

Qualidade de Vida no Trabalho nos Salões de Beleza da Cidade Satélite do Riacho Fundo I-df

Jairo Alano de Bittencourt
jairo@ucb.br
UCB - DF

Lorena Cristyna Neris Campos
lorenecristy@hotmail.com
UCB - DF

Fernando Antônio Vieira Chaves
fchaves@ucb.br
UCB - DF

Jairez Eloi de Souza Paulista
jairez@ucb.br
UCB - DF

Alberto Shigueru Matsumoto
albertom@ucb.br
UCB - DF

Resumo: O presente artigo tem como objetivo verificar a qualidade de vida no trabalho nos salões de beleza da cidade satélite do Riacho Fundo I, no Distrito Federal. O instrumento da pesquisa foi baseado em um questionário aplicado a 50 colaboradores de variados salões de beleza da cidade. A metodologia, quanto ao seu objetivo, utilizou a pesquisa descritiva e, quanto às técnicas utilizadas, escolheu-se a pesquisa bibliográfica, pesquisa de campo e o levantamento de dados, que teve como foco os colaboradores de salões de beleza da referida cidade. Por meio da análise de dados, foi evidenciado que esses salões de beleza possuem preocupação com a qualidade de vida no trabalho, existindo assim vários indicadores que comprovam isso, como a satisfação dos colaboradores com a empresa, o bom relacionamento entre colaboradores e a preocupação com a legislação.

Palavras Chave: QVT - Riacho Fundo I - Salões de Beleza - Satisfação - Legislação

1. INTRODUÇÃO

No Brasil, existem inúmeras empresas de pequeno, médio ou grande porte, que são bem sucedidas e, mesmo com crises políticas, econômicas, escândalos financeiros, elas ainda conseguem se sobressair sobre outras empresas e sobreviver no mercado. Um dos motivos para a sobrevivência e crescimento dessas empresas está no modo em que elas investem e cuidam do seu maior bem intangível, o capital humano.

Para conseguir atingir seus objetivos e chegar ao sucesso, é necessário que a empresa proporcione aos seus funcionários uma boa qualidade de vida no trabalho, para que, desse modo, eles possam trabalhar mais motivados e satisfeitos com eles próprios e com a organização.

O ser humano passa um terço da sua vida no trabalho, por isso a busca pela qualidade de vida nesse ambiente é algo normal e natural. O aumento do número de salões de beleza no Distrito Federal e a grande competitividade no ramo exigem dos salões de beleza estratégias específicas para o sucesso e continuidade do negócio, como inovação, criatividade, bom atendimento, serviços diferenciados e a melhor qualidade de vida possível no trabalho.

É notória a evolução nos salões de beleza em relação ao passado, onde os serviços prestados eram mínimos, como afirma a reportagem de Guilherme Monfardini do Rudge Ramos Jornal ao dizer que, “O dia a dia dos salões de beleza está mudando. Muitos outros serviços são oferecidos, se comparado com antigamente, quando os cabeleireiros eram somente para cortar o cabelo”.

De acordo com essa mesma reportagem, o autor diz que:

A economia melhorando, as pessoas têm mais dinheiro, conseqüentemente, elas gastam mais em produtos de beleza ou em salão, isso ocorre, porque o aumento do poder de compra está ligado ao crescimento e à estabilidade econômica. Além disso, houve uma transferência da classe D e E, para a classe C, o que também aumentou o poder de consumo (MONFARDINI, 2012).

Hoje em dia, com um mundo mais globalizado, cheio de mudanças, novos desafios tecnológicos e ambiente concorrencial, que obriga as empresas a melhorias contínuas para se manterem no mercado e atender as expectativas de seus clientes, a qualidade de vida no trabalho se tornou um assunto importante para as organizações, pois é entendida como estratégia para diminuir o estresse ocasionado por essa série de exigências apontadas.

O trabalho em um salão de beleza é visto como uma atividade desgastante, envolvendo atendimento ao público e o emprego de produtos químicos que podem causar problemas à saúde. Desgastante, pois os profissionais trabalham boa parte do expediente em pé, ou curvados sobre o cliente, que podem causar algum mal estar ou lesões por esforço repetitivo.

Estudar a qualidade de vida no trabalho (QVT) nesse ambiente é de grande interesse de administradores ou de outros profissionais que estejam envolvidos no mundo da gestão, haja vista que a boa ou má qualidade das condições ambientais nas organizações acaba por impactar positiva ou negativamente as pessoas, que são as executoras finais das ações que conduzem as empresas aos resultados esperados, ou o contrário, caso a equipe não esteja suficientemente motivada.

Salão de beleza é o tipo de negócio que pode ser criado com baixo investimento inicial, sendo uma ótima oportunidade para o primeiro empreendimento de várias pessoas, por isso que estão se proliferando no Distrito Federal. Por essa razão, houve necessidade de delimitar a área de pesquisa, sendo escolhida a cidade satélite do Riacho Fundo I.

Diante desse contexto apresentado, cabe a seguinte pergunta: Quais os impactos da qualidade de vida no trabalho sobre os colaboradores nos salões de beleza da cidade do Riacho Fundo I?

O objetivo geral dessa pesquisa foi identificar a qualidade de vida no trabalho nos salões de beleza da cidade do Riacho Fundo I, e os objetivos específicos foram: (a) Identificar quais são os impactos que a qualidade de vida no trabalho (QVT) tem sobre a saúde dos colaboradores nos salões de beleza; (b) Verificar se a QVT interfere nas condições de clima organizacional; (c) Mostrar como as condições ambientais nos salões de beleza têm influência na qualidade de vida no trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

No mundo globalizado de hoje, com as novas tecnologias, a economia, e a competitividade mais acirrada, as organizações estão priorizando a QVT, pois, “a organização que investe diretamente no colaborador está, na realidade, investindo diretamente no cliente”(CHIAVENATO, 2010, p.487).

A busca constante por um ambiente humanizado é uma entre as tantas atribuições da QVT. A ideia básica consiste em aproveitar as habilidades mais refinadas dos trabalhadores, buscando assim um ajustamento entre tecnologia, tarefas e empregados (CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN, 2008, p.03).

A respeito da qualidade de vida no trabalho, França (1996, p.171), afirma que:

A qualidade de vida no trabalho representa hoje a necessidade de atuar mais profundamente na valorização das condições de trabalho, no que se refere aos procedimentos das tarefas em si, ao ambiente físico e aos padrões de relacionamento.

Essa autora ainda fala que os conceitos de qualidade de vida no trabalho - QVT são observados com os seguintes enfoques: (a) grau de satisfação da pessoa com a empresa; (b) condições ambientais gerais; (c) promoção da saúde.

Segundo Werther (1983), os esforços para melhorar a qualidade de vida no trabalho procuram tornar os cargos mais proveitosos e satisfatórios.

Alguns autores se diferenciam no conceito de qualidade de vida no trabalho. França (2002) conceitua qualidade de vida no trabalho como “o conjunto das ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho”.

Já Chiavenato (2010), diz que a definição de qualidade de vida no trabalho envolve em um grande respeito pelas pessoas e para atingir altos níveis de qualidade e produtividade, as empresas necessitam de colaboradores motivados que interajam intensamente nos trabalhos que realizam e que sejam propriamente recompensadas pelas suas colaborações.

Segundo Julião (2001), são muitos os benefícios da QVT, alguns deles sendo:

- Redução do absenteísmo;
- Redução da rotatividade;
- Atitude favorável ao trabalho;
- Redução/ eliminação da fadiga;
- Promoção da saúde e segurança;
- Integração social;
- Desenvolvimentos das capacidades humanas;

- Aumento da produtividade.

2.2. PRODUTIVIDADE

França (2009) define a produtividade como grau de utilidade dos meios usados para originar bens e serviços, ou seja, o objetivo é utilizar ao máximo os meios disponíveis para alcançar efeitos gradativamente mais competitivos.

Já Chiavenato (2002, p.367) considera a produtividade como

uma relação mensurável entre o produto obtido (resultado ou saída) e os recursos empregados na produção. No que tange aos recursos humanos, a produtividade do trabalho humano é igual ao quociente da relação de uma produção pelo tempo empregado. A produtividade humana depende do esforço realizado e do método racional, e, sobretudo do interesse e motivação das pessoas. O desconhecimento desses últimos aspectos é a razão dos resultados poucos relevantes das técnicas de produtividade de mão-de-obra direta.

Para Moura (2011), a maior produtividade é visível nas empresas que utilizam observam as boas práticas em termos de QVT, com maior satisfação dos colaboradores internos e externos, criação de ambiente agradável, muitas oportunidades e estímulos para os colaboradores desenvolverem melhor suas atividades, proporcionando maior envolvimento e maior produtividade.

A associação entre QVT e produtividade é aceita pela grande maioria dos administradores. É uma associação imediata e positiva, podendo assim considerar a existência de uma relação direta da melhora da produtividade de um empregado com a qualidade de vida que este tem no ambiente de trabalho, pois esse aspecto proporciona a motivação necessária para que se produza além daquilo que é considerado normal (MOURA, 2011, p.26).

2.3 CULTURA E CLIMA ORGANIZACIONAL

A cultura organizacional (CO) é própria e específica de cada organização, pois cada organização tem suas próprias características, estilo, comportamento, personalidade. A cultura organizacional influencia o comportamento das pessoas que trabalham nela.

Chiavenato (2010) define cultura organizacional como o “conjunto de hábitos e crenças, afirmados por padrões, princípios, iniciativas e expectativas, repartidos com todas as pessoas da organização”. A cultura atua como universo simbólico da organização e apresenta um referencial de parâmetros de comportamento entre os funcionários, persuadindo a pontualidade, produtividade e a responsabilidade com qualidade e serviço ao cliente.

Para se conhecer uma organização, diz esse autor, o primeiro passo é conhecer sua cultura, absorvê-la, contribuir com sua própria cultura, desenvolver-se, nela atuar e constituir carreira (CHIAVENATO, 2010, p.125).

O clima organizacional faz parte da cultura organizacional da empresa e é fortemente influenciado por ela. Segundo Gomes (2002), os trabalhos englobando clima organizacional têm o objetivo de apontar os elementos que podem atingir, negativa e positivamente, a motivação das pessoas que fazem parte da organização.

O Clima Organizacional diz respeito ao ambiente interno de uma empresa, incluindo subordinados, supervisores e direção. O relacionamento entre as pessoas do trabalho deve ser saudável para que a empresa também esteja com saúde, este assunto está ligado diretamente com a satisfação do trabalhador e seus resultados na corporação (OLIVEIRA; CARVALHO; ROSA, 2012, p.02).

A eficácia da organização, afirma Gomes (2002, p. 3), “pode ser aumentada com a criação de um clima que corresponda aos anseios de seus membros e que canalize o comportamento motivado para os objetivos organizacionais”.

2.4 MOTIVAÇÃO

Robbins (2002) trata motivação como meio responsável pela intensidade, direção e empenho dos esforços de uma pessoa para atingir certo objetivo.

Já Chiavenato (2010) considera motivação como ponto íntimo que faz uma pessoa agir de modo a segurar a conquista de um determinado objetivo, ou a se dedicar a uma atividade para atender a necessidades pessoais. Refere-se às energias dentro das pessoas, que as levam a um determinado comportamento.

Para Gomes (2002), os motivos ou necessidades humanas são idéias ligadas à motivação que, frequentemente, estão ligadas a outros, como satisfação/insatisfação, interesse, expectativa, aspiração.

Gil (2001) acredita que a motivação para empenhar-se o melhor possível no desenvolvimento de suas tarefas tem muito a ver com o próprio colaborador, mas também é fortemente influenciada pela organização. Essa ideia é reforçada por Gomes (2002), quando diz que motivação é um processo interno ao indivíduo. Entretanto, entende-se que o ambiente colabora para seu surgimento, pois é a partir dele que o ser humano constrói sua realidade.

“Motivar pessoas a atingir elevados padrões de desempenho organizacional é hoje uma questão de sobrevivência das organizações em um mundo de negócios altamente mutável e competitivo. A competitividade externa depende basicamente da cooperação e colaboração internas”(CHIAVENATO, 2010, p.241).

A motivação das pessoas muda de acordo com suas necessidades, que podem ser fisiológicas, psicológicas ou sociológicas. Quando essas necessidades são satisfeitas, elas geram bem-estar e agrado, mas quando não são satisfeitas, elas geram frustração, estresse, entre outros que podem fazer com que a produtividade do funcionário caia consideravelmente. Para essas necessidades, existe um processo motivacional que, segundo Chiavenato (2010), pode ser explicado dessa maneira:

- As necessidades e carências provocam tensão e desconforto na pessoa e desencadeiam um processo que busca reduzir ou eliminar essa tensão.
- A pessoa escolhe um curso de ação pra satisfazer determinada necessidade ou carência, e surge o comportamento focado nessa meta (impulso).
- Se a pessoa consegue satisfazer a necessidade, o processo motivacional é bem-sucedido. A satisfação elimina ou reduz a carência. Contudo, se por algum obstáculo ou impedimento a satisfação não é alcançada, ocorre a frustração, conflito ou estresse.
- Essa avaliação do desempenho determina algum tipo de recompensa (incentivo) ou punição à pessoa.
- Desencadeia-se um novo processo motivacional, e segue-se outro padrão circular.

2.5 HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO

Para a preservação da força de trabalho adequada, é importante manter a saúde e a segurança do colaborador. Quando a empresa se preocupa com saúde e a segurança dos seus colaboradores, ela evita o absenteísmo por causa de doenças, e assim a produtividade não é prejudicada.

Nesse contexto, revela Chiavenato (2002, p. 431), a higiene do trabalho compreende o conjunto de normas e procedimentos que visa a proteção da integridade física e mental do

trabalhador, preservando-o dos riscos de saúde inerentes as tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executadas.

A respeito disso, ainda afirma que o ambiente de trabalho é definido por condições físicas e materiais, e por condições psicológicas e sociais. Um bom ambiente de trabalho ajuda no relacionamento interpessoal e melhora a produtividade, assim como diminui acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade do pessoal.

Como segurança no trabalho, o autor define que “é o conjunto de medidas técnicas, educacionais, médicas e psicológicas, empregadas para prevenir acidentes, quer eliminando as condições inseguras do ambiente, quer instruindo ou convencendo as pessoas da implantação de praticas preventivas” (CHIAVENATO, 2002, p. 438).

Os salões de beleza são considerados organizações de interesse da saúde, tendo em vista os riscos a que os profissionais dessa área estão sujeitos, pelas características do trabalho que executam, como por exemplo, o uso de produtos químicos. Por isso, é imprescindível tomar medidas rígidas de higiene e segurança no trabalho.

O artigo 4, da lei 12.592/12, que regulamenta as atividades dos salões de beleza, cita que os profissionais da beleza (cabeleireiro, barbeiro, esteticista, manicure, pedicure, depilador e maquiador) “deverão obedecer às normas sanitárias, efetuando a esterilização de materiais e utensílios utilizados no atendimento a seus clientes”, visando assim, maior proteção para saúde dos profissionais e dos clientes.

Segundo a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) o órgão que regulamenta as normas sanitárias, qualquer serviço de salão de beleza deve:

- Ser independente de residência;
- Possuir local próprio para lavagem de material;
- Apresentar-se limpo, organizado e possuir ventilação e circulação de ar;
- Manter rotina de limpeza dos pentes, escovas, bobies, etc. Esta limpeza deve ser realizada a cada cliente;
- Utilizar tolhas limpas, devendo estas ser lavadas a cada uso;
- Utilizar apenas produtos com registro na Anvisa. Isto vale para esmaltes, cremes, xampus, tinturas, maquiagens, entre outros;
- Manter cadeiras e colchões de macas revestidos de material impermeável e em bom estado de conservação;
- Possuir licença sanitária.
-

3. METODOLOGIA

O estudo em questão, quanto aos seus objetivos, caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, conforme explicado por Gil (1991), quando diz que “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial, a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Quanto à técnica utilizada foi usado o levantamento de dados, tendo como foco os colaboradores de salões de beleza do Riacho Fundo I. A respeito daquele procedimento, afirma Gil (1991), que “se faz solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados”.

A técnica de pesquisa de campo também foi utilizada como o objetivo de adquirir informações a respeito do objeto estudado e a observação do mesmo.

Outra técnica utilizada foi a pesquisa bibliográfica, que tratou da revisão teórica sobre o tema em estudo, com consultas a livros, artigos, ensaios, pesquisas pela Internet e outros, proporcionando o devido suporte teórico-acadêmico ao presente estudo.

Quanto ao instrumento de coletas de dados, foi usado o questionário, que foi aplicado aos colaboradores de salões de beleza na cidade do Riacho Fundo I, contendo perguntas fechadas onde o informante teve alternativas suficientes para abrigar as mais variadas respostas possíveis, mas focadas nos objetivos do estudo.

A pesquisa foi não probabilística, tendo como foco os salões de beleza do Riacho Fundo I, escolhidos aleatoriamente, por facilidades de acessibilidade. Esta escolha tem como justificativa a falta de informações mais detalhadas da Associação Comercial da referida região, que não tem o cadastro em separado desse segmento, apesar da relativa expressão dessa atividade econômica na localidade.

Os dados coletados foram tabulados no Programa Excel da Microsoft, versão 2010, com os cálculos necessários à elucidação da pesquisa e/ou dados levantados.

4. RESULTADOS DA PESQUISA

Para a apresentação dos resultados, o Excel foi utilizado para tabulação dos dados, com geração de gráficos e tabelas para melhor visualização dos resultados.

Tabela 1 – Mensuração dos dados de identificação

Idade	18 a 25	20%
	26 A 35	42%
	36 a 45	28%
	46 a 55	8%
	Mais de 56	2%
Cargo ocupado	Gerente	12%
	Cabeleireiro (a)	44%
	Manicure/Pedicure	30%
	Esteticista	3%
	Outros	11%
Tempo de empresa	Menos de 1 ano	40%
	De 1 a 4 anos	35%
	De 5 a 9 anos	15%
	Mais de 10 anos	10%
Gênero	Feminino	88%
	Masculino	12%
Grau de instrução	Ensino Fundamental Incompleto	13%
	Ensino Fundamental completo	8%
	Ensino médio incompleto	12%
	Ensino médio completo	34%
	Ensino Superior incompleto	8%
	Ensino Superior completo	7%
	Pós-graduação	2%
	Ensino Técnico	16%

Fonte: Pesquisa de campo (Maio 2014)

Quanto à idade, 70% dos colaboradores estão entre 26 á 45 anos, ou seja, é uma faixa etária predominante nesse ramo, e 88% dos colaboradores são do gênero feminino. Quanto ao

cargo ocupado, observa-se que 44% são cabeleireiros, e 30% manicures/pedicures, representam assim os serviços básicos de um salão de beleza. A maioria dos 12% que responderam que são gerentes são os donos dos estabelecimentos e que, na maioria das vezes, exercem também outras funções dentro do salão.

Quanto ao tempo de empresa, observa-se que 40% dos colaboradores, que responderam os questionários, trabalham a menos de um ano no salão, e 35% tem entre 1 a 4 anos de tempo de empresa. Por esta pesquisa, as evidências apontam para um segmento em que a rotatividade é alta.

Quanto ao grau de instrução, observa-se que 34% dos colaboradores possuem Ensino Médio Completo e 17% representam a soma dos colaboradores que possuem Ensino Superior Incompleto, Ensino Superior Completo e Pós- Graduação (8%, 7% e 2%). Em uma conversa informal com esses colaboradores, que estão cursando o ensino superior, alguns fazem Administração, Beleza e Estética, e Enfermagem.

Como a pesquisa aponta, 16% dos colaboradores possuem cursos técnicos na área em que trabalham, representando um percentual pequeno. As evidências dão conta de que a maioria das pessoas que trabalham no ramo não tem treinamento específico, aprendendo o ofício com a própria prática diária.

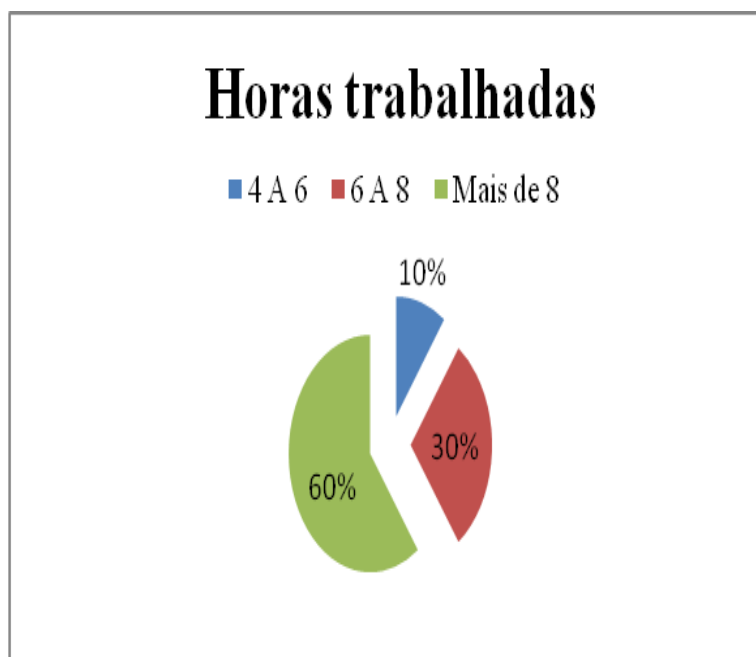


Gráfico 1- Quantidade de horas trabalhadas
Fonte: Pesquisa de campo (Maio 2014)

Quanto à quantidade de horas trabalhadas, 60% dos colaboradores responderam que trabalham mais de 8 horas por dia. Isso pode ser explicado pelo tipo de remuneração que é praticada nessa categoria. Segundo informações colhidas junto às gerentes, o pagamento se dá por meio de comissões, ou seja, quanto mais trabalharem, maior será o salário. Esse tipo de compensação salarial, que predomina nessa área, faz com que as pessoas se sintam mais motivadas a trabalharem mais e melhor, porém, não encontra amparo legal, haja vista que não há recolhimento de taxas recomendadas pela previdência social e/ou outros recolhimentos. Com isso, esses trabalhadores não têm nenhum tipo de seguro que lhes assegure tratamento em caso de adoecimento.

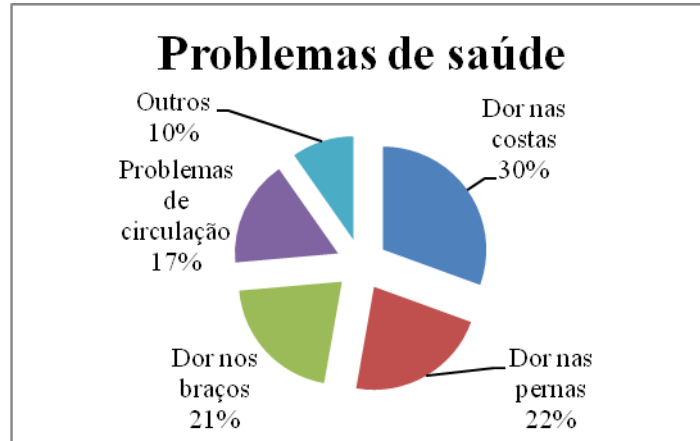


Gráfico 2- Problemas de saúdes causados pelo trabalho
Fonte: Pesquisa de campo (Maio 2014)

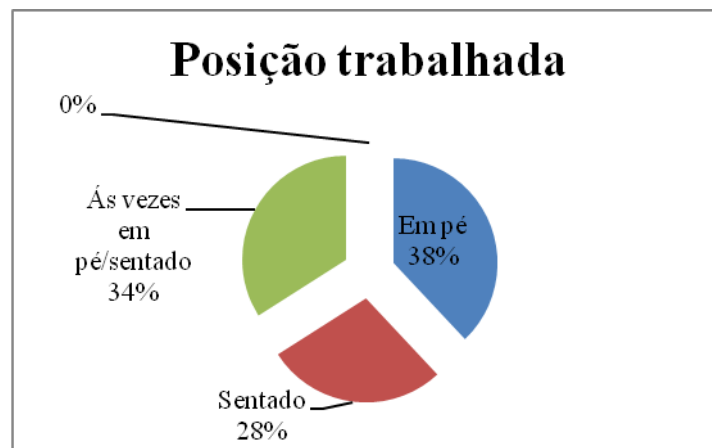


Gráfico 3- Posição trabalhada
Fonte: Pesquisa de campo (Maio 2014)

Quanto aos problemas de saúde causados pelo trabalho, 43% dos colaboradores costumam sentir dor nos braços e nas pernas, e 30% sentem dor nas costas. Esses tipos de problemas também são causados pela posição em que os colaboradores ficam durante o dia ao realizarem seu trabalho. A pesquisa mostrou que 38% destes trabalham em pé, e só 34% variam na posição em que trabalham. A pesquisa, portanto evidenciou que as atividades desse ramo são muito desgastantes. Pensar em uma boa QVT é importante nesse segmento, pois, como afirma França (1996), ao falar sobre os conceitos de qualidade de vida no trabalho (QVT), as empresas devem se preocupar com os seguintes aspectos: (a) grau de satisfação da pessoa com a empresa; (b) condições ambientais gerais; (c) promoção da saúde.

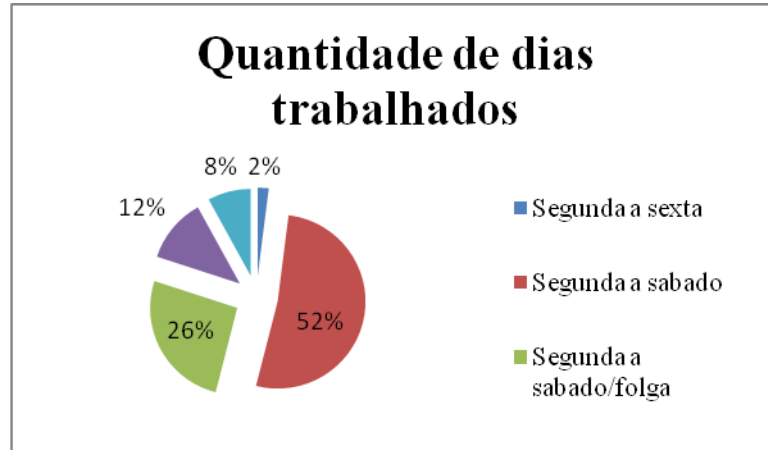


Gráfico 4- Quantidade de dias trabalhados durante a semana
Fonte: Pesquisa de campo (Maio 2014)

Em relação a quantidades de dias trabalhados, 52% dos colaboradores trabalham de segunda a sábado, e 12% trabalham de domingo a domingo, visto que os dias mais movimentados em um salão de beleza são aqueles dos finais de semana. São nesses dias que o colaborador produz mais e conseqüentemente, recebe mais. Nesses dias, as comissões são maiores, e a maior demanda por esses serviços, encoraja os colaboradores do ramo a preferirem trabalhar aos finais de semana, aumentando a produtividade.

Parte disso pode ser explicada por Moura (2011), quando diz que “a maior produtividade é visível onde há maior satisfação dos colaboradores internos e externos, ambiente agradável, muitas oportunidades e estímulos para os colaboradores desenvolverem melhor suas atividades no trabalho” e, portanto, causar envolvimento, melhor e maior produtividade.

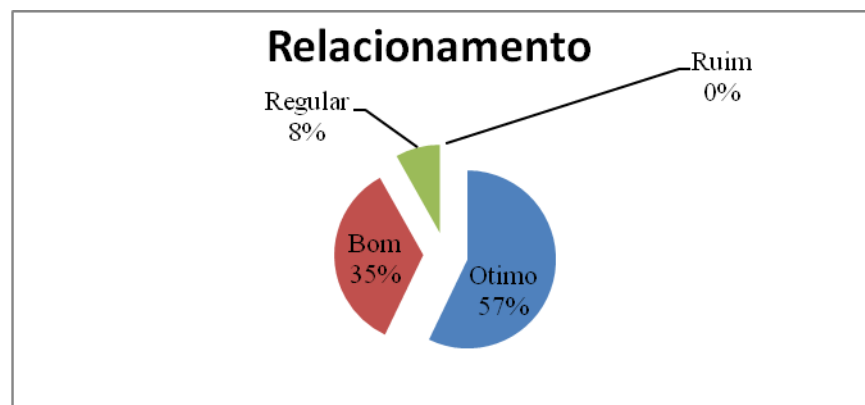


Gráfico 5- Relacionamento com outros funcionários e superiores
Fonte: Pesquisa de campo (Maio 2014)

Quanto ao relacionamento entre colegas e superiores, 57% dos colaboradores considera ótimo e 35% consideram bom. Isso mostra que o clima organizacional nos salões de beleza da cidade estudada é bom e sem muitos problemas aparentes. Com uma boa relação entre funcionários, o ambiente de trabalho se torna agradável e satisfatório, motivando-os. Quanto a isso, Gomes (2002, p.3) diz que “a eficácia da organização pode ser aumentada com a criação de um clima que corresponda aos anseios de seus membros e que canalize o comportamento motivado para os objetivos organizacionais.”

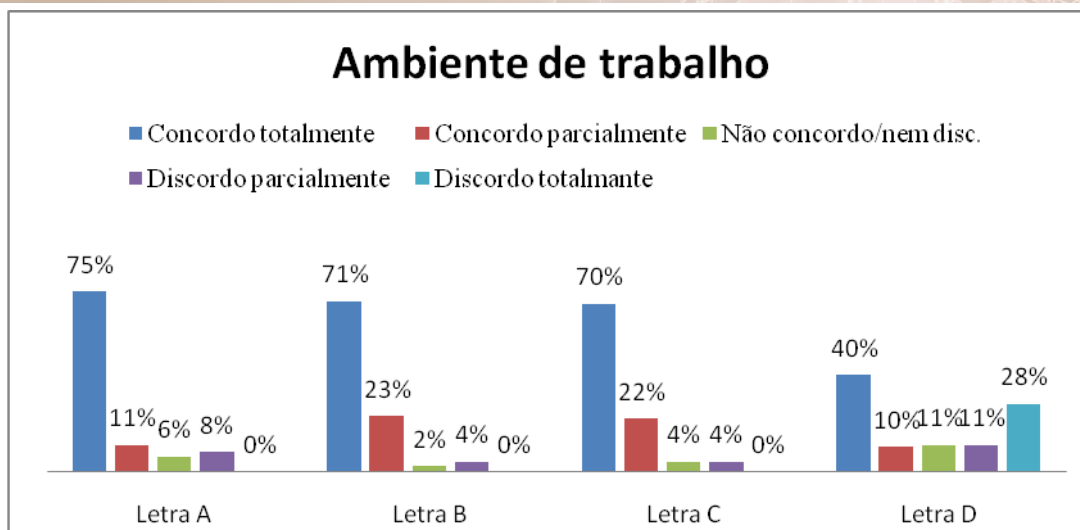


Gráfico 6- Em relação ao ambiente de trabalho
Fonte: Pesquisa de campo (Maio 2014)

Quanto ao ambiente de trabalho, foi perguntado sobre alguns itens que poderiam influenciar. Como mostra o gráfico, a maioria dos colaboradores acha que trabalham em um ambiente agradável.

Perguntados sobre o fornecimento do material necessário para a execução do trabalho (letra A), 75% concordaram totalmente que a empresa fornece esse o material completo e em boas condições, mostrando que a maioria não possui problemas em relação a isso.

Nos aspectos físicos do ambiente de trabalho, ao serem perguntados sobre a iluminação e ventilação do local de trabalho, 71% respondeu que concorda totalmente, concordando que a iluminação e ventilação são ótimas. Quanto ao espaço para a realização do trabalho, 70% dos colaboradores concordaram totalmente que o espaço é suficiente para a execução das atividades. Em parte, isto é justificado pela média das pessoas que trabalham nos salões, que é de 2,7 colaboradores por salão, permitindo um bom espaço para circulação e atividades.

Um dos aspectos interessantes levantados na pesquisa, diz respeito à rotatividade no setor, onde 40% dos colaboradores falou que era comum a troca de funcionários, embora os 28% que negaram seja expressivo, provavelmente representando aqueles com mais tempo de casa, segundo os gerentes.

Em parte, esse resultado contraria o que afirma Julião (2001), que destacou que entre os muitos benefícios da QVT estão: redução da rotatividade; atitude favorável ao trabalho; integração social; e aumento da produtividade.

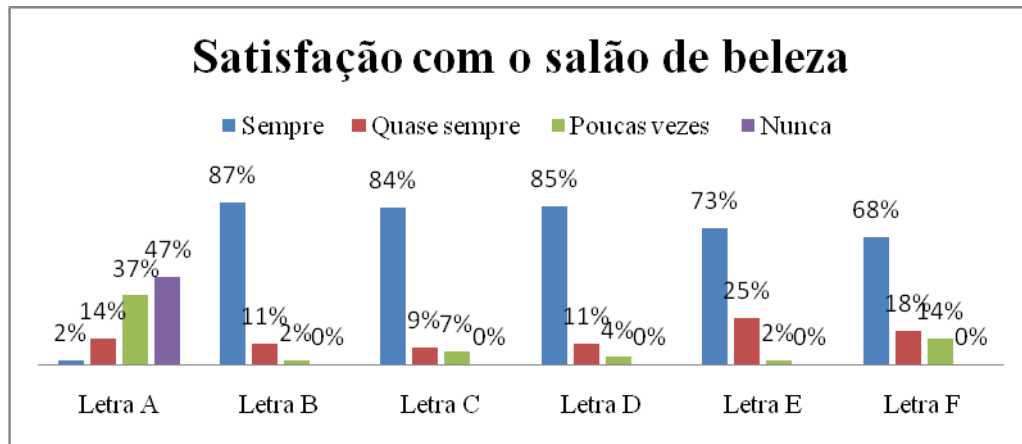


Gráfico 7- Em relação à satisfação com o salão de beleza
Fonte: Pesquisa de campo (Maio 2014)

Quanto à satisfação com o salão de beleza, perguntada na questão 07, nota-se que mais da metade dos colaboradores se sentem satisfeitos com o salão onde trabalham, pois não pensam em sair do emprego (47%) e dos que pensam poucas vezes (Letra A – 37%). Em relação à execução do trabalho com satisfação (Letra B), 87% disseram que sempre executam com satisfação, mostrando que as pessoas desse ramo gostam do que fazem. Sobre a mesma questão, quando perguntados se sentiam motivados a realizarem seu trabalho (letra C), 84% responderam que sempre.

Perguntados se gostavam de trabalhar no salão de beleza (letra D), 85% responderam que sempre, e quando questionados sobre se o clima (ambiente) de trabalho era bom (letra E) 73% respondeu sempre, e 23% que quase sempre. Isso mostra que as pessoas desse ramo se sentem satisfeitas, na maioria das vezes, com o lugar onde trabalham, acarretando resultados positivos para o salão e melhora na produtividade do colaborador. Chiavenato (2002) confirma isso quando diz “a produtividade humana depende do esforço realizado e do método racional, e, sobretudo do interesse e motivação das pessoas”.

A satisfação que os colaboradores sentem em relação ao lugar onde trabalham pode estar ligada a letra F, que pergunta se os colaboradores usufruem dos serviços prestados no salão de beleza, 68% disse que sempre usufruem, e 18% disse quase sempre. As evidências apontam, então, que a QVT está presente na vida desses colaboradores, como mostra França (1996), quando diz: “a qualidade de vida no trabalho representa hoje a necessidade de atuar mais profundamente na valorização das condições de trabalho, no que se refere aos procedimentos das tarefas em si, ao ambiente físico e aos padrões de relacionamento”.

Essa ideia é reforçada por Moura (2011), quando diz que “a maior produtividade é visível nas empresas que utilizam técnicas de QVT, onde há maior satisfação dos colaboradores internos e externos, ambiente agradável, muitas oportunidades e estímulos para os colaboradores desenvolverem melhor suas atividades no trabalho, e, portanto causar envolvimento, melhor e maior produtividade”.

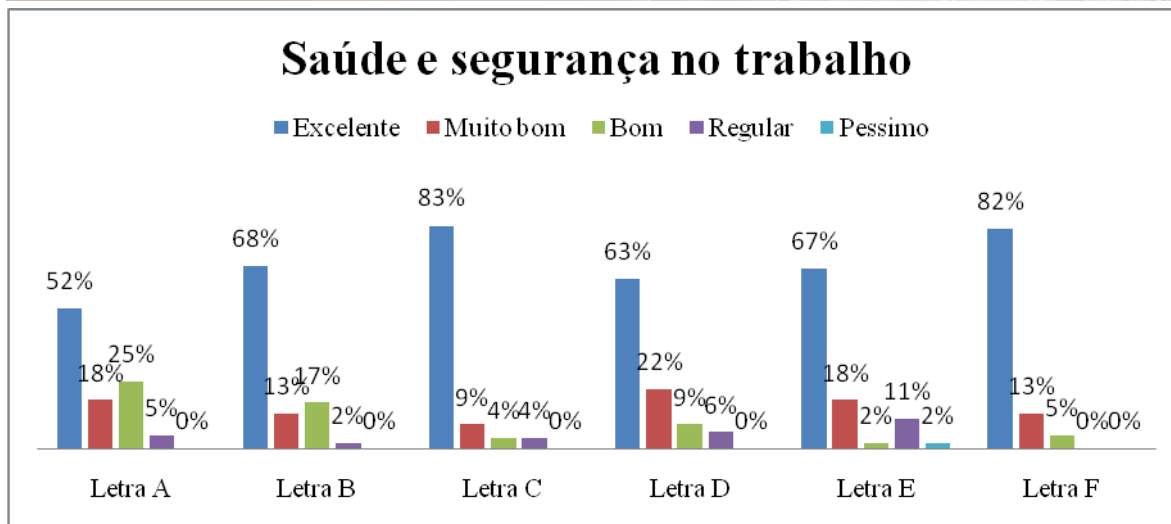


Gráfico 8- Em relação à saúde e segurança no trabalho
Fonte: Pesquisa de campo (Maio 2014)

Quanto à saúde e segurança no trabalho, 52% dos colaboradores consideram excelente a preocupação da empresa com a saúde e segurança (Letra A), e 25% consideram boa. Em relação à higiene do local de trabalho, (Letra B), 68% julga excelente e 30% representa a soma dos que consideram muito boa e boa.

Quanto à limpeza e esterilização do material utilizado após a prestação do serviço (Letra C), 83% dos colaboradores considera excelente. Em relação ao cuidado e manuseio de produtos químicos (Letra D), 63% acha excelente e 23% muito bom. Nessa mesma questão, foi perguntado sobre o uso devido de material de proteção como luvas, máscaras e jaleco quando necessário (Letra E), 67% dos colaboradores julgam excelente esse aspecto, mas 11% considera regular, mostrando que não são todos os salões preocupados com esse tipo de cuidado com a saúde e segurança dos colaboradores e, conseqüentemente, dos clientes.

Por ultimo, foi perguntado sobre o uso frequente de material descartável nas atividades que o exigem (Letra F). 82% conceituam como excelente esse ponto. Isso mostra que boa parte dos salões de beleza da cidade do Riacho Fundo I estão seguindo as normas do órgão que regulamenta as normas sanitárias, a Agencia Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e a Lei 12.592/12, que regulamenta as atividades dos salões de beleza, e em seu artigo 4 diz que os profissionais da beleza, “deverão obedecer às normas sanitárias, efetuando a esterilização de materiais e utensílios utilizados no atendimento a seus clientes”.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa, de acordo com as análises realizadas na seção anterior, conseguiu responder ao problema proposto, bem como cumpriu os objetivos. Foi possível descobrir que as condições sobre a qualidade de vida no trabalho nos ambientes dos salões de beleza das cidades satélites do Núcleo Bandeirante e Riacho Fundo I, do Distrito Federal são muito boas, que as empresas cumprem com a maioria das normas previstas pela fiscalização do segmento.

Há uma boa percepção da empresa com respeito ao cumprimento de normas de higiene e segurança, oferecendo aos clientes e colaboradores, oportunidades de boa prestação de serviços dentro daquilo que as normas da Anvisa preconizam.

Prevalece nessa área a prestação de serviço praticamente autônoma, onde os salões realizam o desembolso dos profissionais pelos serviços prestados, sem o registro na Carteira de Trabalho e Previdência Social.

A faixa etária preponderante está incluída entre os 26 e 35 anos. A relação interpessoal é considerada muito boa. Quanto às questões de saúde ocupacional, há relatos de dores lombares, braços e pernas, causadas pela posição em que os colaboradores devem se manter para a execução do trabalho. Nessa situação, pode-se dizer que esses tipos de problemas são comuns na vida da maioria dos colaboradores que trabalham nesse ramo.

As principais limitações à pesquisa foram o tempo e a dificuldade de abordagem dos profissionais, quase sempre ocupados em suas lides. Nesse contexto, sugere-se em pesquisas futuras, sobre o mesmo tema, estendê-las a salões de beleza de grande porte e observar se os resultados serão semelhantes aos dessa pesquisa feita em salões de pequeno porte. Uma boa indicação para a identificação desses estabelecimentos seria a consulta ao órgão de classe específico, que é a Associação Comercial da cidade.

Uma questão a ser verificada, para comparações, seria o ambiente de trabalho e o cumprimento das regras da Agência de Vigilância Sanitária, ANVISA e da Lei 12.592/12, que regulamenta as atividades dos salões de beleza.

6. REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 12.592**, de 18 de janeiro de 2012. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12592.htm>. Acesso em: 20 abr.2014.

BRASIL. AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. **Salões de beleza e similares**. Disponível em: <<http://s.anvisa.gov.br/wps/s/r/cmw>>. Acesso em 22 set. 2013.

CAVASSANI, Amarildo Pereira; CAVASSANI, Edlene Babieri; BIAZIN, Celestina Crocetta. **Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações**. Disponível em: <www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/784.pdf>. Acesso em: 19 set. 2013.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. 539 p.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. 579 p.

_____. **Recursos humanos**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2002. 631 p.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi *et al.* **As pessoas na organização**. 16. ed. São Paulo: Editora Gente, 2002. 306 p.

_____. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000**. 1996. Tese (Doutorado em Administração de Recursos Humanos) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12132/tde-14042009-113324/>>. Acesso em: 19 set. 2013.

_____. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 217 p.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991.

_____. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** São Paulo: Atlas, 2001. 307 p.

GOMES, Francisco Rodrigues. (2002). Clima organizacional: um estudo em uma empresa de telecomunicações. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 42, n. 2, p. 95-103 abr./jun. 2002

JULIÃO, Patrícia. **Qualidade de vida no trabalho: avaliação em uma empresa do setor automobilístico a partir do clima organizacional e do sistema da qualidade baseado na especificação técnica ISO/TS 16.949.2001.** 58 f. Monografia (apresentada no final do Curso de Administração) – Faculdade de Economia, Administração e contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo.

MONFARDINI, GUILHERME. Beleza influencia na economia: aumento do número de serviços oferecidos é a causa do crescimento. **Rudge Ramos Jornal**, São Paulo, 20 de abr.2012. Disponível em:

<<http://www.metodista.br/rronline/noticias/economia/2012/04/beleza-influencia-na-economia>>. Acesso em: 06 out.2013.

MOURA, Leila Luz Fontes de. **Qualidade de vida no trabalho: uma aplicação prática do modelo de Walton no contexto de uma empresa em picos- PI.** 2011. 60 f. Monografia (Bacharel em Administração) – Universidade Federal do Piauí, Piauí.

OLIVEIRA, Daniele de; Carvalho, Roberto José; Rosa, Adriano Carlos Moraes. Clima organizacional: fator de satisfação no trabalho e resultados eficazes na organização. In: **SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA (SEGET)**, 9., 2012. São Paulo. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos12/37116504.pdf>. Acesso em: 25 de out.2013.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** 9.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002. 637 p.

WERTHER, William R. **Administração de pessoal e recursos humanos.** São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983. 499 p.