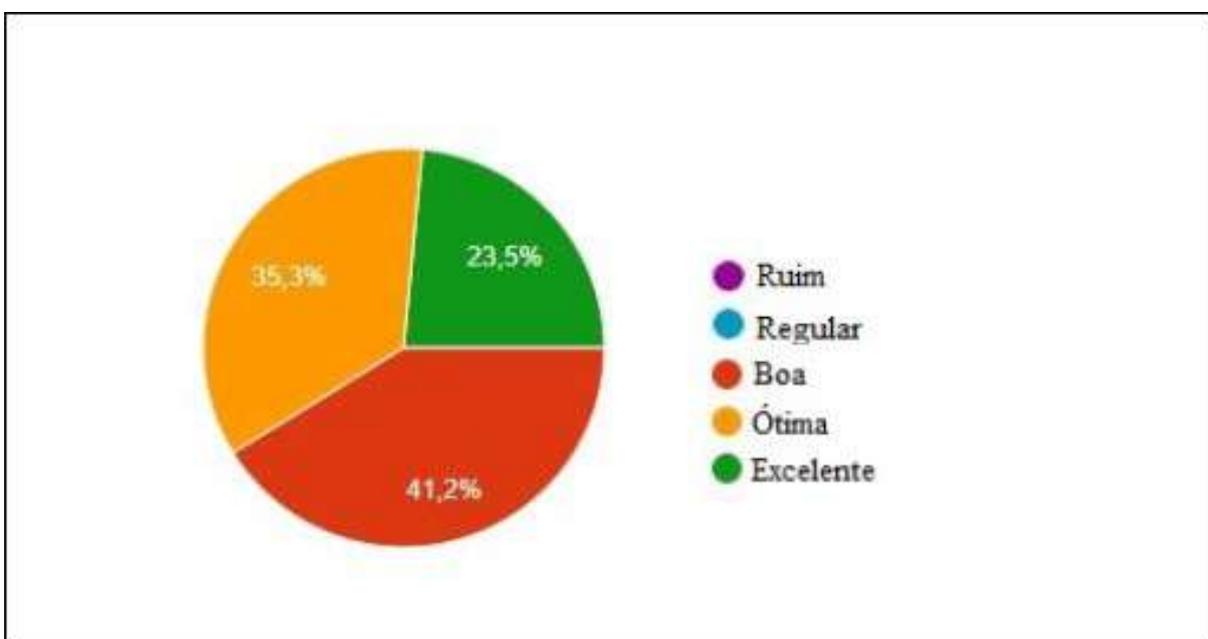
A Avaliação de Desempenho é uma ferramenta que contribui para promoção da Qualidade de Vida no Trabalho, uma vez que lhe possibilita um diagnóstico proveitoso o desenvolvimento do funcionário, destacando os pontos a melhorar e os pontos fortes, proporcionando ao funcionário oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional. Quando bem aplicado a Avaliação de desempenho, permitirá identificar as habilidades do trabalhador no meio em que atua, quando o funcionário trabalha com satisfação na função onde se identifica, proporciona aumentando a produtividade e benefícios para empresa.

As organizações utilizam diferentes formas a respeito de quem deve avaliar o desempenho da pessoa: tem a autoavalia, a avaliação realizada pelo gerente imediato, integração entre gerente e o subordinado na avaliação, avaliação realizada pela equipe e as que adotam um processo circular de 360° na avaliação (CHIAVENATO, 2014). A escolha da forma ou do método de avaliação depende dos objetivos da organização.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Para validar a pesquisa acerca do tema O impacto de metas sobre a Qualidade de vida no Trabalho no período da pandemia da Covid-19, foram levantados os dados através da aplicação de um questionário enviado para vinte profissionais do setor do comércio varejista no segmento cosméticos, em uma empresa situada no município de João Pessoa/PB, que fazem parte da amostra da pesquisa, porém apenas dezessete responderam à pesquisa. O gráfico 01 a seguir ilustra como os entrevistados avaliam a qualidade de vida no trabalho antes da pandemia.

Gráfico 01: Como você avalia a qualidade de vida no trabalho antes da pandemia?

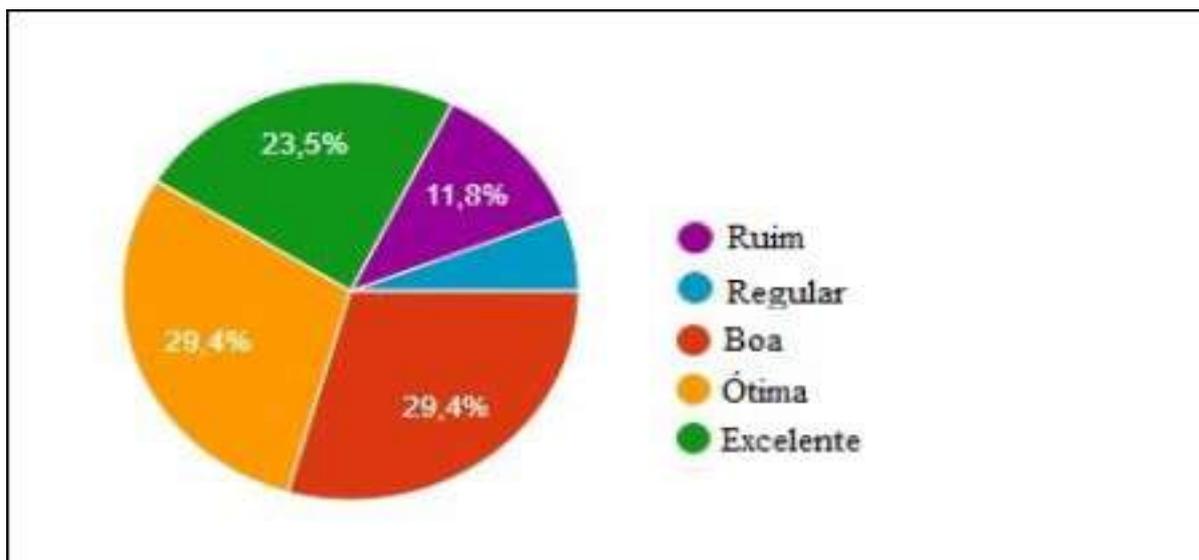


Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Percebe-se de acordo com o gráfico acima que 23,5% considerava excelente a qualidade de vida no trabalho antes do período da pandemia, todos os profissionais que participaram da pesquisa responderam positivo em relação a essa pergunta. De acordo com o referencial teórico, França (1996), conceitua Qualidade de Vida no Trabalho como um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnósticos e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

Foi perguntado aos entrevistados como eles avaliam a qualidade de vida no trabalho durante a pandemia. O gráfico 02 a seguir ilustra a resposta dada por eles.

Gráfico 02: Como você avalia a qualidade de vida no trabalho depois da pandemia?

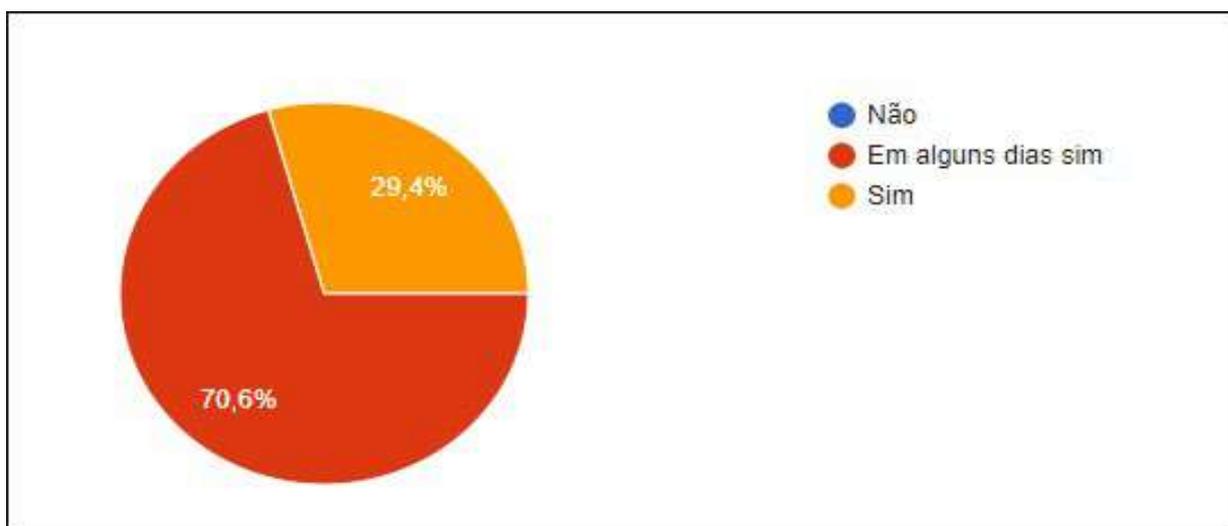


Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

A partir dos dados ilustrados no gráfico 02, percebe-se que a maioria dos entrevistados avaliam com boa e ótima a Qualidade de Vida no Trabalho no período da pandemia, ocorrendo um empate com a porcentagem de 29,4%, apenas 11,8% consideram ruim.

Foi perguntado aos entrevistados se eles conseguiam conciliar suas atividades diárias com as atividades do trabalho Home office, o gráfico 03 a seguir, representa a resposta dada pelos entrevistados.

Gráfico 03: Durante o período da pandemia, você conseguiu conciliar suas atividades diárias com as atividades do trabalho Home office?



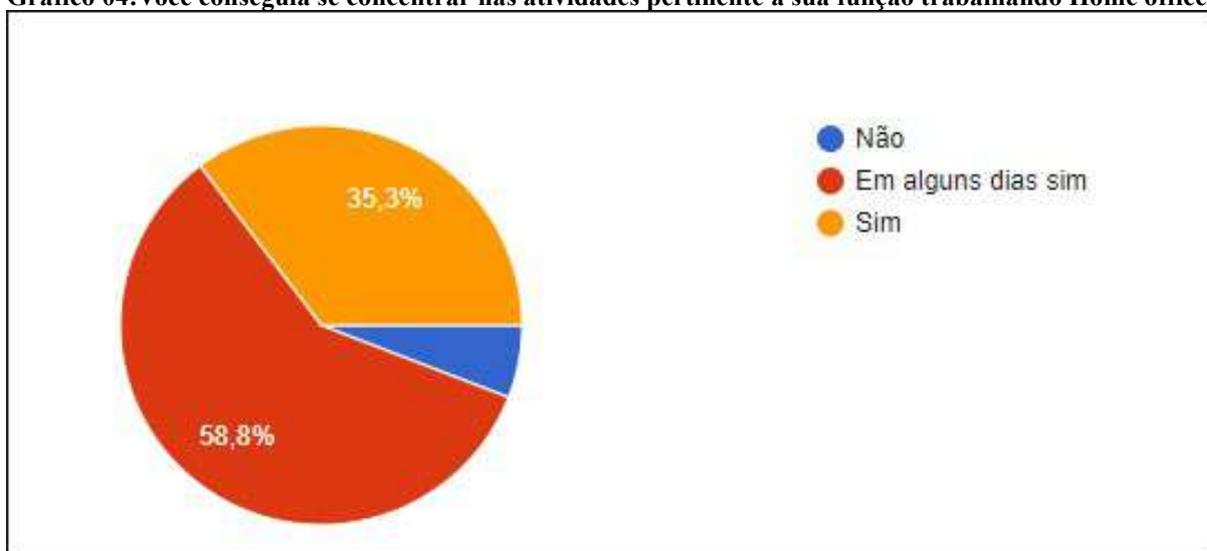
Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

O gráfico 03 mostra que 70,6% dos entrevistados conseguiam apenas em alguns dias conciliar suas atividades diárias com as atividades do trabalho Home office, enquanto 29,4%

responderam que conseguiam conciliar. Essa pergunta envolve vários fatores a ser levado em consideração, principalmente a questão de ter filhos pequenos onde as atividades diárias são maiores e imprevisíveis. Conforme o referencial teórico, Walton (1973), aborda no critério do Trabalho e o Espaço Total de Vida ao qual tem como objetivo mensurar o equilíbrio entre a vida pessoal do empregado e a vida no trabalho.

Dando continuidade à pesquisa foi perguntando aos entrevistados se eles conseguiam se concentrar nas atividades pertinente a sua função trabalhando Home office, conforme apresentado no gráfico 04.

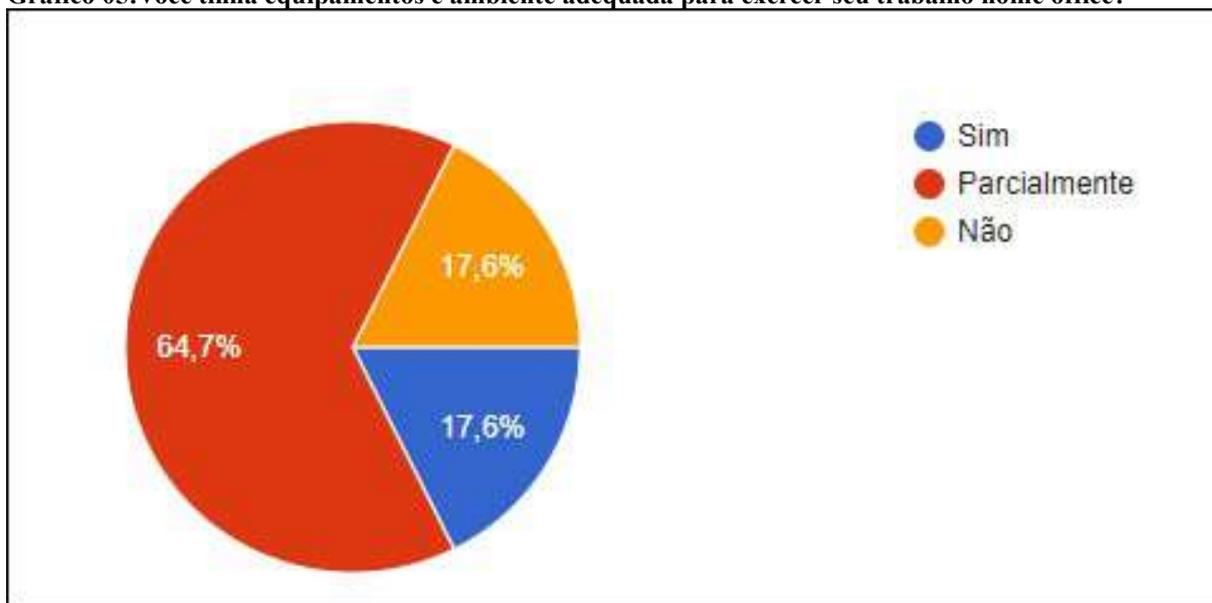
Gráfico 04: Você conseguia se concentrar nas atividades pertinente a sua função trabalhando Home office?



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

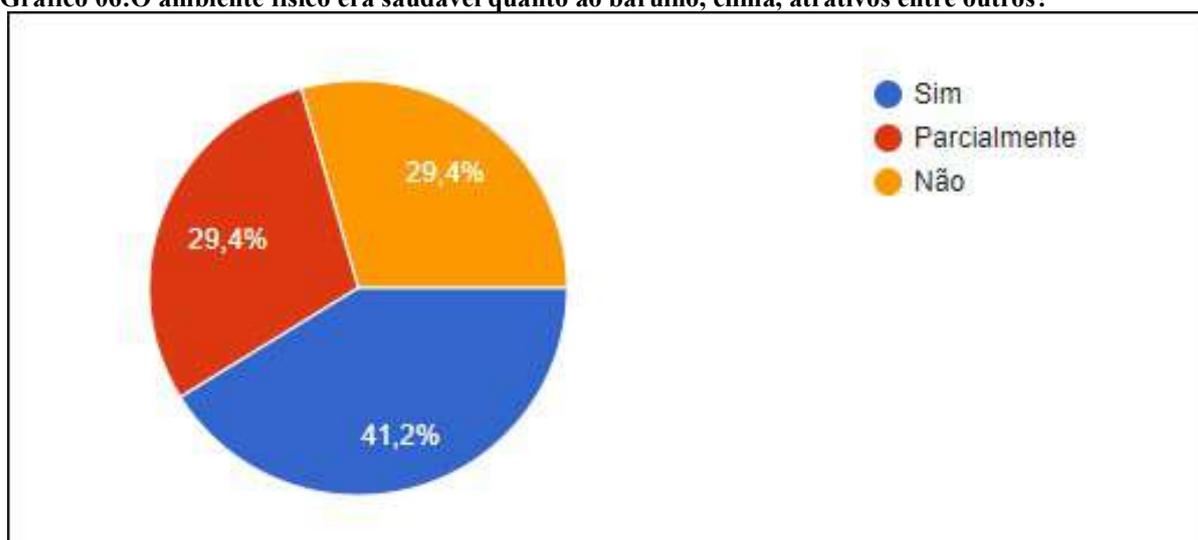
Os dados ilustrados no gráfico 04 revelam que 58,8% dos entrevistados conseguiam se concentrar apenas em alguns dias suas atividades do trabalho Home office, 35,5% conseguiam sim se concentrar e apenas 5,9% que respondeu que não.

Na intenção de identificar se esses profissionais tinham equipamentos e ambientes adequados para exercer seu trabalho home office, foi perguntado a eles como mostra com o gráfico 05 a seguir:

Gráfico 05: Você tinha equipamentos e ambiente adequada para exercer seu trabalho home office?

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

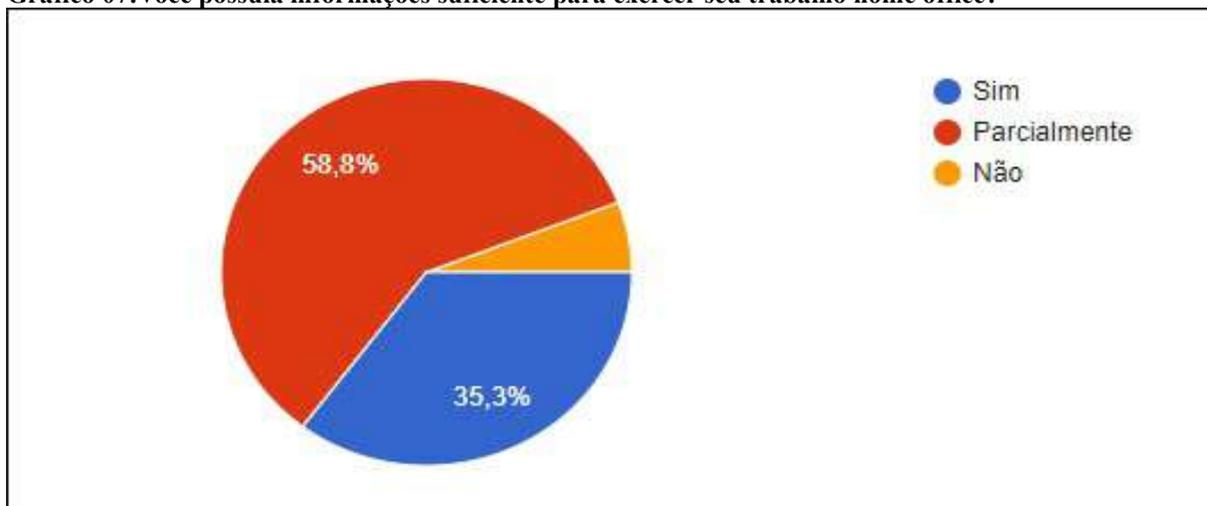
Percebe-se de acordo com o gráfico que 64,7% dos entrevistados possui parcialmente equipamento e ambiente adequado para exercer seu trabalho home office, já 17,6 % falam que não é a mesma porcentagem da amostra falam que sim, o que leva a acreditar que esses equipamentos não foram fornecidos pela empresa e sim a cargo de cada funcionário. No intuito de investigar se ambiente físico era saudável em relação a barulho, clima atrativo etc, foi perguntado aos entrevistados como revela o gráfico 06 a seguir:

Gráfico 06: O ambiente físico era saudável quanto ao barulho, clima, atrativos entre outros?

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Observa-se que 41,2% dos entrevistados possui ambiente físico saudável enquanto 29,4% não possui e a mesma porcentagem possui parcialmente. O gráfico a seguir dar continuidade a pesquisa questão onde foi perguntado se os entrevistados possuíam informações suficiente para exercer seu trabalho home office.

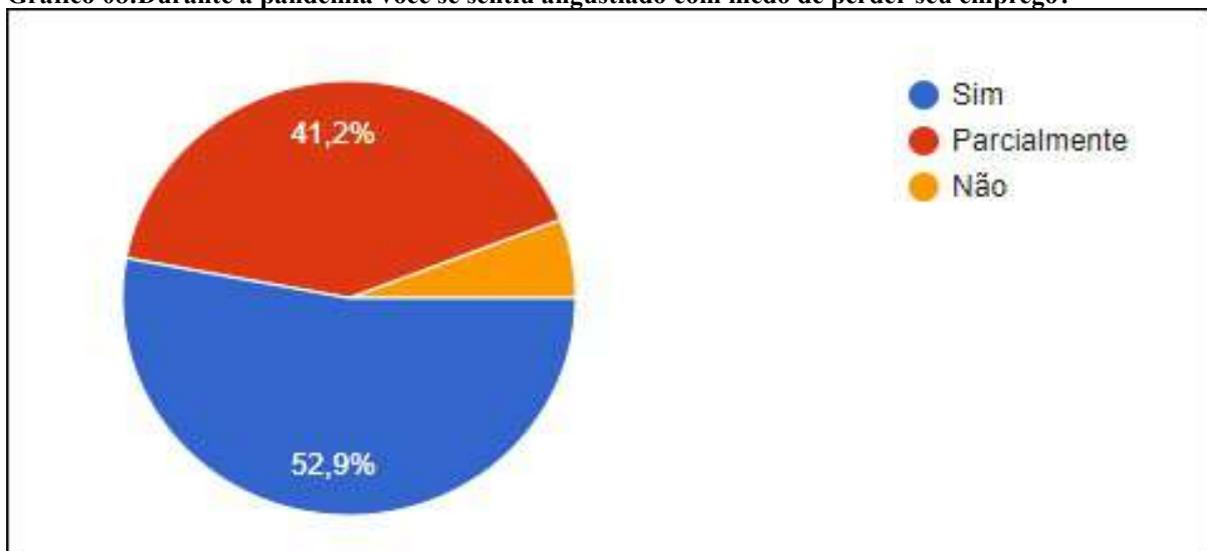
Gráfico 07: Você possuía informações suficiente para exercer seu trabalho home office?



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Percebe-se no gráfico 07, que apenas 35,3 % responderam que possuíam informações suficiente para exercer seu trabalho de forma home office, enquanto 58,8% alegam ter recebido parcialmente essas informações. O que deixa a maioria dos profissionais inseguros na hora de exercer o seu trabalho já que estão trabalhando home office distante do seu líder imediato. No intuito de investigar se os profissionais entrevistados tiveram medo de perder seus empregos durante a pandemia, foi perguntado a eles como revela o gráfico 08 a seguir.

Gráfico 08: Durante a pandemia você se sentiu angustiado com medo de perder seu emprego?

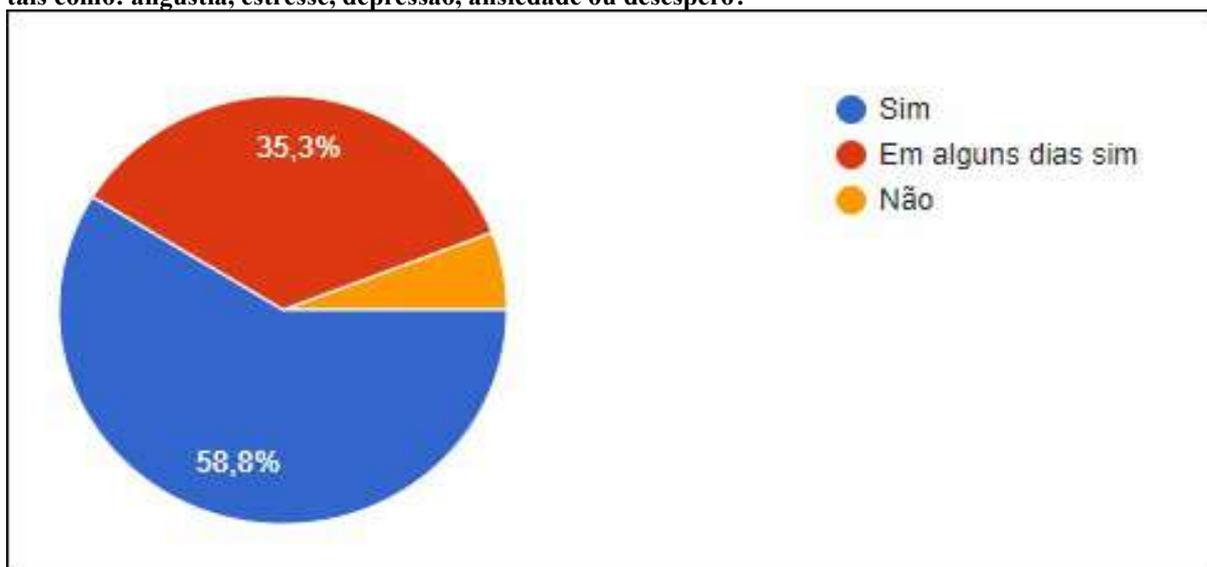


Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Os dados ilustrados no gráfico 08 revela que a maioria dos entrevistados com 58,9%, tiveram sim medo de perder seu emprego, apenas 5,9% respondeu que não. O período da pandemia trouxe medo e incertezas não apenas em relação a saúde, mas também a economia do Brasil e do Mundo, várias empresas estavam fechando suas portas e algumas delas precisaram demitir seus funcionários. Conforme o referencial teórico, Westley (1979, apud FERNANDES, 1996) avalia a Qualidade de vida nas organizações, através de quatro indicadores sendo um deles, o Indicador político que representado pelo conceito de segurança no emprego, o direito a trabalhar e não ser discriminatoriamente dispensado.

Foi perguntado aos entrevistados se durante o período de pandemia em relação a função que exerce no trabalho teve sentimentos tais como: angustia, estresse, depressão, ansiedade ou desespero, o gráfico 09 a seguir, representa a resposta dada por eles.

Gráfico 09: Durante o período de pandemia em relação a função que exerce no trabalho teve sentimentos tais como: angustia, estresse, depressão, ansiedade ou desespero?

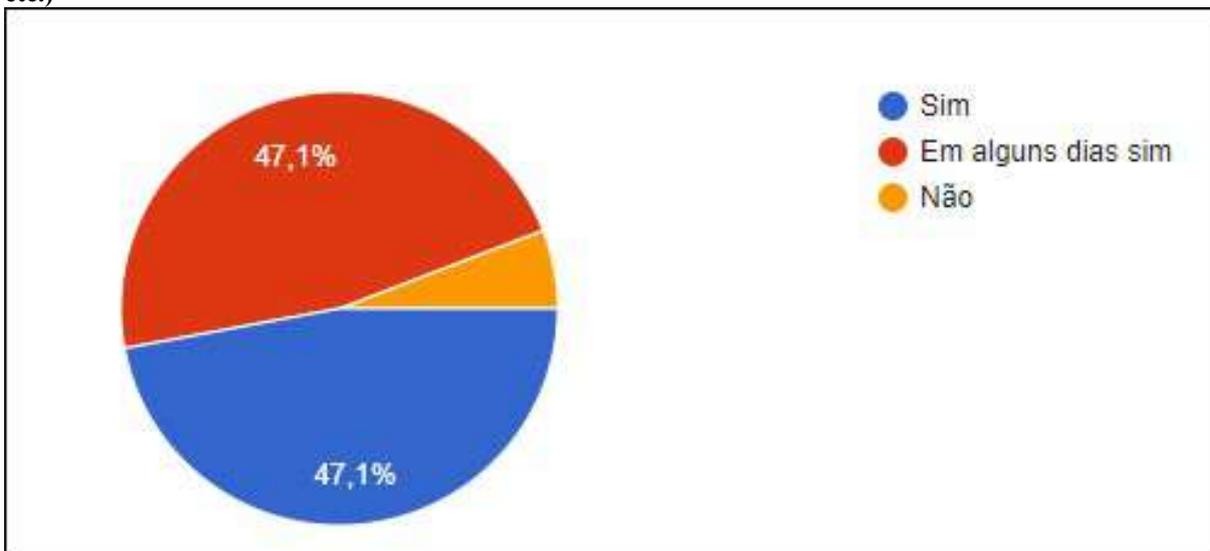


Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

De acordo com o gráfico apresentado, 58,8% dos profissionais entrevistados responderam que tiveram sentimentos como angustia, estresse, depressão, ansiedade ou desespero em relação a função que exerce no seu trabalho, outros 35,3% alegam que em alguns dias se sentiram assim também. Conforme Westley (1979, apud FERNANDES, 1996) indicador psicológico, representam e interferem no conceito de autorrealização.

Foi perguntado aos entrevistados se eles se sentem satisfeito com a relações pessoais (amigos, colega de trabalho, chefia, parentes etc.). O gráfico 10 a seguir ilustra a resposta dada por eles.

Gráfico 10: Você se sente satisfeito com a relações pessoais (amigos, colega de trabalho, chefia, parentes etc.)

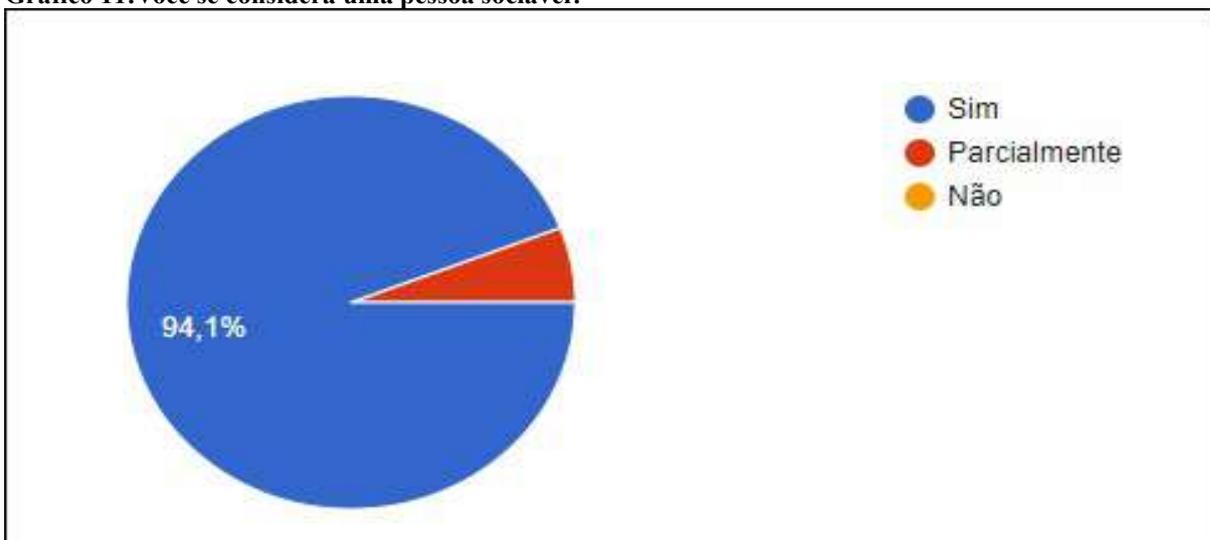


Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Percebe-se de acordo com o gráfico que 47,1% dos entrevistados se sentem satisfeito com a relação pessoais e a mesma porcentagem de pessoas responderam que estão parcialmente satisfeitos sendo assim apenas 5,9% respondeu que não. De acordo com o referencial teórico, Walton (1973, apud FERNANDES, 1996), define no critério de Integração Social na Organização, categoria que objetiva medir o grau de integração social existente na instituição.

Foi perguntado aos entrevistados se consideram uma pessoa sociável. O gráfico 11 a seguir ilustra a resposta dada por eles.

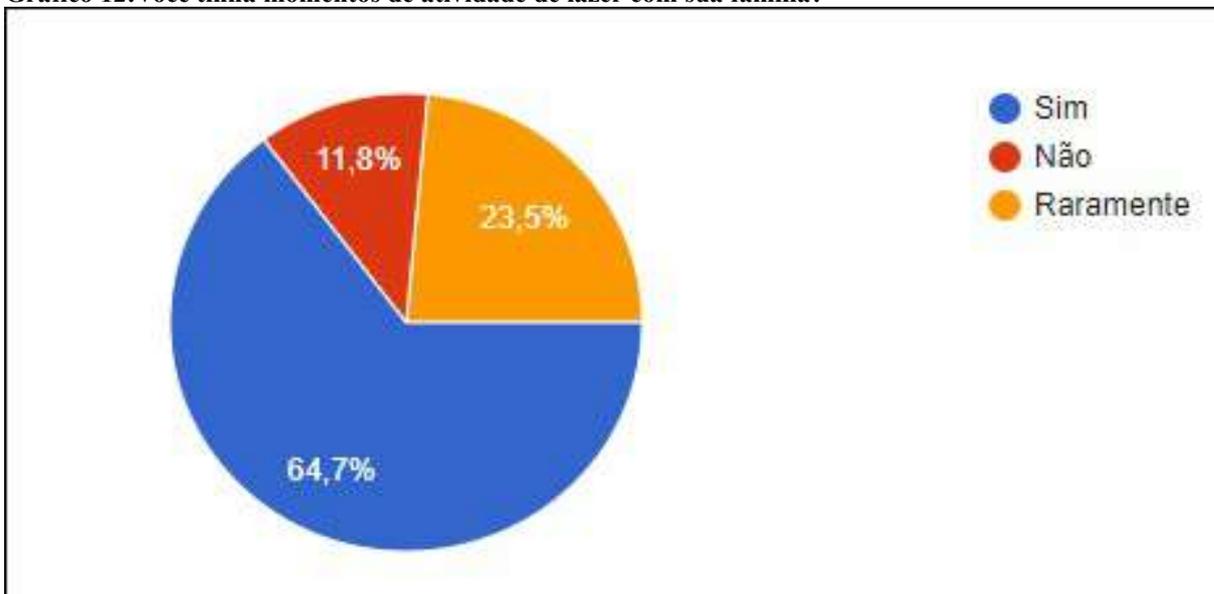
Gráfico 11: Você se considera uma pessoa sociável?



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

A partir dos dados ilustrados no gráfico 11 observa-se que a maioria se considera uma pessoa sociável com 94,1%. No intuito de verificar se os entrevistados tem momento de lazer com a família, foi perguntado a eles, como mostra demonstra o gráfico 12 a seguir.

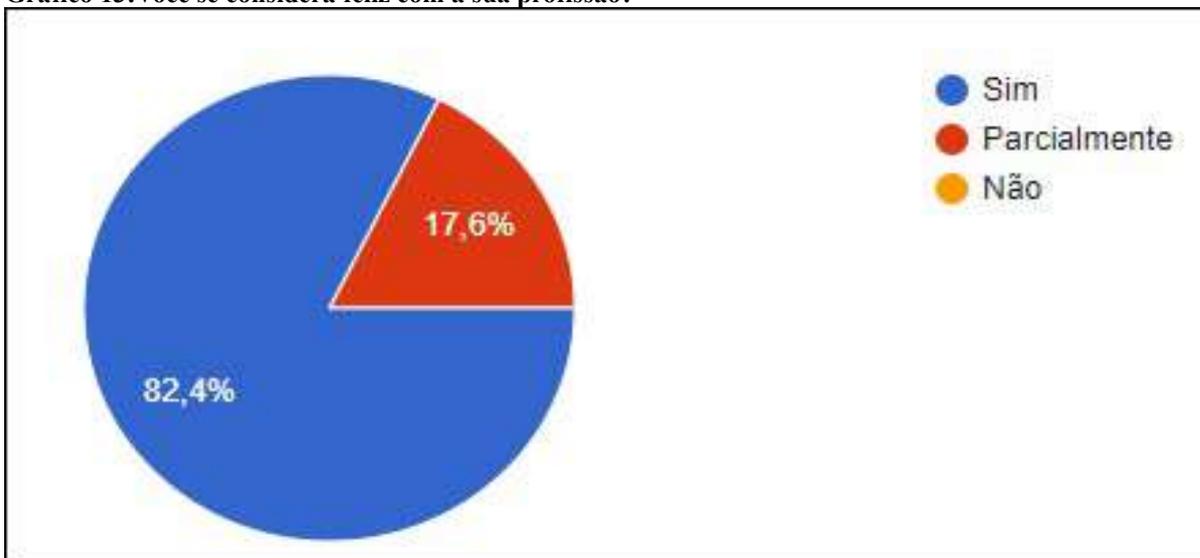
Gráfico 12: Você tinha momentos de atividade de lazer com sua família?



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Percebe-se de acordo com o gráfico acima que 64,7% tem momentos de lazer em família, apenas 23,5 % responderam que raramente tem e uma pequena porcentagem de 11,8% disseram que não tem. Foi perguntado aos entrevistados se eles estão felizes com sua profissão. O gráfico 13 a seguir ilustra a resposta dada por eles.

Gráfico 13: Você se considera feliz com a sua profissão?



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

A partir dos dados ilustrados no gráfico 13 observa-se que 82,4% dos entrevistados se consideram felizes com a sua profissão e apenas 17,6 % o representa três dos entrevistados, alegam que estão parcialmente felizes com sua atual profissão.

O quadro a seguir dar continuidade a próxima questão onde foi perguntado aos que responderam parcialmente ou não a pergunta anterior, o que incomoda a eles na sua atual profissão.

Quadro 4- O que lhe incomoda na sua profissão?

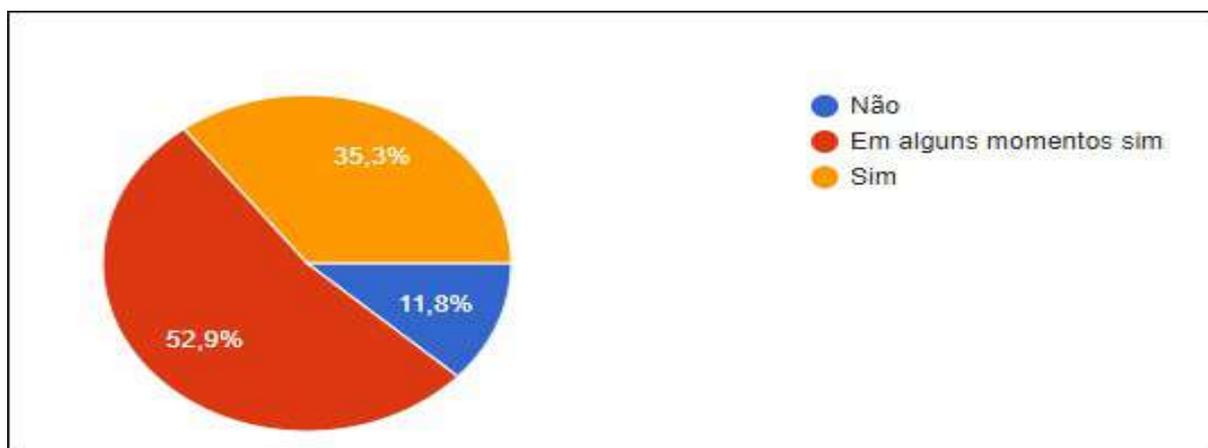
Entrevistados	Resposta
A	As pressões para atingir as metas me deixa angustiada, tenho sintomas físicos relacionada a ansiedade principalmente final de ciclo.
B	Muita pressão
C	Eu exerço uma atividade que me remunera mais, porém não é a atividade que me deixa feliz, faço pelo dinheiro e não por satisfação

Fonte: Dados da pesquisa, 2022. Elaborado pela autora

De acordo com o quadro 4, os três entrevistados que responderam parcialmente, dois deles alegam que as pressões é o fator ao qual tem incomodado em sua profissão, um desses profissionais tem sintomas físicos relacionado a ansiedade por conta das pressões para atingir as metas, já o terceiro estar na profissão apenas pela remuneração e não pela satisfação em exerce-la. O setor comercial é responsável pelo faturamento da empresa é algumas pessoas não se sentem felizes em trabalhar sendo “pressionado” através das metas impostas pelas empresas. Os autores Maslow (1954) e Herzberg (1968) ligam fatores motivacionais às necessidades humanas, como reflexo do desempenho e a auto realização do indivíduo. (FERNANDES, 1996). De acordo com o referencial teórico a Teoria da Motivação Humana de Maslow é representada pelas Necessidades Fisiológicas, Psicológicas e Sociais.

Foi perguntado aos entrevistados se eles encontraram dificuldade para abordar os clientes durante o período de pandemia. O gráfico 14 a seguir ilustra a resposta dada por eles.

Gráfico 14: Você encontrou dificuldade para abordar os clientes durante o período de pandemia?

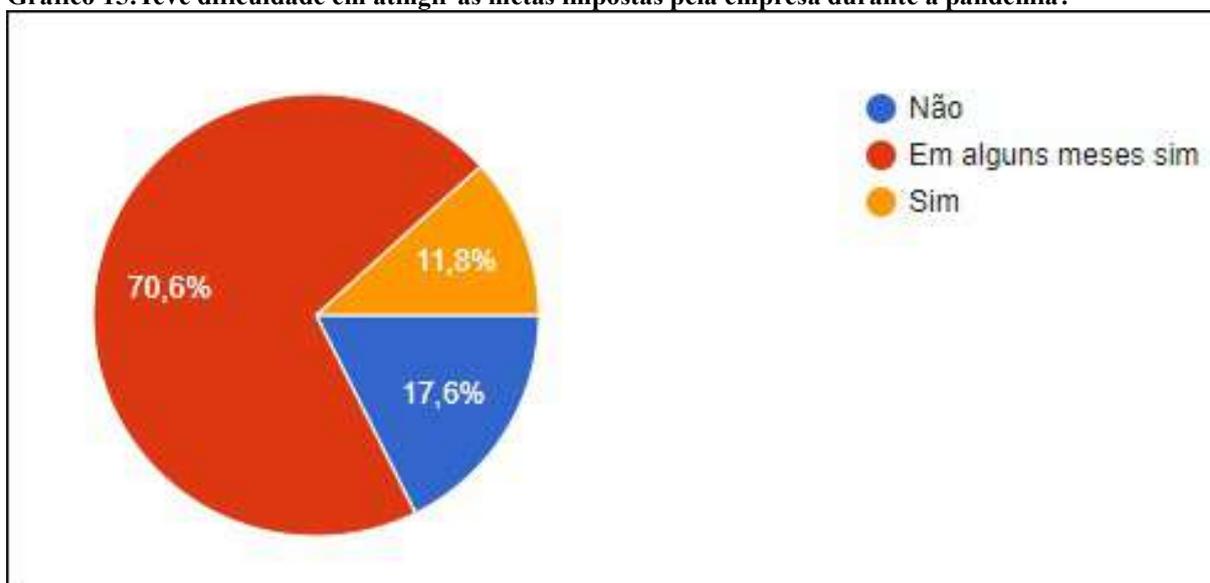


Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

No gráfico 14 foi possível verificar que a maioria dos entrevistados com 52,9% encontram dificuldade em alguns momentos para abordar os clientes nesse período, visto que a comunicação era apenas por telefone e mensagens de texto, 35,3% falaram que tiveram dificuldade e apenas 11,8% não teve dificuldade.

Em seguida foi perguntado aos profissionais entrevistados se tiveram dificuldade em atingir as metas impostas pela empresa durante a pandemia, o gráfico 15 a seguir, representa a resposta dada pelos entrevistados.

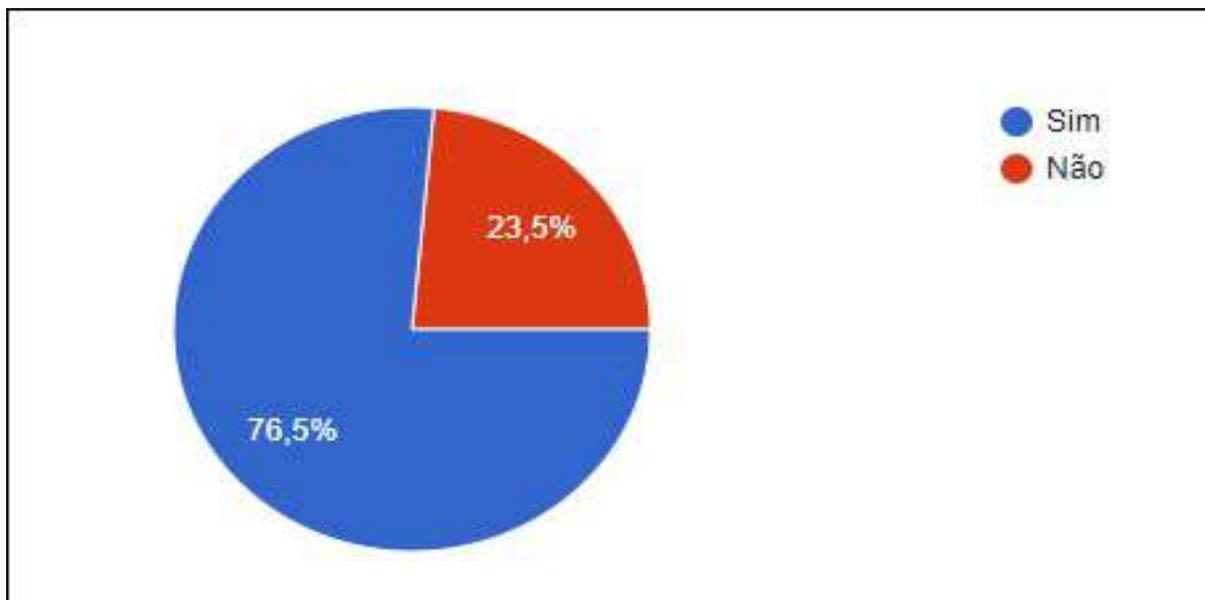
Gráfico 15: Teve dificuldade em atingir as metas impostas pela empresa durante a pandemia?



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

O gráfico 15 mostra que 70,6% dos entrevistados tiveram dificuldade de atingir as metas em alguns meses e apenas 17,8% não tiveram dificuldade. Na intenção de investigar em relação a carga horária, foi perguntado aos entrevistados se durante o período de pandemia, eles chegaram a ultrapassar a carga horária diária para cumprir suas atividades diárias e atingir suas metas. O gráfico 16 a seguir ilustra a resposta dada por eles.

Gráfico 16: Durante o período de pandemia, você chegou a ultrapassar a carga horária diária para cumprir suas atividades diárias e atingir suas metas?



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

No gráfico 16 foi possível verificar que com 76,5% dos participantes ultrapassaram a sua carga horária diária para atingir as metas imposta pela empresa e apenas 23,5% não ultrapassaram. De acordo com o referencial teórico, Walton (1973), aborda no critério de condições de trabalho o indicador da qualidade de vida no trabalho, a jornada de trabalho adequada prevista pela legislação. O quadro a seguir dar continuidade a próxima questão onde foi perguntado aos que responderam sim à pergunta anterior, qual a maior dificuldade encontrada.

Quadro 5- Qual a maior dificuldade encontrada?

Entrevistados	Resposta
A	No trabalho home office, tive a impressão de trabalhar mais por não ter esse contato direto com o cliente e o atendimento por WhatsApp ser bastante demorado. Os clientes tinham o hábito de falar fora do horário e como eu precisava bater a meta terminei acostumando eles a não ter horário definido para atendimento.
B	Os clientes sofrendo com a perda de uma ente querido, eu tendo que vender para ele.
C	A falta de retorno
D	As metas muito altas
E	Comércio fechado
F	As pessoas também medo dessas incertezas estavam bastantes resistente.
G	Precisava compensar o horário pra poder trazer resultados
H	Pandemia um evento novo, que tínhamos pouco conhecimento dos seus desdobramentos.
I	O fato das pessoas não compreenderem que embora home office tínhamos uma rotina diária de trabalho a ser cumprida
J	Em administrar as atividades domésticas, com o trabalho
L	A flexibilidade de horário.
M	Não conseguir estabelecer uma rotina

Fonte: Dados da pesquisa, 2022. Elaborado pela autora

De acordo com o quadro 5, o período de pandemia trouxe muitas incertezas e medo, a forma de trabalhar teve que ser modificada e adaptada para o trabalho a distância dificultando o contato com os clientes, a maioria dos profissionais entrevistados tiveram que ultrapassar sua carga horária diária para trazer resultado para empresa e atingir suas metas que de acordo com o entrevistado D eram altas.

Excesso de carga horária de trabalho pode prejudicar o desempenho e a produtividade dos funcionários, levando ao estresse e à fadiga, prejudicado dessa maneira a Qualidade de Vida desse profissional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo principal desse trabalho é verificar os fatores de impacto sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos profissionais varejistas de cosméticos de uma empresa situada no município de João Pessoa/PB, quanto a imposição de metas a serem alcançadas decorrer da pandemia mundial Covid-19, ao qual foi atendido, de acordo com os dados coletados é notório que alguns desses profissionais se sentem pressionados em relação as imposições de metas e que o período da pandemia trouxe algumas dificuldades principalmente na prospecção de clientes, que passou a ser através do telefone.

O primeiro objetivo específico foi identificar os fatores críticos de influência na Qualidade de Vida no Trabalho, relacionado a carga horária, equipamentos e ambiente de trabalho desses profissionais antes da pandemia, percebe-se que todos eles consideram positivo de acordo com a pesquisa aplicada.

Para atender o segundo objetivo específico que tem o intuito de verificar os fatores de influência na Qualidade de Vida no Trabalho para os profissionais no decorrer da pandemia mundial Covid-19, foram analisados vários fatores e identificado que alguns não tem equipamentos e ambiente adequado para realização das atividades do trabalho Home office, faltando concentração em alguns dias e o excesso da carga horaria para atingir as metas impostas pela empresa.

O terceiro objetivo específico que é analisar comparativamente os fatores críticos de influência na Qualidade de Vida no Trabalho para os profissionais entrevistados, nos períodos anterior e de ocorrência da pandemia mundial Covid-19, foi possível perceber a dificuldade de alguns dos entrevistados em manter a rotina diária e conciliar com atividades pertinentes ao trabalho, organizando os horários e a conscientização dos clientes em relação a horário de expediente, como também as metas altas.

A organização pesquisada realiza avaliação de desempenho no setor comercial a cada três meses, os pontos avaliados são: o desempenho através do atingimento das metas e a relação do colaborador com os clientes internos e externos.

Com o objetivo de propor ações para melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho para esses profissionais, sugerimos que a empresa invista em treinamentos relacionado a administração de tempo para que seus funcionários sejam mais produtivos trabalhando home office, trace estratégias para prospecção dos clientes através do telefone e por último identificar quais funcionários não tem equipamentos e ambiente adequado para desenvolver seu trabalho home office e proporcionar a eles melhores condições de trabalho seja

fornecendo equipamento ou até mesmo disponibilizado sala na empresa para esses profissionais.

REFERÊNCIAS

CARNEIRO, Laila Leite. **Qualidade de vida no trabalho** / Laila Leite Carneiro; organizadoras: Elizabeth Matos Ribeiro, Márcia Tereza Rebouças Rangel e Rosilda Arruda Ferreira. - 1ª edição - 1ª reimpressão. Salvador: UFBA, PRODEP, 2018 64 p . : il. - (Coleção Gestão de Pessoas com Ênfase em Gestão por Competências

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

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

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

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2017. .

DESCANIO, Denise; LUNARDELLI, Maria Cristina. **Saúde e qualidade de vida na empresa familiar**. rPOT – Revista Psicologia: Organizações e Trabalho. Brasília, DF. v. 7, n. 1, 2007.

FRANÇA, A.CL. **Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de faturas com certificado ISO 9000**. Tese de Doutorado, São Paulo: FEA/USP, 1996.

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

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

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

LACOMBE, Francisco Jose Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

MEGGINSON, Leon C.; MOSLEY, Donald C.; PIETRI, Paul H., **Administração: conceitos e aplicações**. São Paulo: Harbra, c1986.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 9. ed. São Paulo: Person Education: Prentice Hall, 2002

RIBEIRO, L. A.; SANTANA, L. C. **Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional.** Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu. v.2, n.2, p. 75-96, jun. 2015.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação.** 3.ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-02/ibge-vendas-do-comercio-varejista-crescem-12-em-2020> acesso 07-01-2022.

ANEXOS

O Impacto de Metas Sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos Profissionais Varejistas de Cosméticos: Um estudo de caso no município de João Pessoa/PB no período da pandemia da COVID-19.

Saudações,

Sou estudante do curso superior de Administração do Instituto Federal da Paraíba - IFPB e gostaria da sua participação nessa pesquisa para o meu Trabalho de Conclusão de Curso.

Esse questionário tem como objetivo identificar fatores de impacto sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, quanto a imposição de metas a serem alçadas no período da pandemia, considerando o período de março de 2020 até maio de 2021.

Desde de já, agradecemos sua participação e informamos que:

- A pesquisa que fazemos assegura o anonimato de quem é entrevistado, por esse motivo pedimos para ser o mais sincero possível;
- As informações coletadas serão utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos;
- O tempo necessário para responder este questionário é de aproximadamente 10 minutos.
- Responder esse questionário apenas uma vez.

Essa pesquisa está sendo desenvolvida pela graduanda Emanuela Tavares Cysneiros de Oliveira, sob orientação da Prof. Rachel Costa Ramalho Vasconcelos.

Qualquer dúvida, entre em contato conosco.

Emanuela Cysneiros
E-mail: emanuelacysneiros@gmail.com

Questionário

APENDICE A - FATORES CRITICOS DE INFLUENCIA DA QVT

Como você avalia a qualidade de vida no trabalho antes da pandemia?

- Ruim ()
- Regular ()
- Boa ()
- Ótima ()
- Excelente ()

Como você avalia a qualidade de vida no trabalho durante a pandemia?

- Ruim ()
- Regular ()

Boa ()
Ótima ()
Excelente ()

Durante o período da pandemia, você conseguiu conciliar suas atividades diárias com as atividades do trabalho Home office?

Não ()
Em alguns dias sim ()
Sim ()

Você conseguia se concentrar nas atividades pertinente a sua função trabalhando Home office?

Não ()
Em alguns dias sim ()
Sim ()

Você tinha equipamentos e ambiente adequada para exercer seu trabalho home office?

Sim ()
Parcialmente ()
Não ()

O ambiente físico era saudável quanto ao barulho, clima, atrativos e etc.?

Sim ()
Parcialmente ()
Não ()

Você possuía informações suficiente para exercer seu trabalho home office?

Sim ()
Parcialmente ()
Não ()

Durante a pandemia você se sentiu angustiado com medo de perder seu emprego?

Sim ()
Parcialmente ()
Não ()

Durante o período de pandemia em relação a função que exerce no trabalho teve sentimentos tais como: angustia, estresse, depressão, ansiedade ou desespero?

Não ()
Em alguns dias sim ()
Sim ()

Você se sente satisfeito com a relações pessoais (amigos, colega de trabalho, chefia, parentes etc)

- Sim ()
Parcialmente ()
Não ()

Você se considera uma pessoa sociável?

- Sim ()
Parcialmente ()
Não ()

Você tinha momentos de atividade de lazer com sua família?

- () Sim
() Não
() Raramente

Você se considera feliz com a sua profissão?

- () Sim
() Parcialmente
() Não

Caso tenha respondido parcialmente ou não, o que lhe incomoda na sua profissão?

APENDICE B - QUESTÕES QUE ENVOLVEM O IMPACTO DAS METAS

Você encontrou dificuldade para abordar os clientes durante o periodo de pandemia?

- Não ()
Em alguns momentos sim ()
Sim ()

Teve dificuldade em atingir as metas impostas pela empresa durante a pandemia?

- Não ()
Em alguns meses sim ()
Sim ()

Durante o período de pandemia , você chegou a ultrapassar a carga horária diária para cumprir

suas atividades diárias e atingir suas metas ?

Sim

Não

Se a resposta da questão anterior for positiva, qual a maior dificuldade encontrada?

Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

Trabalho de Conclusão de Curso

Assunto: Trabalho de Conclusão de Curso
Assinado por: Emanuela Azevedo
Tipo do Documento: Anexo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Ostensivo (Público)
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- Emanuela Tavares C. de Oliveira, ALUNO (20171460085) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA, em 18/07/2022 15:17:31.

Este documento foi armazenado no SUAP em 18/07/2022. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 573733

Código de Autenticação: d35cfa75b1

