



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA

RAMON PEREIRA FERREIRA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM AUXILIARES DE LOJA DE UM
SUPERMERCADO EM SÃO LUÍS**

SÃO LUÍS

2020

RAMON PEREIRA FERREIRA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM AUXILIARES DE LOJA DE UM
SUPERMERCADO EM SÃO LUÍS**

Dissertação de Mestrado a ser submetida para avaliação de defesa final do Programa de Pós- Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Maranhão.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Yldry Souza Ramos Queiroz Pessoa

SÃO LUÍS

2020

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Pereira Ferreira, Ramon.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM AUXILIARES DE
LOJA DE

UM SUPERMERCADO EM SÃO LUÍS / Ramon Pereira Ferreira. -
2020.

98 p.

Orientador(a): Yldry Souza Ramos Queiroz Pessoa. Dissertação
(Mestrado) - Programa de Pós-graduação em
Psicologia/cch, Universidade Federal do Maranhão,
Universidade Federal do Maranhão, 2020.

1. Auxiliar de Loja. 2. Qualidade de Vida. 3.
Qualidade de Vida no Trabalho. I. Souza Ramos Queiroz Pessoa,
Yldry. II. Título.

RAMON PEREIRA FERREIRA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM AUXILIARES DE LOJA DE UM
SUPERMERCADO EM SÃO LUÍS**

Dissertação de Mestrado a ser submetida para avaliação
de defesa final do Programa de Pós- Graduação em
Psicologia da Universidade Federal do Maranhão.

Aprovado em: 25/11/2020

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr^a Yldry Souza Ramos Queiroz Pessoa (Orientadora)
Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. João Carlos Alchieri
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof.^a Dr^a Carla Vaz dos Santos Ribeiro
Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. Tadeu Gomes Teixeira (Suplente)
Universidade Federal do Maranhão

Dedico este trabalho à toda minha família,
especialmente (*in memoriam*) meus avós José
Luiz, Joana de Deus e José Ferreira.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus, pela oportunidade de estar vivo e com saúde, de ter energia e força para alcançar meus objetivos, desenvolver e concluir este trabalho.

Agradeço aos meus pais e meu irmão, pelo cuidado e compreensão em todo este período, por apoiar meus planos de carreira e minha rotina para desenvolver esta pesquisa. Agradeço a eles pela minha vida, educação e formação enquanto pessoa, por tanta dedicação estes anos todos e por diversas vezes abrir mão da própria vida para dar o melhor para mim.

Agradeço a minha companheira de vida Fernanda Rosa, por estar comigo em todos os momentos, sendo eles fáceis ou difíceis. Por me apoiar na carreira da pesquisa e docência, pelo incentivo e por ser determinante nos meus objetivos. Por nunca deixar de estar comigo quando mais precisei e por ser essa pessoa incrível que me ajuda todos os dias, em todas as esferas da minha vida.

À minha orientadora Yldry Souza, por extrema competência em conduzir todo esse processo, por me proporcionar grande aprendizado, por prezar pela por um trabalho bem feito e pelo zelo em tudo que se propõe a fazer. Pela amizade, parceria, e por ser compreensível em todos os momentos dessa jornada.

Por fim, aos meus amigos de profissão, que tanto contribuíram para este trabalho, com orientações, sugestões e com suas experiências práticas e técnica, onde por muitas vezes me proporcionaram ideias incríveis para este trabalho.

“É
A ideia
lá Corria
solta Subia
a manga
Amarrotada
social No calor
alumínio
Não tinha caneta, nempapel
E uma ideia
fugia Era o rodo
cotidiano Era o
rodo cotidiano
Espaço é curto
Quase um curral
Da mochila
amassada Uma
quentinha abafada Meu
(troco é pouco) se é
(É quase
nada) Meu troco
é pouco É quase
nada [...]”
O Rappa – Rodo
Cotidiano.

RESUMO

Os anos 50 foi o marco dos estudos em QVT, principalmente no que se refere a satisfação do trabalhador com a organização e com a tarefa que executa. O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi introduzido por Louis Davis, de UCLA, Los Angeles, em contribuição à Escola Sociotécnica, no início da década de 1970. A partir disso, foi possível notar que a QVT apresenta sua raiz no campo privado, na atmosfera empresarial que, histórica e gradualmente, vem se tornando mais competitivo e fundamental para a investigação dos estudos, que busca entender a visão desse trabalhador global. Portanto, observou-se na literatura uma inter-relação de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida no Trabalho: onde uma Gestão de Pessoas eficiente e eficaz pode promover a Qualidade de Vida no Trabalho dos trabalhadores. Com isso, este estudo investigou a qualidade de vida no trabalho em Auxiliares de Loja, conhecidos como “empacotadores” de um Supermercado em São Luís - MA. Foi desenvolvido um estudo de abordagem quantitativa mediada por uma pesquisa bibliográfica, de campo, de caráter descritivo e exploratório, sendo possível desta forma, conhecer a percepção dos auxiliares de loja sobre a QVT. Foi utilizada a observação direta, diário de campo e registro fotográfico, além disso, foi realizada a aplicação de questionário sobre qualidade de vida no trabalho, baseado no modelo BPSO-96 que receberam tratamento estatístico através dos softwares “SPSS -versão 20”. Estes indicadores estatísticos mostraram a importância das ações de QVT no ambiente organizacional, as medidas a serem tomadas de forma emergencial, como também, as possibilidades de fazer a gestão de qualidade de vida no trabalho do público pesquisado de forma adequada, sendo ainda muito carente na perspectiva dos trabalhadores e da organização pesquisada. Ficou claro que os desafios para a sensibilização e implantação dos programas de qualidade de vida no trabalho são imensos, começando pela dificuldade de conseguir atrair as lideranças para este tipo de ação. Por outro lado, percebeu-se um apoio claro dos participantes da pesquisa e dos demais funcionários da loja (repositores, seguranças, serviços gerais, etc.) que não era o público a ser pesquisado, mas que ao saber da pesquisa demonstraram seu contentamento em que algo a partir dali poderia ser modificado, revelando uma carência muito grande deste tipo de projeto na empresa. Esta pesquisa foi fundamental para tornar clara a minha experiência com a docência e a pesquisa, me mostrar diversos caminhos positivos e sanar algumas dúvidas que a prática em campo me revelou. Além do mais, este processo de construção, realização e conclusão, trouxe ainda mais identificação com as possibilidades de atuação como pesquisador e profissional de recursos humanos, estando claro que nossa prática pode colaborar com uma sociedade mais justa, igual e determinante para mudanças significativas nas vidas das pessoas, como também no que elas realizam.

Palavras-Chave: Trabalho. Qualidade de vida. Qualidade de vida no trabalho. Auxiliar de Loja

ABSTRACT

The 50's were the milestone of studies in QWL, mainly regarding to worker satisfaction towards the organization and the task performed. The term Quality of Working Life (QWL) was introduced by Louis Davis, from UCLA, Los Angeles, in contribution to the Sociotechnical School, in the early 1970s. From that point, it was possible to notice that QWL relies its roots in private and business field that, historically and gradually, has become more competitive and fundamental for the investigation researches, which seeks to understand the vision of this global worker. Therefore, it was observed in the literature an interrelation between People Management and Quality of Working Life: where an efficient and effective People proposes to investigate quality of life at work among store assistants, known as "baggers" of a Supermarket in São Luís - MA. It is a quantitative study mediated by a bibliographic and field research, with a descriptive and exploratory nature, aiming to investigate the perception of store assistants about QWL. Direct observation, field diary and photographic record have been used, as well as a questionnaire about quality of life at work based on the BPSO-96 model and treated statistically by the "SPSS -version 20" software. The statistical analysis showed the importance of QWL actions in organizational environment, the actions to be taken immediately, as well as the possibilities of managing the working life quality of the researched public in an appropriate way, which is very necessary from the perspective of workers and researched organization. It has been clear that the challenges to raise awareness and implement working life quality programs are enormous, starting with the difficulty in attract leadership for this sort of action. On the other hand, there was a clear support from the research participants and the other employees (repositories, security guards, general services, etc.), that weren't included in the researched, that heard about the research and were hopeful that something could be changed, revealing a lack of this type of project in the company. This research was essential to enlighten my experience with teaching and research, showing me several positive paths and to solve some questions that practice revealed to me. Furthermore, this process of construction, execution and conclusion, brought even more identification with the possibilities of acting as a researcher and human resources professional, being clear that our practice can collaborate with a more just, equal and determinant society for significant changes in people's lives, as well as their work.

Keywords: Work. Quality of life. Working Life Quality.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1	Trabalho e saúde na sociedade contemporânea	14
2.2	Trabalho e qualidade de vida	22
2.3	Qualidade de vida no trabalho e sua relevância para gestão de pessoas	27
2.4	Cultura organizacional e suas contribuições para QVT	35
2.5	A abordagem psicossocial e o BPSO-96	40
3	METODOLOGIA	43
3.1	Tipo de pesquisa	43
3.2	Local da pesquisa	44
3.3	Caracterização da amostra	45
3.4	Procedimento e Coleta de Dados	46
3.5	Análise dos dados	47
3.6	Aspectos éticos	48
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	49
4.1	Dados sócio demográficos	49
4.2	Caracterização das condições de trabalho	53
4.3	Percepção da QVT pelos auxiliares de loja através do BPSO	60
4.4	QVT: aspectos biológicos	64
4.5	QVT: aspectos psicológicos	67
4.6	QVT: aspectos sociais	70
4.7	QVT: aspectos organizacionais	72
5	CONCLUSÃO	76
	REFERÊNCIAS	80
	APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	89
	APÊNDICE B – Questionário de caracterização do trabalho	90
	APÊNDICE C – Questionário acerca da qualidade de vida no trabalho	91
	APÊNDICE D – Registros fotográficos dos auxiliares de loja de um supermercado em São Luis – MA	93
	ANEXO A – Termo de autorização institucional	96

1 INTRODUÇÃO

Este é um trabalho em Psicologia Organizacional e do Trabalho e o tema específico diz respeito à relevância da qualidade de vida no trabalho (QVT) como elemento fundamental na saúde do trabalhador. Pesca (2011) afirma que a Psicologia dentro das organizações busca questões intrínsecas (próprias) e extrínsecas (meio-ambiente) das pessoas nelas inseridas.

Gondim; Andrade; Bastos (2010) reforçam que a Psicologia Organizacional e do Trabalho se preocupa com a eficiência e aplicação dos conhecimentos psicológicos à lógica da produção industrial e da racionalidade instrumental, além disso, seu foco estaria no desenvolvimento de medidas psicológicas e ergonômicas para oferecer condições apropriadas de trabalho que impeçam problemas de má adaptação com repercussões na saúde e qualidade de vida do trabalhador. Freitas (2007) enaltece a importância da Psicologia Organizacional do Trabalho e que há um lugar, espaço e tempo do mundo do trabalho que precisa ser descortinado.

Almeida *et al.* (2012) ressaltam que cada vez mais se investiga sobre qualidade de vida. É uma concepção que envolve parâmetros das áreas de saúde, arquitetura, urbanismo, lazer, gastronomia, esportes, educação, meio ambiente, segurança pública e privada, entretenimento, novas tecnologias e tudo o que se relacione com o ser humano, sua cultura e seu meio. Estudar qualidade de vida no trabalho tornou-se um desafio, que teve início a partir das experiências em recursos humanos do autor, apoiado por toda construção de carreira alinhada à gestão de pessoas. Inicialmente, pesquisas em qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho eram parcialmente desconhecidas, somente vistas práticas na cultura de algumas empresas e em alguns discursos de gestores por onde trabalhou.

Ampliar os conhecimentos de qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho no ambiente corporativo se deu por envolver um grande contingente de possibilidades, onde é possível observar e encontrar táticas que minimizam os problemas oriundos do mundo do trabalho e do capital financeiro. Este trabalho pretende contribuir como fonte para outras pesquisas, porque é uma temática em que há diversos campos a serem explorados. Siqueira *et al.* (2017) revelam que na literatura, ao longo das últimas décadas, que o tema QVT, tem sido abordado sob diversos ângulos e sendo influenciado por fatores organizacionais e sociais.

Com isso, este trabalho vem propor investigar qualidade de vida no trabalho em Auxiliares de Loja, conhecidos como “empacotadores” de um Supermercado em São Luís-MA, que tem destaque por ser o maior empregador do Maranhão (MA) em 2019 e hoje possuir mais de 24 mil funcionários, com objetivo de abrir mais de 350 lojas nos próximos 5 anos. A possibilidade em estar próximo e trabalhar no local do campo de pesquisa foi determinante

para o autor definir os participantes e o direcionamento desta pesquisa.

Este cenário de grande potencial de pesquisa instigou a compreender a realidade dos trabalhadores desta rede de Supermercados, especificamente os auxiliares de loja, caracterizados por ser o cargo de maior rodízio em funções diferentes¹, bem como auxiliar a maioria das² funções operacionais. Compreender o mundo laboral destes trabalhadores e suas atividades, foi o caminho selecionado para justificar as variáveis e fatores importantes sobre a qualidade de vida e sua relação com o trabalho. Dártora (2013) relata a dificuldade em encontrar pesquisas sobre esta atividade, caracterizando-as como praticamente escassas, e que não se encontra em cursos, apostilas caracterizações adequadas ou algum histórico sobre essa atividade ao longo dos anos.

A diversidade de formatos dos estabelecimentos de varejo traduz-se numa grande variedade de comportamentos empresariais, que vai da produção das mercadorias ao comportamento do trabalhador, complementa que o comércio tem absorvido os trabalhadores que outrora estavam alocados na indústria e/ou no campo, corrobora que o comércio varejista tem sido a porta de entrada para o “mercado de trabalho” de milhares de jovens, por estes motivos, ganha importância o estudo do tipo de relação de trabalho e qualidade de vida nas organizações. É importante colocar que o setor supermercadista se caracteriza pela prestação de serviços ou atendimento ao público, fazendo parte do setor terciário da economia (SEMENSATO, 2011).

Outro ponto importante que corrobora a importância do tema é a crescente preocupação do trabalhador sobre sua saúde, apontando e demonstrando sinais da necessidade de ajuda, situando assim a pesquisa de soluções para elevação da qualidade de vida no trabalho e administração das mazelas do ambiente organizacional, especificamente no estado do MA. Junior *et al.* (2011) explica que o crescente poder econômico do setor comercial tem sido evidente durante os anos, desempenhando o papel de monitor do comportamento social e tendências do consumidor, impactando de forma direta na produção e intensificação do trabalho, como também um termômetro constante para os trabalhadores.

No mundo corporativo contemporâneo, os empregados são submetidos a níveis altos de produtividade, além de escalas de trabalho preocupantes, característica predominante das operações nas redes de Supermercados. Dártora (2013) revela que os empacotadores possuem uma dinâmica de trabalho diária muito desgastante, passando muito tempo em pé e sem calçado

¹ Ex: reposição, devolução (produtos).

² Ex: operadores de caixa, serviços gerais, auxiliar de depósito, auxiliar de estacionamento.

adequado, empacotando inúmeros produtos diariamente, frios, congelados ou quentes e em condições ambientais e estruturais de trabalho muito precárias, afirma também que empacotar não se caracteriza por uma atividade mecânica, mas sim, muito complexa.

No entanto, a comprovação de que essa realidade realmente se instala numa tendência do mercado de trabalho nos encoraja a estudar maneiras de lidar com ela, visto o crescimento das operações de comércio atingirem níveis elevados de produtividade, mas ao mesmo tempo, serem fundamentais na sociedade do consumo.

Considera-se que as bases dessas organizações varejistas estão na própria estrutura do sistema capitalista, que dita um mercado, muitas vezes, sem limites e regras, capturando a subjetividade do trabalhador e levando-o a sérios problemas de saúde, muitas vezes apresentando sinais irreversíveis. Silva (2018) destaca sobre a captura da subjetividade, um processo de submissão total da classe trabalhadora, consistindo numa alienação onde se exige capacidade física e psicológica, onde essa apropriação completa da subjetividade no ambiente de trabalho durante os anos, mantém gerações de trabalhadores adoecidos.

É observado que as empresas tentando minimizar os efeitos danosos referentes à saúde do trabalhador, tem sinalizado preocupação por uma maior responsabilidade social diante destas questões. Oliveira (2013) propõe um conceito de responsabilidade social que vai além dos compromissos compulsórios da empresa, deve expressar a inserção de valores, condutas e procedimentos, que induzem à melhoria de vida dos funcionários e seus familiares, condições fundamentais para compreensão da qualidade de vida no trabalho.

Malgrado, a qualidade de vida no trabalho pode ser estudada e relacionada com o encargo social organizacional e o trabalhador, além da gestão do estresse ligado as atividades. Almeida *et al.* (2012) colocam que vários pesquisadores têm ampliado o campo da discussão sobre qualidade de vida, incorporando diversos pontos que aprofundam a análise e oferecem novas perspectivas sobre o tema, inclusive o trabalho, além disso, complementa que para diversos profissionais e estudantes, essa temática relaciona-se diretamente com seu campo de atuação ou pesquisa.

A busca da QVT para os trabalhadores como uma das mais reais formas de valorização interna tem sido gradativamente levantada nas organizações, além da propagação de uma cultura sobre a importância desses cuidados, na gestão de pessoas e dos investimentos em programas de saúde no trabalho como elementos fundamentais da promoção da QVT. Procura-se ao longo dessa pesquisa relacionar diversas temáticas entrelaçadas do mundo do trabalho, com ênfase na relação da QVT no mundo contemporâneo e das atividades do comércio varejista.

O objetivo geral desta pesquisa é analisar a percepção de profissionais auxiliares de loja de uma rede de Supermercados em São Luís (MA) em relação aos indicadores da abordagem da Qualidade de Vida no Trabalho (BPSO-96). Os objetivos específicos traçados são os seguintes:

1. Mapear como estes trabalhadores sistematizam e executam seu trabalho;
2. Investigar as condições de trabalho e sua influência na saúde do trabalhador.
3. Relacionar as condições de trabalho com a QVT dos pesquisados

Para essa pesquisa foram empregadas as técnicas de pesquisa propostas na classificação de Lakatos; Marconi (2003): pesquisa bibliográfica e aplicação de questionário. Além disso, este trabalho se caracteriza por pesquisa exploratória, quantitativa e descritiva, que tem como características observar, registrar, analisar e correlacionar fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Além disso, como metodologia foi utilizado o método *Survey*, no intuito de buscar informações de um grupo de interesse, obtenção de dados, características e opiniões.

Uma das questões mais relevantes de cunho pessoal para desenvolver este trabalho está relacionada à atuação profissional de psicólogos no setor de Recursos Humanos e ao que consideramos elemento do nosso ofício pessoal e profissional - contribuir e tornar a sociedade um lugar mais justo, diante das barreiras que existem.

O enredo desta pesquisa surgiu da aflição a respeito do papel de profissionais de Recursos Humanos tem mostrado nos dias atuais, onde ações de qualidade de vida no trabalho (QVT) muitas vezes desenvolvidas por estes e pelas organizações do comércio com seu público interno teriam efeitos sobre o estresse no trabalho. Além disso, das conjeturas e de como práticas de QVT se disseminam, assim como as insatisfações no trabalho relacionadas a ela. Por último, como tais práticas podem ser transformadas em razões facilitadoras da manutenção da realização profissional e do capital intelectual.

A temática da pesquisa é de relevância para o campo de estudos da Psicologia Organizacional e do Trabalho, especialmente, para a gestão de pessoas e instrumental de recursos humanos, devido as grandes consequências pessoais e sociais que trazem aos colaboradores e as organizações, que não oferecem um apropriado posicionamento em relação a qualidade de vida no trabalho e aos problemas voltados para a saúde do trabalhador. Acredita-se que o campo da psicologia tem muito a se beneficiar de dissertações e teses que busquem se aprofundar em aspectos sociais e psicológicos das organizações e seus trabalhadores. Diante das situações adversas do trabalho, quais aspectos da qualidade de vida contribuem para a saúde mental e física?

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Trabalho e saúde na sociedade contemporânea

Durante a história, estudiosos têm procurado conhecer cada vez mais os diversos aspectos comportamentais do ser humano. Isto significa, cada vez mais, que as pessoas buscam conhecer melhor a si mesmas e aos outros com os quais convivem, tanto na situação individual, como social ou organizacional. Pessoa (2014) aponta que a relação entre saúde e trabalho foi se concretizando devido as mudanças dos modos e das maneiras de saber-fazer-viver-sentir da humanidade e do meio ambiente.

O trabalho é uma das formas do homem atuar sobre o mundo, realizado de várias formas, mas com certeza é realizado devido à bagagem que traz de sua herança cultural e sua ideologia acerca das relações sociais. É a partir do percurso histórico do trabalho e dos momentos de mudanças³ que se seguiram pelo Taylorismo, Fordismo e Toyotismo, que as relações humanas construíram suas bases a partir do trabalho e dos objetivos das populações. Diante disso, é importante citar o que traz Jost; Fernandes; Soboll (2014) em relação ao capitalismo e as mudanças no trabalho, destacando os diversos ciclos de crescimento e crise, que são acompanhados de transformações na forma de gestão e organização do trabalho, como também nas cobranças sobre o conhecimento e no controle sobre os trabalhadores.

Fleury; Vargas (1983) descrevem que o período taylorista/fordista por exemplo, ficou marcado pelas técnicas de organização, gestão do trabalho e da produção. Silva; Sachuk (2011) reforçam que nesse período o homem passou a ser quase um componente da máquina, devido aos movimentos feitos mecanicamente, padronizados, desprovidos de conhecimento profissional e sem a interferência de sua mente, onde a harmonia do ambiente era mantida ao mesmo tempo em que não se tinha homens excepcionais, mas homens apropriados para o tipo de trabalho exigido. O taylorismo e o fordismo, comandavam o sistema produtivo e os processos de trabalho nas grandes indústrias, ao longo do século XX.

³ O Taylorismo é uma teoria criada pelo americano Frederick Winslow Taylor e cujo objetivo principal é racionalizar o trabalho e com isso aumentar a produtividade. O Fordismo é um princípio organizador do trabalho desenvolvido por Henry Ford em 1908, sendo um desdobramento do Taylorismo. O Toyotismo é uma forma de organização do trabalho desenvolvido pelo japonês Taiichi Ohno, em 1962, na montadora japonesa Toyota. O Taylorismo e o Fordismo enfatizaram basicamente os princípios de fabricação, onde o primeiro iniciou o estudo da mão de obra na produção industrial, organizando o trabalho de modo a obter grande produtividade com menor custo, o Fordismo manteve o mecanismo de produção e organização semelhante ao taylorismo, por outro lado, adicionou a esteira rolante, ditando um novo ritmo de trabalho. O Toyotismo, por sua vez, se concentrou no aspecto da cultura organizacional e de sua importância para a competitividade de uma empresa.

A Organização Científica do Trabalho (OCT) foi quem incorporou estes modelos de gestão, nascendo nos Estados Unidos no final do século XIX (JOST; FERNANDES; SOBOLL, 2014). O Taylorismo nasce fundamentalmente para dar uma resposta ao mundo do trabalho, redefinindo suas atividades, atendendo o ritmo de produção das fábricas e mudando a economia global. Taylor (1995) relata problemas de baixa produtividade entre os trabalhadores, indica a variação do tempo e rendimento individual dos operários como um dos maiores problemas, além disso, o desconhecimento dos trabalhadores em relação aos significados do trabalho e do tempo que precisariam para concluir as atividades diárias, iniciando através dessas observações um caminho para mudanças na gestão do trabalho. Jost; Fernandes; Soboll (2014) trazem uma característica importante do Taylorismo no processo de mudança dos modelos de gestão: a incorporação da subjetividade. Assim, se estabelece uma afinidade formal de harmonia entre grupos históricos e politicamente iguais, do mesmo modo, pautado no objetivo de interesses e de elevação da produtividade.

Já o Fordismo tinha como principal objetivo o barateamento da força de trabalho, os operários envolvidos neste processo não possuíam especialização ou capacitação, eram considerados desprovidos de inteligência para outra função e tinham o objetivo de produzir em demasia (FARIA, 2007). Jost; Fernandes; Soboll (2014) nos trazem que o monopólio do conhecimento durante o Fordismo era claro e permitido somente à gerência, cabendo aos trabalhadores a execução e consentido sugestões somente à aquelas com algum talento mental. Algumas características centrais deste processo de trabalho são bem marcantes, tais como: disciplina no interior das fábricas, a atividade mental usada como mercadoria e para produzir mais valor, produção em massa e consumo de massa. Diante dessas características e mudanças, Ford propôs a redução da jornada de trabalho e o aumento do salário médio (MERLO; LAPIS, 2007). Portanto, o objetivo do avanço do capitalismo pela produção do sujeito era notório, se formando do outro lado a posição de sujeito consumidor, circunstanciando e findando na valorização deste trabalhador, distinguindo a partir dessas características os dois modelos de gestão.

Silva; Sachuk (2011) corroboram que com o transcorrer do tempo o Taylorismo e o Fordismo deixaram de ser os únicos modelos de produção, devido ao amplo salto tecnológico. Pois, a automação, a robótica e a microeletrônica ocuparam o espaço fabril e levaram a um conjunto de experimentos nos processos de trabalho, surgindo então, novos processos produtivos que se inseriram e se desenvolveram nas relações de trabalho de produção de capital, emergindo então, o Toyotismo (ANTUNES, 2005).

O Toyotismo, caminhava para uma era moderna onde os trabalhadores eram educados,

qualificados e treinados para conhecerem todos os processos de produção. A partir dessa relação do homem com o trabalho, é possível dizer que este sempre fez parte do seu contexto social e da sua história. A propósito, Zavattaro; Benzoni (2013, p. 01) referem que:

O Homem não pode ser entendido sem o Trabalho e o Trabalho, em si mesmo, reflete a condição humana. Existe uma relação pré-determinada entre o Homem e o Trabalho. Considerando-se que o ser humano se caracteriza pela indeterminação, uma condição biológica que o instrumentaliza, mas não o programa, o trabalho e o desejo humano não podem existir separadamente. O homem é dotado de consciência e inteligência, desejos e pulsões, que buscam espaço para elaboração nas atividades da vida diária, entre elas o trabalho. Certamente, o trabalho imposto ao homem não responde sistematicamente a esta exigência conceitual, se tornando alienante. É uma verdadeira missão, a consciência que o homem tem de desempenhar na vida uma tarefa concreta e pessoal, derivada de seu caráter único e *irrepetível*. No entanto, a partir do momento em que o trabalho é institucionalizado, passa a se apresentar uma nova configuração: a relação existente entre Homem, Trabalho e Organização.

Através do percurso histórico, Sanchez (2015) mostrou que o trabalho se inicia com a busca de meios mais adequados para o homem atender as suas necessidades. À medida que a satisfação pessoal é alcançada somam-se outras necessidades e formam-se relações sociais que estabelecem a visão histórica do trabalho (SANCHEZ, 2015).

Antunes (2006) coloca o trabalho como um histórico da realização social, objetivado pela produção e reprodução e que tem função determinante para a existência do ser, num ato que sempre se efetiva pelo trabalho. Além disso, afirma que é a partir do trabalho que o homem torna-se ser social, distinguindo de todas as formas não humanas e estabelecendo grandes marcos.

Outra importante concepção, é da autora Arendt (2007), defende que a espécie humana se realiza a partir de três dimensões: o labor, o trabalho e a ação. Estas dimensões perpassam pelo esforço, atividade, meta ou objetivo, que resultam em um produto. Marx, ao dar um significado para o trabalho, destaca que esta é uma condição de essência do homem. A partir disso, em todas as formas de sociedade o trabalho existe como uma eterna necessidade natural do homem, em mediação entre o mesmo e a natureza. Oliveira (2013), afirma que o trabalho é uma atividade desenvolvida pelo homem sob determinadas configurações e tem por objetivo produzir riquezas. Além do mais, as riquezas deram bases para o que é chamado de capitalismo, com o início das atividades trabalhistas formais, onde além das relações de trabalho se desenvolverem, era determinação básica trabalhar para sobreviver.

Desde o advento do capitalismo e da Revolução Industrial do século XVIII, o trabalho tornou-se um atributo central da vida humana nas sociedades ocidentais (ENRIQUEZ, 2014).

Por via de regra, o trabalho torna-se fundamental nas famílias e mostra-se capital para a manutenção da vida, caminhando para a primeira ocupação formal.

A Revolução Industrial nasce na Inglaterra (1780-1820) como país de industrialização originária, assume o capitalismo internacional e o protagonismo dos investimentos voltados ao trabalho, de produção industrial forte e hegemonia econômica, se caracterizando como primeira passagem deste momento histórico. Na segunda (1870 - 1940) passagem, surge uma internalização dos mecanismos industriais pela Alemanha e Estados Unidos, caracterizados pela dificuldade dos países periféricos a entrar no centro do capital financeiro, além disso, pela introdução a modernização tecnológica, como também da fragilidade da Inglaterra agravados pelas guerras e Depressão de 1929. Na terceira passagem (a partir de 1950), chamada terceira Revolução Industrial, a desorganização das bases institucionais do desenvolvimento capitalista no pós-guerra, tornou acirrada a disputa econômica. Os Estados Unidos perdiam hegemonia econômica, a Alemanha cedia nos anos 80 aos desafios da reunificação da União Europeia e o Japão cai diante da crise financeira com o Sistema Internacional Financeiro Internacional ruindo, desaparecem condições necessárias para a repressão financeira, valorização do capital e compromisso com o pleno emprego (POCHMANN, 2001).

Neste cenário, condições desumanas e degradantes de trabalho foram impostas aos operários para aumentar a produção e garantir a progressão dos lucros, majorando a frequência de acidentes e doenças advindas do exercício laboral, provocadas pela precária iluminação, ausência de segurança, má circulação de ar no ambiente de trabalho e jornadas diárias exaustivas, somadas às diminutas condições de vida no cenário urbano, assolado por epidemias generalizadas e ausência de condições mínimas de higiene (COULON; COSTA-PEDRO, 1995).

Por outro lado, sendo essencial, a cultura do trabalho era transmitida pelos membros mais velhos da família em diversas sociedades e cada uma com suas especificidades. Junto a essa cultura fala-se do trabalho e suas mais variadas formas de desenvolvimento e constituição do sujeito. Ao longo da sociedade humana e perante suas diferentes fases históricas e transicionais, o trabalho se exibiu com algumas características, modificando-se.

Essas modificações vêm formando ao longo do tempo processos estruturais que possuem fatores determinantes no comportamento da sociedade do trabalho, a exemplo, as atividades, as cargas de trabalho, as mudanças comportamentais e principalmente as análises relacionadas ao trabalho vão se modificando. A ideia, hoje em geral tão comum, de que o trabalho é a mais elevada das atividades humanas ou de que tem um poder capaz de nos definir melhor que qualquer outra coisa, foi uma construção necessária ao capitalismo para que as

pessoas se engajassem no sistema produtivo (BENDASSOLLI, 2010).

Assim, é possível afirmar que no decorrer da história e do sistema produtivo, a forma como o homem executa o seu trabalho, muda de acordo com a cultura, o local e a ocasião histórica vivida. E essa história precisa ser revisitada, onde a partir dela, geram-se estudos que dão visibilidade e proporciona mudanças no trabalho. Na atualidade vê-se um modo de trabalho onde o trabalhador utiliza muito mais a mente do que o corpo, sendo exigidos dele a disponibilidade permanente e o cumprimento de metas cada vez mais difíceis de serem atingidas, gerando estresse e repercutindo negativamente na sua saúde e qualidade de vida. Pessoa (2014) reforça que são múltiplos os contextos nos quais se podem verificar as consequências das atuais e significativas mudanças acontecidas no mundo do trabalho e suas implicações sobre as condições de vida e saúde dos trabalhadores.

Entretanto, é necessário equilíbrio entre vida e trabalho, mente e corpo. Castel (2010, p. 29) afirma que nas últimas décadas tem vindo a desenhar-se uma “zona híbrida da vida social entre trabalho e não trabalho, segurança e assistência, integração e desfiliação”, onde faltam as condições para o indivíduo construir a sua independência econômica e social. Nisso, torna-se fundamental as organizações trabalharem com projetos visando a saúde no trabalho. Melo (2016) reforça que a fim de investigar como essas transformações têm impactado na saúde do trabalhador, é fundamental que as organizações esquematizem um cenário de mudanças tanto no plano laboral, com as normas e diretrizes impostas aos trabalhadores, ao mesmo tempo no plano subjetivo, com as relações entre pares e chefias, as interações, a saúde e os aspectos cognitivos do trabalho.

Antes de tudo, é importante pontuar que a compreensão de saúde sempre será ampla e de grandes discussões. Xavier; Araújo (2014) relatam que saúde pode ter como definições: bom funcionamento orgânico; ausência de doenças; completo bem-estar bio-psico-social. Sua concepção, contudo, é traço cultural e, como tal, deve levar em consideração aspectos sócio-contextuais e culturais.

Na Antiguidade, a relação entre o trabalho e a saúde/doença se tornou acentuada a partir da Revolução Industrial e nem sempre se estabeleceu como foco de atenção. Além disso no trabalho escravo e no regime servil, inexistia a preocupação em preservar a saúde dos que eram submetidos ao trabalho, este era interpretado como castigo ou estigma: o “tripalium”, instrumento de tortura (MINAYO-GOMES; THEDIM-COSTA, 1997).

Utilizava-se a concepção sobrenatural de saúde e enfermidade. Segundo Scliar (2007), “Para os antigos hebreus, a doença não era necessariamente devida à ação de demônios, ou de maus espíritos, mas representava, de qualquer modo, sinal da cólera divina, diante dos pecados

humanos”. O poder e o domínio sobre as enfermidades eram atribuídos às entidades mágico-religiosas e aos fenômenos naturais, a doença era compreendida como uma forma de controle e punição divina.

A conceituação de saúde, num sentido mais difundido e moderno é a encontrada no preâmbulo da constituição da Organização Mundial da Saúde (OMS, 2007), que concebe a saúde como um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas como ausência de doença. O Ministério da Educação (1997) relata que diversas tentativas vêm sendo feitas a fim de se construir um conceito mais dinâmico, que dê conta de tratar a saúde não como imagem complementar da doença e sim como construção permanente de cada indivíduo e da coletividade, que se expressa na luta pela ampliação do uso das potencialidades de cada pessoa e da sociedade, refletindo sua capacidade de defender a vida.

Por outro lado, Dejours (1986) critica o conceito da OMS e mostra em seu trabalho um novo conceito de saúde, afirmando ser a ideia que deveria ser óbvia nos meios acadêmicos, definindo que a saúde das pessoas é um assunto ligado às próprias pessoas, complementa este argumento como uma ideia primordial e essencial. Segre; Ferraz (1997) afirmam que se trata de definição irreal porque, aludindo ao perfeito bem-estar, coloca uma utopia. O que caracteriza o bom e bem-estar? É possível dar predicados a perfeição? Pacheco (2013) destaca que o conceito introduzido pela OMS se apresenta com algo abrangente, mas ao mesmo tempo passou por muitas críticas por essa definição ser utópica e difícil de ser atingida.

Portanto, o sentido de saúde como um conceito operacional é possível de ser medido, e tem sido objeto de estudo na Organização Mundial de Saúde (OMS). A definição e compreensão sobre saúde é complexa e multifacetada, saúde pode ser entendida e interpretada por vários grupos sociais de forma diferente, como por exemplo, a capacidade de um indivíduo ou grupo de realizar aspirações, satisfazer necessidades e, ainda, lidar com o meio ambiente, abrangendo os recursos sociais e pessoais, bem como as capacidades físicas. Além do mais, é importante destacar o que traz Scliar (2007), que o conceito de saúde reflete a conjuntura social, econômica, política e cultural, ou seja: saúde não representa a mesma coisa para todas as pessoas.

No âmbito do trabalho, Minayo-Gomes; Thedim-Costa (1997) destacam que a saúde do trabalhador se configura como um campo de práticas e de conhecimentos estratégicos interdisciplinares, técnicos, sociais, políticos, humanos, multiprofissionais e interinstitucionais, voltados para analisar e intervir nas relações de trabalho que provocam doenças e agravos. Além disto, têm surgido temas, estudos, abordagens que, ainda que afetos à relação trabalho-saúde, só correspondem parcialmente ao que se percebe por Saúde do Trabalhador. Essa relação na

sociedade contemporânea é reconhecida como um dos máximos valores dos grupos sociais, pois isso se transfere este valor ao trabalho. Variados grupos sociais estão todos os dias por várias horas dentro do ambiente de trabalho, por isso torna-se importante compreender e estudar em sentido estes comportamentos revelam valores importantes através da atividade.

Além disso, Santos (2014) mostra que a saúde do trabalhador deve ser compreendida, reconhecidamente, como um campo permeado pelas mais diversas disciplinas, uma vez que seu objeto de estudo as relações saúde-trabalho é complexo e dinâmico. Diversos autores ao abordarem o campo da saúde do trabalhador colocam a interdisciplinaridade como questão fundamental para tratar das relações saúde e trabalho com a finalidade de transformação social (MINAYO-GOMEZ; LACAZ, 2005; LACAZ, 1997; MINAYO-GOMEZ; THEDIM- COSTA, 1997, MENDES; DIAS, 1991).

O mundo de informação em saúde se espalha como uma área multidisciplinar de conhecimento que engloba além de diversas formas de ciência e noção popular, conceitos que permeiam a vida das pessoas como um todo. De acordo com essa perspectiva, devemos ressaltar que o conceito de saúde traz uma percepção individual de cada indivíduo e é de extrema importância para a condição da vida dos mesmos dando voz a eles, por outro lado, nas descrições concreto-factuais limita o que é saúde, pois a realidade em que vivem são representações a parte (SILVA; SCHREIBER; MOTA, 2018).

Deste ponto de vista, lida-se com numerosos dados do cotidiano do ser humano, analisando desde a percepção e expectativa particulares sobre a vida, com também o agir a ação clínica frente a doenças e enfermidades. Promover projetos e desenvolver pesquisas em saúde no trabalho torna-se natural quando olhamos e valorizamos o trabalhador no seu dia-dia, e a importância deste tema na sociedade tem apontado grandes mudanças no que concerne o mundo do trabalho e a dinâmica saúde-doença.

E quando se fala em saúde dos trabalhadores, encontra-se um fator decisivo na vida de muitos profissionais, sendo uma possibilidade de política que poderá fornecer soluções ou alternativas para uma série de problemas relacionados ao trabalho, como também na retenção dos funcionários nas organizações. Silveira (2019) ressalta que a prática de promoção de saúde favorece a solidificação de um modelo de saúde no qual o indivíduo é valorizado em sua totalidade. Estimula-se o cuidar de si, a liberdade e o empoderamento pessoal.

No Brasil, de acordo com Minayo-Gomes et al. (2018) o campo da Saúde do Trabalhador (ST) é resultante de um patrimônio acumulado no âmbito da Saúde Coletiva, com raízes no movimento da Medicina Social latino-americana e influenciado significativamente pela experiência operária italiana, além disso, o avanço científico da Medicina Preventiva, da Medicina

Social e da Saúde Pública durante os anos 1960/70, ampliou o quadro interpretativo do processo saúde-doença, inclusive em sua articulação com o trabalho. Essa nova forma de apreender a relação trabalho-saúde e de intervir no mundo do trabalho introduz, na Saúde Pública, práticas de atenção à saúde dos trabalhadores, no bojo das propostas da Reforma Sanitária Brasileira.

O Brasil, em sua Constituição de 1988, no artigo 196, a saúde é considerada um direito social, ao lado do trabalho e outras áreas, e na seção II, sobre a Saúde, tem-se a seguinte definição:

Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação (BRASIL, 1988, n.p).

Nisso, o objetivo de cumprir mudanças em relação a saúde do trabalhador no Brasil é sua base principal, englobando as ações do âmbito jurídico, político e técnico alinhado a uma postura ética, que enfrenta um perturbado caminho ao longo dos anos. Minayo-Gomes; Thedim-Costa (1997) reforçam que a saúde dos trabalhadores se torna questão na medida em que outras questões são colocadas no País, além do mais, manifesta-se no âmago da construção de uma sociedade democrática, da conquista de direitos elementares de cidadania, da consolidação do direito à livre organização dos trabalhadores.

Dalton (2012) nos mostra que no Brasil, por mais de 50 anos a intervenção do ambiente de trabalho era do Ministério do Trabalho Indústria e Comércio, com ações fundamentadas nas restritas dentro das normas de Higiene e Segurança do Trabalho e com sanções exclusivamente ligada às leis e normas. Nunca foi fácil a intervenção nos ambientes de trabalho, existindo muita falta de suporte aos profissionais e recursos estruturais, que servem de ferramentas para ações diárias, além dos impedimentos jurídicos que dificultam várias iniciativas.

Atualmente a ST encara muitas mudanças e com o tempo foi gerando uma série de problemas que se mostram e se apresentam no trabalhador como:

Depara-se, no momento atual, com um quadro em que convivem situações mais evidentes da violência do trabalho, não resolvidas ou parcialmente enfrentadas – como pneumoconioses, doenças provenientes de riscos físicos, intoxicações crônicas e agudas, associadas à utilização de tecnologias obsoletas e de substâncias banidas do mundo desenvolvido, bem como a formas de organização do trabalho que desconsideram a necessidade de contemplar e expandir as potencialidades humanas – com as decorrentes de uma nova lógica produtiva, marcada pela globalização da economia (MINAYO-GOMES; THEDIM-COSTA, 1997, p.21-32).

Visto isso, com as problemáticas observadas no mundo do trabalho no decorrer da história e na atualidade, é fundamental estabelecer uma política de saúde do trabalhador expressiva. Não é papel somente do Estado, como também das organizações estabelecerem um compromisso de atenção ao trabalhador, considerando uma gama de condicionantes da saúde e da doença. Facchini *et al.* (2005) referem que é imprescindível a identificação de problemas de saúde com atividades de trabalho e os riscos provocados nos processos produtivos, pois, assim, definem-se prioridades e estratégias de prevenção no campo da saúde do trabalhador.

2.2 Trabalho e qualidade de vida

Amplas mudanças estão ocorrendo no mundo do trabalho, nas formas de inserção, na gestão e nos programas que envolvem saúde do trabalhador. Estas alterações decorrem do período ativo e extensivo de ampliação da sociedade mundial, denominada a partir destas características de globalização. O aumento da competitividade, a evolução tecnológica e as novas regras do mundo globalizado (ANTUNES, 2005), demandam um tratamento diferenciado às pessoas nas organizações. Garcia (2016) expõe que o processo de globalização não é algo novo e já visto na Antiguidade, especificamente na sociedade romana, já era possível notar uma sociedade globalizada em seus aspectos sociológico, político e social.

Vilarta (2008) cita que a globalização diz respeito a todos os processos pelos quais os povos do mundo são incorporados em uma única sociedade. Loguercio (2010) reforça que a globalização se caracteriza pelo processo de acumulação capitalista, que faz parte do modo de produção visando sempre obter mais.

Já o mundo do trabalho, segundo Tolfo (2015) afirma, tem se transformado na contemporaneidade devido ao processo de globalização, da reestruturação produtiva⁴ e das novas práticas organizacionais, além disto, nas mudanças das relações do trabalho que tanto impactam os trabalhadores. Entretanto, a dinâmica da globalização tem gerado desencontros, mesmo com a unificação dos povos, Freitas; Souza (2009) destacam umas das principais características do contemporâneo mundo do trabalho, que na era do capitalismo flexível e do aumento do desemprego, em que os laços sociais estão fragilizados, a solidariedade e a

⁴ Reestruturação produtiva se refere aos sucessivos procedimentos de transformação nas empresas e indústrias, caracterizados pela desregulamentação e flexibilização do trabalho, fruto da Acumulação Flexível e das novas tecnologias da Terceira Revolução Industrial. Globalização é o processo de aproximação entre as distintas

cooperação não são princípios do viver junto contemporâneo, e que trabalhar para sobreviver, pagar as contas e se manter no contexto histórico social é a dinâmica atual recorrente.

Fruto da globalização, Bevia (2015) vem trazer a importância do adoecimento físico e mental dos trabalhadores, vítimas das constantes reestruturações e precarização dos processos e relações nos ambientes de trabalho, geram preocupação, especialmente com o sofrimento causado. Além disso o autor complementa que este adoecimento vem agravando-se em consequência da competição e concorrência mundial exacerbadas, onde todas as empresas querem produzir em grande escala, lucrar em maior número e em menor tempo. Ressalta também a produção com menor custo, exercendo pressão sobre os trabalhadores para que produzam em ritmo alucinado, além dos seus limites físicos e mentais.

Além disso, Deluiz (2017) afirma que o processo de globalização obrigou as empresas a buscar estratégias para obter ganhos de produtividade através da racionalização dos processos produtivos que podem ser visualizados pelo uso da microeletrônica e da flexibilidade dos processos de trabalho e de produção, implicando uma generalizada potenciação da capacidade produtiva da força de trabalho, processos que surgiram na Revolução Industrial.

A globalização é um fenômeno que acontece desde o século XV, e em 1848, Marx e Engels, quando escreveram o Manifesto do Partido Comunista, já afirmaram que os trabalhadores do mundo inteiro teriam de se unir na luta, caso quisessem vencer as forças destrutivas do capital na arena do mundo e construir uma economia política alternativa que pudesse atender aos seus próprios desejos, necessidades e vontades num mundo bem mais igualitário (BEVIAN, 2015, p.35).

Bevia (2015) nos traz que o adoecimento dos trabalhadores com a globalização da economia por exemplo, é um fenômeno que vem acentuando-se, sobretudo nas últimas décadas, no sistema capitalista que vivenciamos e caracteriza-se como fenômeno local e global.

A gravidade de tais questões tem forçado, em algum grau, às pessoas e às organizações a manifestarem sua preocupação. Diante desse tempo de crise, as reformulações nas estruturas base do trabalho e aplicação de leis e normas trabalhistas vieram amenizar as queixas em relação as atividades no trabalho e suas diversas crises em relação a jornada, estrutura e remuneração. Ao mesmo tempo, através do controle do trabalho e aumento da produtividade, deixar o trabalhador muito mais no ambiente laboral que na sua própria casa.

Com isso, a nova configuração do trabalho/emprego, estaria demarcada por formas cada vez mais frágeis de inserção e permanência no mundo do trabalho. Instabilidade, flexibilidade e perda de direitos e garantias sociais, apresentam-se como características marcantes desse novo cenário (AQUINO, 2008). Pedroso; Pillati (2010) destacam que na atualidade, fruto de um

longo processo de transmutações ocorridas em seu curso histórico, o trabalho tornou-se singular, além disso, convive-se, num mesmo cenário, com a alta tecnologia e condições subumanas.

Diante disso, com essas carências novos olhares estariam voltados para a implantação de projetos de qualidade de vida no intuito de amenizar sinais de desgaste no trabalho. Ainda assim, Franco; Druck; Seligman-Silva (2010) afirmam que, o que se constata no mundo real do trabalho é um distanciamento crescente entre práticas organizacionais e direitos sociais conquistados.

Estes distanciamentos causam preocupação por parte dos trabalhadores, e assim, cada vez mais a palavra qualidade de vida vem abrigo espaço nas organizações, tomando necessário, o próprio trabalhador exigir nas empresas melhoria em relação aos impactos na sua saúde advindos das atividades realizadas e das condições de trabalho precarizadas.

Com o fim de esclarecer, é necessário destacar que a literatura diferencia a qualidade de vida da qualidade de vida no trabalho, inicialmente pela definição e posteriormente no objetivo de estudo e nas especificidades que cada nomenclatura vem separar para que fique claro os pontos de análise. Assim, é necessário pontuar alguns marcos históricos e conceituais sobre qualidade de vida, anteriormente a que é direcionada estritamente para o trabalhador.

Siqueira *et al.* (2017) dizem que qualquer simples busca pela expressão qualidade de vida resulta numa grande quantidade de resultados os mais variados, encontrando assim uma grande dispersão discursiva. Diante disso, podemos afirmar através de Silva (2009) que a qualidade de vida está relacionada a um conjunto de condições materiais e não materiais almejados por indivíduos e comunidades. Assim sendo, essas condições tornam-se também muito particulares abrindo possibilidades de interpretações conceituais a cada indivíduo (SILVA, 2009).

Essas conceituações a princípio são fundamentais para considerar a QV quanto à análise semântica: tem-se que o termo Qualidade, num sentido filosófico, refere-se a um caráter do objeto, que a princípio nada diz sobre ele, suas propriedades ou possibilidades. Contribuem também afirmando que significa uma forma de estabelecer valores, diferenciando algo pela sua qualidade, o que significa estipular um nível bom ou ruim a ele, porém, essa atribuição é subjetiva, de acordo com o referencial e os elementos considerados (ALMEIDA; GUTIERREZ; MARQUES, 2012).

Algumas definições sobre qualidade de vida foram introduzidas ao longo do tempo, não existe uma totalmente aceita, mas um consenso que não conglomeram somente fatores à saúde, como bem-estar físico, funcional, emocional e mental. Outros fatores são fundamentais como:

família, trabalho, amigos e variáveis do cotidiano, sempre atentando que a percepção pessoal de quem pesquisa é primordial. Portanto, a partir dessa percepção, qualidade de vida é definida como:

É uma noção eminentemente humana, que tem sido aproximada ao grau de satisfação encontrado na vida familiar, amorosa, social e ambiental e à própria estética existencial. Pressupõe a capacidade de efetuar uma síntese cultural de todos os elementos que determinada sociedade considera seu padrão de conforto e bem-estar. O termo abrange muitos significados, que refletem conhecimentos, experiências e valores de indivíduos e coletividades que a ele se reportam em variadas épocas, espaços e histórias diferentes, sendo, portanto, uma construção social com a marca da relatividade cultural (MINAYO; HARTZ; BUSS, 2000, p.10).

Dando prosseguimento a importância da conceituação, na literatura é visto a busca pelo entendimento da QV vem de muitos milênios, sendo que Platão e Aristóteles a fizeram como objeto de discussão filosófica, percebendo que o sujeito é um ser humano adaptado como uma integração social e psicológica adequada, utilizando potencialidades intelectuais e emocionais.

Com efeito, Sanchez (2015) traz uma relação interessante fruto dessa interação filosófica, mostrando que a Ciência e qualidade de vida (QV) são dois polos que se ligam ou se interceptam num contexto socioambiental, de modo que níveis de qualidade de vida estão diretamente relacionados a níveis de educação e de saúde.

A QV também nos inclina a uma visão holística, completa e complexa, que se descortina num acordo de fatores que moldam e caracterizam o cotidiano do ser humano: estado de saúde, longevidade, satisfação no trabalho, renda familiar, lazer, relações familiares, prazer e espiritualidade, pressupondo o acolhimento das necessidades humanas principais.

Vale a pena ressaltar que na procura por um significado mais preciso dessa concepção de qualidade de vida, a Organização Mundial de Saúde (OMS), no início da década de 90, criou e organizou um grupo internacional e interdisciplinar de pesquisadores, denominado *WHOQOL group*. O grupo procurou inicialmente concretizar estudos globais e culturais, no intuito de chegar *um conceito* de qualidade de vida marcante, definindo como “a percepção do indivíduo de sua inserção na vida no contexto da cultura e sistemas de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (THE WHOQOL GROUP, 1995).

Não menos importante, Buss (2000) contribuiu definindo qualidade de vida como uma representação social criada a partir de parâmetros subjetivos (bem-estar, felicidade, amor, prazer, realização pessoal) e também objetivos, cujas referências são a satisfação das necessidades básicas e das necessidades criadas pelo grau de desenvolvimento econômico e

social de determinada sociedade. Gimenes (2015) relata que a qualidade de vida apresenta-se também como uma noção que caminha facilmente pelas diversas práticas que compõem atualmente o campo da saúde, interessa tanto num hospital quanto num laboratório, movimentando grupos de pesquisas e discussões conceituais, e no campo do trabalho, ganha espaço através das organizações e do grande adoecimento que atinge os trabalhadores.

Em paralelo Sanchez (2015) diz que o conhecimento sobre o que é qualidade de vida transita em um campo semântico polissêmico: de um lado, está relacionada a modo, condições e estilos de vida, de outro, inclui as ideias de desenvolvimento sustentável e ecologia humana e, por fim, relaciona-se ao campo da democracia, do desenvolvimento e dos direitos humanos e sociais. Além disso, podemos observar o conceito qualidade de vida sendo utilizado em algumas vertentes: na linguagem cotidiana, por pessoas da população em geral, jornalistas, políticos, profissionais de diversas áreas e gestores ligados às políticas públicas; no contexto da pesquisa científica, em diferentes campos do saber, como economia, sociologia, educação, medicina, enfermagem, psicologia e demais especialidades da saúde.

Almeida; Gutierrez; Marques (2012) complementam destacando a compreensão sobre qualidade de vida lida com inúmeros campos do conhecimento humano, biológico, social, político, econômico, médico, entre outros, numa constante inter-relação. Mostram que por ser uma área de pesquisa recente, encontra-se em processo de afirmação de fronteiras e conceitos, por isso, definições sobre o termo são comuns, mas nem sempre concordantes.

Ainda mais, Gimenes (2015) colabora que qualidade de vida é, assim, comumente apresentada como um tema a-histórico, como uma questão recorrente, sem data nem lugar, atravessadora de toda a experiência humana, complementa que mesmo quando se encontra uma apresentação historicamente situada, esta se apresenta a partir das tradicionais categorias de linearidade e continuidade.

Por outro lado, pesquisadores também se deparam também com o uso indiscriminado do termo “qualidade de vida na sociedade”, que se faz necessário ter atenção. O uso indevido ocasiona um cuidado para as intenções que este termo tem sido cultivado, abordando o próprio contexto político como exemplo onde a ideia de qualidade de vida é transmitida de forma deturpada, adornada de promessas que são quantificadas em metas de melhor padrão de vida, na maioria das vezes inatingíveis.

Apesar desta aplicação e interpretação errônea, é indiscutível que a qualidade de vida tem ocupado espaços centrais no interesse da população ao longo dos anos.

Direcionando para questões atuais, Dal Forno; Finger (2015) destacam que hoje as organizações tomaram parte na discussão e aplicação desse conceito na tentativa de planejar,

implantar e avaliar alternativas de produção que permitam maior satisfação, bem-estar e saúde aos seus funcionários, vislumbrando, dentre outras consequências, melhoras na produtividade, nas entregas dos produtos e serviços e por fim na rentabilidade.

Portanto, a atividade torna-se um desafio a ser mais bem controlado, geralmente descrito pelos trabalhadores como principal tarefa. Ademais as organizações, além de fornecer suporte instrumental e estrutural adequado a este ator social na relação produção e empenho, devem fiscalizar diariamente essas práticas e torná-las saudáveis. Viera (2010) alega que há tempos o homem tenta melhorar sua qualidade de vida, diminuindo o esforço físico na execução de tarefas e aprimorando os métodos de trabalho.

Desta forma, Rodrigues (1999) colabora destacando que para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas, a qualidade de vida sempre foi objeto de preocupação da raça humana. A crescente preocupação com questões relacionadas à QV vem de um movimento dentro das ciências humanas e da saúde no sentido de valorizar parâmetros mais amplos que o controle de sintomas, a diminuição da mortalidade ou o aumento da expectativa de vida (FLECK *et al.*, 1999).

Passado esse momento, a preocupação em relação a QV invade o ambiente de trabalho, dando outras perspectivas e novos estudos a serem elaborados, como a Qualidade de Vida no Trabalho. Conceito este que será abordado valorizando de forma mais ampla três autores brasileiros, Limongi-França (2012) e Ferreira; Assmar (1999) e de forma mais objetiva outros autores destaques e referências no assunto.

2.3 Qualidade de vida no trabalho e sua relevância para gestão de pessoas

Conceituar o termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), sem dúvida, não é trabalho simples, pois essa temática é ampla. Não se tem uma definição que constitua um conceito unânime. Serão explanados aqui conceitos definidos por autores sobre a amplitude de visões, considerações, dimensões e significados desse tema, ao mesmo tempo, faremos uma reflexão sobre as referências encontradas.

Os anos 50 foi o marco dos estudos em QVT, principalmente no que se refere a satisfação do trabalhador com a organização e com a tarefa que executa. Veloso; Shchirrmeister; Limongi-França (2007) destacam que o termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi introduzido por Louis Davis, de UCLA, Los Angeles, em contribuição à Escola Sociotécnica, no início da década de 1970.

A partir disso, é possível notar que a QVT apresenta sua raiz no campo privado, na

atmosfera empresarial que, histórica e gradualmente, vem se tornando mais competitivo e fundamental para a investigação dos estudos, que busca entender a visão desse trabalhador global. Portanto, observa-se na literatura uma inter-relação de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida no Trabalho: onde uma Gestão de Pessoas eficiente e eficaz pode promover a Qualidade de Vida no Trabalho dos trabalhadores (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009).

Verifica-se que, em um cenário de competição nas organizações, os trabalhadores, sobretudo aqueles que dispõem de conhecimentos e habilidades, ganham importância estratégica no projeto de desenvolvimento de vantagem competitiva, de modo que a QVT tem sido, muitas vezes, utilizada para elevar o nível de satisfação dos funcionários a fim de que estes se comprometam, ainda mais, com os processos e com os objetivos organizacionais (GARCIA, 2010). Isso mostra a amplitude que os estudos de QVT podem atingir.

Por outro lado, Pinto (2006) mostrou que na literatura⁵ muitos trabalhos modelos buscam explorar a QVT através de dimensões totalmente diversas como: reestruturação do desenho de cargos, sistema de remuneração, ambiente físico do trabalho, novas formas de organizar o trabalho (dimensões básicas das tarefas), administração participativa, formação de equipes de trabalho semiautônomas ou autogerenciadas, diagnósticos de clima organizacional, educação nutricional, promoção da saúde, propostas preventivistas, ações ergonômicas, cuidados com a saúde mental do trabalho, valorização das atividades de lazer, esporte e cultura e melhoria do meio ambiente organizacional.

Em busca de entender melhor o conceito de QVT, Limongi-França (2012), umas das maiores autoras e pesquisadoras da QVT no Brasil, tomará boa parte do enredo deste trabalho. Ela nos mostra em a partir dos seus escritos e suas pesquisas, pontos importantíssimos sobre a QVT. Primordialmente, buscou concretizar o conceito de QVT nas diversas formas, em que são vistos propostas de três escolas de pensamento: a *Escola Socioeconômica*, cujo pensador de maior destaque é Giddens; a *Escola Organizacional*, onde se encontram os principais autores da Administração como Mayo, McGregor, Chrys Argyris, Schein, Handy, Mintzberg e Ulrich, entre outros; e a *Escola Condição Humana no Trabalho*, com a visão do ser humano nas dimensões biopsicossocial, tendo como precursor Lipowski (1986).

Para dar ênfase ao histórico da QVT, citamos no Quadro 1 uma série de dados de pesquisa estudados pela professora Limongi-França em 1996, quando da elaboração de sua tese sobre essa temática:

⁵ RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1999. FRANÇA, ACL. Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2012. FERNANDES, E. Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996

Quadro 1 - Conceitos em QVT

(Continua)

AUTOR	DEFINIÇÃO	ÊNFASE
Walton (1973)	Atendimento de necessidades e aspirações humanas, calcadas na ideia de humanização e responsabilidade social da empresa.	Humanização e responsabilidade social, com foco no poder da empresa.
Lippitt (1978)	Oportunidade para o indivíduo satisfazer a grande variedade de necessidades pessoais.	Trabalho, crescimento pessoal, tarefas completas, sistemas abertos.
Ginzberg <i>et al.</i> (1979)	Experiências de humanização do trabalho sob dois aspectos: reestruturação do emprego e grupos semi-autônomo.	Posto individual de trabalho e processo decisório.
Drucker (1981)	Avaliação qualitativa da qualidade relativa das condições de vida, incluindo-se atenção aos agentes poluidores, barulho, estética, complexidade e etc.	Responsabilidade social da empresa nos movimentos sociais, culturais e políticos.
Bergeron (1982)	Aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos.	Mudança e participação com foco sociotécnico.
Werther; Davis (1983)	Esforços para melhorar a qualidade de vida, procurando tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios.	Valorização dos cargos, mediante análise de elementos organizacionais, ambientais e comportamentais.
Nadler; Lawler (1983)	Maneira de pensar a respeito das pessoas, participação na resolução de problemas, enriquecimento do trabalho, melhoria no ambiente de trabalho.	Visão humanista no ambiente de trabalho.
Fernandes (1992)	Conjunto de fatores que, quando presentes numa situação de trabalho, tornam os cargos mais satisfatórios e produtivos, incluindo atendimento de necessidades e aspirações humanas.	Humanização do cargo.
Neri (1992)	Atendimento das expectativas quanto a se pensar a respeito de pessoas, trabalho e organização, de forma simultânea e abrangente.	Visão holística.
Berlanger (1992)	Melhorar as condições de trabalho, de modo a proporcionar aos indivíduos melhores condições de vida e cargos mais satisfatórios para a própria pessoa, com reflexos na produtividade.	Condições de vida e cargos mais satisfatórios.
Camacho (1995)	Classificação de programas: orientação familiar, saúde, ambiente, contato e convívio, evolução/desenvolvimento, cultura e desligamento.	Foco motivacional: sobrevivência com dignidade, segurança, participação, auto-realização e perspectiva de futuro.
Dantas (1996)	Gerência pela Qualidade Total - GQT: Utilização de 5s, diagrama de causa e efeito e procedimentos da Qualidade Total nos programas de saúde.	Foco: promoção da saúde: controle do colesterol, capacidade física e aeróbica, doenças coronárias.

Fonte: Limongi França (1996, p. 9-10).

O quadro 1 fomenta uma reflexão de como a QVT foi encarada e conceituada por diversos autores. É importante frisarmos que o quadro evidencia um ponto final em 1996, reforçado por Pinto (2015) como fator marcante, lançando a década de 1990 como fundamental. Deste ponto, a QVT tornou-se um programa, que resgata os critérios de valores ambientais e

humanísticos, negligenciados pelo avanço tecnológico da produtividade industrial e do crescimento econômico. Bom Sucesso (1997) nos mostra, ainda, alguns itens que, de maneira geral, articulam-se ao conceito à QVT (Quadro 2).

Quadro 2 - Itens que caracterizam a Qualidade de Vida no Trabalho:

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

Fonte: Bom Sucesso, 1997

Outra contribuição brasileira importante para o conceito de QVT é a definição de Ferreira; Assmar (1999), que evidencia divisões e indicadores que diferenciam este estudo, do ponto de vista social, das organizações e acadêmico, mostrando a importância de olhares diferenciados sob este tema de pesquisa.

É importante destacar que a QVT está cada vez mais alinhada aos interesses das organizações a favor da produtividade e dos atores do mundo do trabalho para obter saúde. A QVT guarda nítida interface com as atividades de trabalho da Organização Internacional do Trabalho (OIT), como também do governo brasileiro que através das políticas governamentais fiscaliza e aplica medidas necessárias para o bem dos trabalhadores. Além do mais, conforme citado acima e de um modo global, esse interesse se baseia em três ordens e caracterizado desta forma por Ferreira (2011):

Quadro 3 - Caracterizações da QVT por Ferreira e Assmar (1999).

(Continua)

DO PONTO DE VISTA SOCIAL	DO PONTO DE VISTA DAS ORGANIZAÇÕES	DO PONTO DE VISTA ACADÊMICO
A relevância se manifesta pelo papel central que o mundo do trabalho assume na vida em sociedade.	A relevância se inscreve numa perspectiva de enfrentamento de um elenco de problemas	A importância consiste em refletir sobre o papel e o campo de intervenção das ciências do

Quadro 3 – Caracterizações da QVT por Ferreira e Assmar (1999).

(Conclusão)

<p>A centralidade do trabalho e, principalmente, suas implicações econômicas, políticas, tecnológicas e culturais para seus distintos e contraditórios atores (dirigentes, gestores, trabalhadores e usuários/clientes), fundamentam a importância do debate sobre QVT.</p>	<p>presentes no cotidiano dos ambientes corporativos que colocam a QVT como uma real necessidade.</p> <p>No que concerne às empresas privadas, os desafios postos pela mundialização da economia são inúmeros e cobram respostas</p>	<p>trabalho e da saúde e, em especial, em Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT), numa perspectiva de problematizar para avançar, ampliar e evoluir a sua abordagem clássica da inter-relação indivíduo contexto de trabalho, agregando um enfoque de QVT.</p>
<p>As metamorfoses que se operam nas organizações públicas e privadas e, sobretudo, os indicadores econômicos e sociais críticos, que têm sido produzidos, robustecem o desafio de se compatibilizar bem-estar de quem trabalha e a satisfação de cidadãos- usuários/clientes com os imperativos de eficiência e eficácia, nos contextos de produção de mercadorias e serviços.</p> <p>Neste cenário, a Ergonomia da Atividade pode e tem contribuído para a melhoria dos contextos de trabalho e o tema QVT – para além da variante modismo – vem se configurando como uma necessidade para eliminar e/ou atenuar os indicadores críticos existentes.</p>	<p>“pra ontem”, merecendo destaque: novo padrão de competitividade baseada no uso de alta tecnologia e gestão flexível do trabalho; atitude mais exigente e proativa de consumidores quanto à relação custo-benefício de produtos e serviços; evolução da consciência ambiental e defesa dos recursos naturais.</p> <p>No âmbito do setor público, dois aspectos caracterizam as transformações: fortalecimento dos regimes democráticos e, em consequência, postura mais vigilante e reivindicatória dos usuários-contribuintes quanto ao acesso à qualidade dos serviços prestados pelas agências governamentais e seus dirigentes.</p>	<p>A tradição dos estudos e pesquisas em Ergonomia da Atividade terminou produzindo “a clínica da dissonância entre trabalho prescrito e trabalho real” como um de seus traços: diagnóstico do indivíduo (ou pequenos grupos) em situação de trabalho, mapeando sintomas de disfuncionamentos e prescrevendo recomendações técnicas e sistêmicas para o reequilíbrio satisfatório da inter-relação indivíduo-contexto de trabalho.</p>

Fonte: Ferreira; Assmar (1999).

Diante dessas afirmações e conceitos, Forno; Finger (2015) alertam que por se tratar de uma opinião subjetiva e multidimensional, muitos elementos que estão envolvidos na QVT, são difíceis de enumerar e agrupar. De certo, é importante avaliar cada cenário de pesquisa e vislumbrar que perspectiva pode-se extrair daquele lugar ao relacionar com o que chamam de QVT.

Logo, a QVT invade tanto os aspectos físicos bem como os aspectos psicológicos do local de trabalho, E Chiavenato (2004) contribui mostrando que existem duas extremidades quando se fala em QVT, dando ainda mais ênfase a amplitude conceitual: de um lado a

reinvidicação dos empregados quanto ao bem-estar e contentamento no trabalho, e do outro o interesse das organizações quanto aos seus efeitos na produtividade e a qualidade.

Pedroso; Pillati (2009) destacam que as discussões sobre a QVT são inúmeras, e que delas e da reinvidicação de trabalhadores surgiram leis que incidiram no início do século XX, e como destaque apontam a proibição do trabalho infantil, a jornada diária de trabalho de oito horas e jornada semanal de trabalho de 40 horas e o estabelecimento de condições de trabalho que minimizem o risco de acidentes. Diante dessa luta dos trabalhadores, incluem-se conquistas no campo da saúde do trabalho e da existência de uma legislação, incluindo-se, ainda que muito sutilmente, o ambiente laboral. A perseguição da classe trabalhadora por melhores condições de trabalho e por um meio ambiente de trabalho promotor de saúde não estagnou no tempo, sendo a produtividade e saúde uma relação constante.

No que tange a discussão sobre produtividade no mundo do trabalho contemporâneo, notou-se como um ponto importante para entendermos o caminho que a QVT faz na atualidade, os níveis de produção e resultados que essa organização tem como objetivo, impactando diretamente na saúde deste trabalhador. Ao mesmo tempo, não se pode deixar de apontar a gestão de pessoas como fator importante para mudanças positivas e adaptáveis a cada cenário do mercado, visualizando sempre os sinais que este trabalhador concebe a QVT.

Ademais, pensando na gestão de pessoas como ponto estratégico, Forno; Finger (2015) citam que a QVT, seja como campo de estudo e reflexão, seja como programas práticos de intervenção social, tem, progressivamente, despertado o interesse dos responsáveis pela Gestão de Pessoas, que perceberam nas iniciativas relacionadas à área um método eficaz de proporcionar bem-estar aos trabalhadores, obtendo, em retribuição, comprometimento e empenho nas tarefas do trabalho. Jiménez (2009) destaca a QVT como um instrumento de gestão com foco nos funcionários, cujo objetivo é o fornecimento de um clima apropriado ao perfil do grupo de colaboradores e a estimulação do desempenho de suas atividades.

A valorização do trabalho e do ambiente que se atua também é relevante e apontado por Vieira (2010), que revela o local de trabalho como fundamental, onde grande parte do tempo das pessoas é dedicada e passa maior tempo do dia. Com isso, é fundamental que se pratique políticas de incentivo a programas voltados a saúde do trabalhador no intuito de manter o seu bem-estar neste local em que passa tanto tempo.

A promoção de ações e/ou programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem se tornando a maneira pela qual é possível se desenvolver e manter a motivação e o comprometimento dos trabalhadores, resultando em inúmeros benefícios. Atualmente, muitas empresas têm buscado incorporar programas padronizados de QVT de forma imediatista, sem planejamento estratégico e os

devidos investimentos. Dessa forma obtêm resultados contrários aos esperados. Cada programa deve ter um direcionamento, uma vez que cada empresa tem a sua especificidade. Dessa forma, deve-se haver um diagnóstico dos problemas e limitações das atividades ocupacionais, assim como dos recursos físicos e humanos, para diante disso ser possível o planejamento e execução das ações a serem implementadas (ALVES, 2011, p. 60).

Inquestionavelmente, com o mercado competitivo e exigente, investir no quadro de funcionários tornou-se um diferencial, pois o profissional é a verdadeira potência da empresa e a motivação e o comprometimento são seus reais combustíveis. Esses investimentos têm relação direta com a QVT, na ampliação dos seus estudos e programas nas organizações, fomentando e potencializando na cultura a saúde no trabalho (FERREIRA, 2013).

Não há como negar que ter a qualidade de vida no trabalho é fundamental no trabalho das organizações. Um primeiro passo citado por Vieira (2010) destaca que existir qualidade de vida dentro das empresas é um fator essencial para obter-se motivação e comprometimento com as atividades. Porém, há ainda um distanciamento da teoria e prática, que gera queixas e insatisfações por parte do trabalhador que não é assistido pela organização.

Pode-se perceber que este distanciamento não é algo novo, como também a sua aplicação tem ainda sido muitas vezes inadequada, quando se fala em prática da QVT, reconhecimento e saúde.

Existe uma grande distância entre o discurso e a prática. Filosoficamente, todo mundo acha importante a implantação de programas de QVT, mas na prática prevalece o imediatismo e os investimentos de médio e longo prazos são esquecidos. Tudo está por fazer. A maioria dos programas de QVT tem origem nas atividades de segurança e saúde no trabalho e muitos nem sequer se associam a programas de qualidade total ou de melhoria do clima organizacional. QVT só faz sentido quando deixa de ser restrita a programas internos de saúde ou lazer e passa a ser discutida num sentido mais amplo, incluindo qualidade das relações de trabalho e suas consequências na saúde das pessoas e da organização (LIMONGI; ASSIS, 1995, p.28).

Embora a QVT amplie consequências na saúde das pessoas de forma coletiva, o trabalhador na sua grande maioria é movido por questões individuais. A QVT transcende essas opiniões particulares, mas deve fazer sentido único em uma organização.

Certamente, das funções mais básicas administrativas às de alta gestão, a falta de compreensão sobre o significado da QVT tem ampliado as dificuldades e afetado as organizações que não investem em QVT. Amparadas pelo distanciamento entre o conceito e prática, prejudicam a execução dos projetos em QVT nas empresas e também das instituições ligadas a ela.

Limongi-França (2012) relata que as organizações, criam e realizam ações e programas

que levam à gestão da qualidade de vida no trabalho, com inúmeros objetivos, entre eles: gerenciar pessoas de forma ética e responsável nas exigências da produtividade; proporcionar um ambiente com relações humanas positivas; aperfeiçoar a atuação pessoal e coletiva; e gerenciar fatores psicossociais de capacidade para o trabalho.

A autora complementa que a QVT tem como escopo principal à busca do equilíbrio psíquico, físico e social dos funcionários (dentro do contexto organizacional), avaliando as pessoas como seres integrados nessas três dimensões, por meio de áreas que refletem em um aumento na produtividade e na melhoria da imagem da empresa, tanto interna como externamente, induzindo a um crescimento pessoal e organizacional. Seligmann-Silva (2011) ressalta a importância pela mobilização de um trabalho mais humano e avaliações justas, em que o reconhecimento do sofrimento e dos esforços, e não apenas dos resultados, tenha lugar.

Limongi-França (2012) destaca que ações, programas e sistemas que proporcionam a melhoria do bem-estar, se relacionam direta e indiretamente à qualidade da satisfação das pessoas com as instituições que atuam. Esses cuidados envolvem proteção ocupacional, foco em desenvolvimento, gestão de pessoas e um melhor ambiente coletivo. Gonzalez *et al.* (2009) diz que é necessário também um aporte social de direitos, econômico e também jurídico para que muitos programas funcionem não só em instituições privadas.

Portanto, com passar dos anos, nascem novas necessidades de compreender, modificar e readequar a estrutura do trabalho e seu ambiente, em decorrência de novos espaços, novos modos de produção, novas formas de vida e novos conflitos propostos pelo dinamismo peculiar da sociedade, oriundo do pensar, viver e agir sempre em circulação. Movimento sustentado por grandes ações em QVT e uma compreensão e aplicação adequada pelas organizações para produzirem mais, e com bem-estar. Silveira (2019) define bem-estar como algo multidimensional associado às características comportamentais, cognitivas, psicossomáticas, afetivas e motivacionais, como ação conjunta dos aspectos emocionais, mentais e físicos e também numa percepção de qualidade de vida no ambiente laboral, fundamental nas organizações da contemporaneidade.

É importante trazer a concepção que salienta Sampaio (2012) onde bem-estar como eixo da avaliação da qualidade de vida no trabalho está conexas a duas linhas metodológicas: uma linha mais fatorial, que parte do pressuposto de que determinadas práticas no ambiente e organização do trabalho estão mais propensas à promoção de bem-estar e saúde e a que propõe o abandono do termo qualidade de vida por um conceito como o significado do trabalho, ou o trabalho significativo.

Em suma, muitas organizações, intituladas como “os destaques em gestão de pessoas” têm se destacado pelo acréscimo da produtividade, baseando-se na QVT, ao implantarem em seu planejamento e gerenciamento dos recursos humanos, além de trazer à tona um trabalho significativo para o trabalhador. É notório que a inclusão da QVT dentro das empresas provoca inúmeros benefícios, ainda imensuráveis em seu contexto e com dados estatísticos muito amplos.

O nível de contentamento ou a falta deste no ambiente de trabalho, abordada na QVT, ganha notoriedade e se consolida como exercício importante para a conquista das metas e acréscimo da rentabilidade no mercado ao qual está inserido, através do trabalho exercido pelos funcionários (PINHEIRO, 2012). Um ambiente de trabalho positivo, bem-estar e satisfação com a atividade são rapidamente elevados quando há preocupação das organizações em aplicar programas de QVT.

2.4 Cultura organizacional e suas contribuições para QVT

Um fato importante para o sentido e consolidação do conceito de cultura incidiu no fim do século XVIII, foi o lançamento do livro *Primitive Culture*, por Edward Burnett Tylor. Nessa publicação fundiu os termos *cultur* (alemão) e *civilization* (francês), para formar o novo termo *culture* (inglês) que, na perspectiva do estudo descritivo da cultura dos povos (etnografia), compreendia o conjunto das crenças, arte, moral, costumes e outros conhecimentos e capacidades habituais adquiridos pelo ser humano pertencente a determinado grupamento (ZANELLI, 2014). É importante inicialmente tomar por base o conceito de cultura, caracterizado por ser a forma pela qual uma comunidade satisfaz as suas necessidades materiais e psicossociais.

O conceito de cultura dentro da psicologia organizacional e do trabalho foi inserido pela publicação *On Studying Organizational Cultures* na revista *Administrative Science Quarterly*, em 1979, por Andrew M. Pettigrew, onde o autor disserta sobre a cultura ser um conjunto de sentidos compartilhados, que influenciam o estilo como as pessoas de uma organização pensam, sentem e agem (FERREIRA; ASSMAR, 1999; FREITAS, 2007).

Na concepção de Santos (1994), autor clássico sobre o tema, cada cultura é um produto de uma história em específico, implicando também a interação com outras culturas que podem ter elementos bem distintos. Geertz (2017) mostra uma visão de cultura vista não como complexos padrões concretos de comportamento, costumes, usos, tradições, feixes de hábitos, e também com um conjunto de mecanismos de controle planos, receitas, regras,

instruções para governar o comportamento.

Oliveira; Alves (2015) afirmam que o conceito de cultura vem sendo discutido desde que se intensificaram os contatos entre povos e nações no início de século XVI, que os estudos acerca do tema abrangem um amplo rol de sociedades, e são voltadas tanto para as consideradas industriais bem como as denominadas primitivas ou arcaicas, onde a evolução do ser humano se caracteriza por distintos modelos de organização social, distintos saberes, diversos meios.

Para Fleury; Shinyashiki; Stevanato (1997), tendo como exemplo, alguns traços da cultura organizacional brasileira são reflexos de nossa história. Queija (2015) ressalta a inclinação autocrática dos gestores superiores das empresas brasileiras, assim como o método de tomada de decisão, a grande distância de poder, o personalismo e o paternalismo, o sensualismo, a flexibilidade, o processo de colonização, o passado escravocrata, o domínio do senhor de engenho, foram contribuintes para o processo de formação da cultura brasileira dentro das organizações.

Laraia (2009) traz sua concepção sobre cultura, afirmando que é aquilo onde adquirimos habilidades e outras de acordo com o meio em que vivemos, que na dinâmica da aquisição os saberes são práticos e cumulativos, conclui que mutações culturais são provenientes de fatores externos ou internos. As mudanças endógenas são consequências do próprio caráter de não estancamento da cultura e geralmente facultam alterações mais lentas. Já a transformação exógena é derivada de conotações com outras culturas, essa modificação é mais rápida e implacável.

Já Bauman (2012) traz a contemporaneidade como ponto específico para abordar seu conceito, afirmando que existem três diferentes óticas a respeito: primeiramente a cultura como fator hierárquico - segundo o autor, o termo é bem conhecido pela civilização ocidental, não obstante muitas vezes usado de maneira errônea - segundo, onde a cultura é extremamente utilizada para distinguir sociedades e pessoas como um conceito, e por último o autor vê a cultura como um conceito genérico, girando em volta do paradigma dicotômico homem-natureza, onde os elementos que aglutinam os seres humanos e que diferencia este ser dos demais. Observamos nestes conceitos, o valor da adequação necessária para que uma cultura invada algum meio. É notado também, tais características relevantes: interação social, pois a partir da influência mútua os sujeitos vão ganhando informação de si e de como são vistos pelos outros. Outro conceito importante com vistas para o contexto organizacional e que esclarece cultura como:

Um padrão de suposições básicas compartilhadas, que foi aprendido por um grupo à medida que solucionava seus problemas de adaptação externa e de integração interna. Esse padrão tem funcionado bem o suficiente para ser considerado válido e, por conseguinte, para ser ensinado aos novos membros como o modo correto de perceber, pensar e sentir-se em relação a esses problemas (SCHEIN, 2009, p.16).

E essa relação cultura e organização, como nos trazem Zago; Retour (2013) não é recente, entretanto, a grande maioria dos estudos atuais tem destacado o fenômeno como fator determinante para as ações estratégicas de mudanças nos ambientes de trabalho, haja vista que se preocupam com a caracterização da cultura organizacional como ela se apresenta, onde é imprescindível conhecer a cultura organizacional para não afrontá-la sob pena de descobrir resistências e insucessos para qualquer alteração que se almeje implantar.

Na década de 80, do século XX, o conceito de cultura organizacional se destacou como uma marca nos estudos organizacionais. Embora, inicialmente, fosse considerado como modismo, a incorporação de teorias organizacionais contribuiu para impulsionar a análise sobre o tema (NEGREIROS, 2011). A partir disso, os conceitos sobre cultura organizacional receberam espaço nas organizações e no meio acadêmico. A percepção de que a organização é um fenômeno cultural está no fato de as pessoas se encontrarem inseridas nela, vivendo em um sistema de sociedade organizacional, ou seja, nesse universo existem as crenças, os rituais, rotinas, vivenciadas pelos trabalhadores (BASTOS *et al.*, 2014).

De acordo com Rocha; Pelogio; Añez (2013), cultura organizacional se define por valores e crenças compartilhados pelos membros de uma organização, a qual funciona como um mecanismo de controle organizacional, informalmente aprovando ou proibindo comportamentos e que dá significado, direção e mobilização para os membros da organização. É evidente um processo adaptativo, que engloba circunstâncias internas e externas, bem como uma obrigação da difusão da informação, onde cada indivíduo vá somar o que está sendo experimentado à sua maneira de refletir, entender e conhecer.

De forma categórica Zago; Retour (2013) fazem uma reflexão importante que nos faz integrar os elementos constituintes de uma cultura, mostrando que as interações complexas das práticas sociais de um grupo fazem emergir pressupostos básicos que são eleitos pelo mesmo como a forma válida de se comportar. Complementando que estes pressupostos são formados pelas experiências conjuntas de acordo com sua vivência e maneira de responder e de se comportar frente aos desafios do ambiente em que vivem e partem de uma experimentação que deu certo, que recebe adesões e que, consciente ou inconscientemente, passa a ser a forma eleita pelo grupo como a mais adequada ou, às vezes, a única forma de ser, em relação a um

determinado evento.

Queija (2015) afirma que uma cultura organizacional tem de ser adotada pelos próprios dirigentes da organização e estes procuram repassar as concepções da organização, suas regras, normas e rituais aos seus membros; a partir do momento que estes membros absorvem essas regras isso se torna uma cultura organizacional. Dessen (2010) afirma que os estilos de funcionamento organizacional funcionam de acordo com os padrões das organizações, ocorrem influenciados pela cultura e pelos indivíduos uma vez que levam suas características, vivências e valores para o ambiente de trabalho.

A partir disso, é possível notar que o caminho da influência da cultura organizacional parte da história de cada indivíduo, e com isso caminha por toda sua vida até se encontrar com o seu trabalho. Quanto a aparição da cultura organizacional esta pode ser anunciada, por exemplo, pela forma como a organização se exhibe aos seus clientes internos e externos. Segundo Luz (2003), a cultura pode ser mostrada por meio do código de ética, declaração da visão, missão e dos valores da organização, dos seus slogans, e finalmente, através da conduta da empresa e do comportamento dos seus colaboradores.

Queija (2015) afirma que a cultura de uma organização proporciona dois grandes desafios: problemas de integração interna socioculturais dos membros do grupo e problemas de adaptação e sobrevivência externa, além disso, os desafios gerados pelo problema de integração estão relacionados com a necessidade de todos falarem a mesma linguagem, compreendendo quem faz ou não parte do grupo, quais são as regras do sistema hierárquico e o relacionamento comportamento desejável.

Outra contribuição importante é de Bunch (2007), que apresenta alguns elementos que permitem a propagação de cultura organizacional: os artefatos, os padrões de comportamento, as normas comportamentais, os valores e os pressupostos fundamentais, enfatizando que os artefatos e os padrões de comportamento é que são responsáveis por refletir e perpetuar os valores, as normas e pressupostos, ou seja manifestam as características essenciais da cultura. Com isso, o trabalhador é livre para se manifestar e dar um sentido ao seu trabalho, podendo também através de cultura organizacional obter benefícios como: um bom ambiente de trabalho, gestão de pessoas humanizada e satisfação.

A partir disso, Morgan (1996), mostra que uma organização pode se tornar um fenômeno cultural em uma sociedade à medida que consegue mudar o comportamento dos indivíduos, ou seja, os trabalhadores, além de serem influenciados pela cultura da empresa enquanto estão no trabalho, quando saem do ambiente organizacional, também levam os valores e práticas da organização para sua vida pessoal.

Silva (2012) complementa que propagação da cultura organizacional é realizada de diversas maneiras, porém, para desenvolver o comportamento e a realização das atividades de acordo com os interesses da organização são utilizados treinamentos, que envolvem desde treinamentos voltados ao conhecimento da cultura e dos valores, quanto os que são focados no desenvolvimento dos processos. Queija (2015) nos mostra que as crenças e valores que são divididos, nem sempre são explícitos, podem estar implícitos, onde, perceber o que está implícito pode fazer a diferença entre o sucesso e o fracasso. A cultura pode ser considerada um dos pilares de equilíbrio da organização.

Na medida em que a importância pela cultura organizacional foi acendendo, os processos metodológicos distintos possibilitaram investigar e contribuir ao trabalhador crescimento de diferentes maneiras, dentre eles podemos destacar os valores, as crenças presentes nos âmbitos das organizações, e também a implantação de projetos voltados para a QVT. Quando se fala em projetos notamos que essa propagação é lenta, e gira em torno dos interesses de empresários que detém o controle das organizações, conseqüentemente da sua cultura.

Dentre estes processos de sensibilização e aplicação de atividades, a QVT se mostra, e se torna essencial quando alinhada à cultura organizacional e aos interesses destes empresários, que tem papel fundamental na gestão de pessoas e de produção das empresas, nas novas lógicas do mercado, nas novas formas de organização do trabalho, na exigência de produtividade e qualidade, oriundos de uma cultura organizacional implantada de acordo com as características daquele grupo. As pessoas, na esfera individual, têm diferentes motivações e objetivos, quando se trata de suas carreiras e a satisfação é decorrência do atendimento destes, um funcionário que tem suas necessidades satisfeitas tende a produzir mais e melhor (SIQUEIRA, 2017).

Siqueira *et al.* (2017) citam que, ao longo das últimas décadas, que o tema QVT tem sido abordado sob diversos ângulos, sendo influenciado por fatores organizacionais e sociais vigentes no período da realização do estudo, e todo o percurso abordado pelo viés da cultura organizacional impactando na QVT do trabalhador é de extrema importância. Numerosos exemplos têm sido desenvolvidos com a finalidade de identificar os aspectos que influenciam na QVT, segundo corroboram Freitas; Souza (2009).

A cultura organizacional é um componente essencial para o sucesso da implementação das estratégias e um fator decisivo na constituição de um diferencial competitivo para as organizações (SOUZA, 2006), como também é instrumento fundamental para a análise das relações de trabalho, onde é possível observar comportamentos que transmitem ações através

dos sinais dos trabalhadores, tornando possível a aplicação da QVT, fazendo mais sentido e trazendo a determinados contextos e situações de trabalho, resolutividade e uma cultura onde predomina um trabalho humanizado.

As ações de implementação de programas de qualidade de vida no trabalho podem alcançar benefícios que consideram tanto o próprio trabalhador quanto a empresa, e visam principalmente, a busca do equilíbrio físico/biológico, psíquico e social dos trabalhadores, no contexto organizacional do trabalho. Ainda assim, essas implementações são frutos de uma cultura organizacional que fomenta benefícios, proporciona bem-estar, e tem na gestão a importância sobre a promoção de saúde.

Ultimamente as empresas encontram com uma nova exigência de seus funcionários: uma cultura organizacional favorável para o desenvolvimento de suas tarefas e funções, que se torna um desafio para muitas. Além disso, a concorrência está também na mão de obra de pessoas comprometidas, qualificadas e que desejam fazer a diferença nas suas carreiras. Esses profissionais, por sua vez, procuram empresas que proporcionem, além de uma boa remuneração, uma nova perspectiva, chamada de qualidade de vida no trabalho. A qualidade de vida que as organizações oferecem aos seus empregados pode sofrer influência da cultura da organização, ampliar a longevidade destes na empresa junto ao seu bem-estar.

2.5 A abordagem psicossocial e o BPSO-96

Pessoas-trabalho-organizações: é um conjunto desafiador quando nos referimos a gestão de pessoas, cultura organizacional e qualidade de vida, além disso, tudo que recebemos em resposta é confirmado pela compreensão das pessoas, com o seu meio local, regional e internacional (LIMONGI-FRANÇA, 2012). Diante dessas questões ocorre a construção e a manutenção da cultura das organizações, parte disso é composto de crenças, sentimento, e personalidade, os quais denominamos psicossociais. Diante disso, Brito *et al.* (2014) diz que a abordagem biopsicossocial adveio da Medicina Psicossomática, propondo uma visão integrada do ser humano, em contraposição a visão cartesiana que o divide em partes.

Limongi-França (1996) designou as potencialidades biológicas, psicológicas e sociais como domínios específicos. Através da abordagem biopsicossocial e dessas potencialidades, pode-se observar que um indivíduo, inicialmente, é atribuído de valores e advindo de uma conjuntura particular que o estabelece como um ser humano. Vale lembrar que, para mapear as percepções sobre estas respostas são investigadas atitudes, crenças, padrões, normas e cultura empresarial. Conforme Limongi-França (2012) nos traz, a análise do indivíduo na organização

não deve ficar somente nos aspectos que trazem o trabalho como pauta principal, mas condições de vida, práticas e valores da instituição, significados vividos no trabalho, desempenho e produtividade. Com relação aos domínios faz-se necessário para compreensão da análise e resultados desta pesquisa, visto de forma clara e objetiva conforme quadro abaixo:

Quadro 4 – Os quatro domínios específicos segundo Limongi-França (2012).

Camada Biológica	Refere-se as características do indivíduo, tanto aquelas herdadas ao nascer quanto as adquiridas por toda a vida. Incluem-se aí o metabolismo, as resistências e as vulnerabilidades de seus órgãos ou sistemas.
Camada Psicológica	Refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada ser humano e o seu modo de perceber e posicionar-se diante das pessoas e das circunstâncias as quais ele vivencia.
Camada Social	Incorpora os valores, as crenças, o papel que desempenha na família, no trabalho e em todos os grupos e comunidades a que cada pessoa pertence e de que participa. O meio ambiente e a localização geográfica também formam a dimensão social.

Fonte: Limongi-França (2012)

Dewes (2017) relata que com vistas a associar e integrar a abordagem biopsicossocial aos aspectos do trabalho e do ambiente organizacional, Limongi-França (2012) desenvolveu o domínio “organizacional”, o qual foi incorporado à abordagem BPSO visando considerar aspectos relacionados à cultura e ao ambiente organizacional, lugar este onde acontecem as relações de trabalho e políticas administrativas. Este instrumento que visa enxergar o sujeito como um todo foi denominado como BPSO-96, o qual aborda as quatro dimensões: biológica, psicológica, social e organizacional (COUTINHO; MAXIMIANO, 2010).

A visão biopsicossocial integrada no trabalho sistematiza os padrões de relações de trabalho, carga física e mental indicadas para cada atividade (LIMONGI-FRANÇA, 2012). No ambiente de trabalho o cotidiano dos trabalhadores sofre uma série de variáveis potencializadas no âmbito organizacional, sendo importante entender a dinâmica de trabalho durante a atuação do profissional, como também nos níveis de satisfação. É importante ressaltar que o BPSO surge da necessidade de gerir a qualidade de vida no trabalho, diagnosticar, implantar melhorias, inovações tecnológicas e estruturais ligadas à organização.

Como artifício de gestão organizacional, a abordagem biopsicossocial de QVT dá conexão para o desenvolvimento sustentável do trabalho, com confiabilidade social e

comunitária, integração psicossocial, capacitação, realização e no mapeamento de necessidades e expectativas através do contrato psicológico (LIMONGI-FRANÇA, 2012).

Andrade (2016) enxerga no BPSO um modelo dinâmico, amplo e integrador, permite relações com outros constructos de gestão de pessoas, evidenciando nos estudos relatos consistentes que possam ser conciliados com outras visões. Estas visões emergem dos fatores psicossociais e nas organizações são fundamentais para entendimento da dinâmica dos trabalhadores conforme traz Limongi-França (2012):

- Atitudes em grupo
- Avaliações do grupo em necessidades específicas
- Modelos de gestão e estrutura organizacional
- Reorganização de tarefas
- Desdobramentos burocráticos
- Políticas da empresa
- Eficácia da produtividade
- Autopercepção da pessoa
- Padrões da cultura organizacional

Levando em conta o campo pesquisado, nota-se o quão é fundamental se atentar as questões psicossociais diárias conforme citado acima, e a partir do (BPSO-96) encontrar práticas de qualidade de vida para o trabalhador para que os níveis de satisfação no trabalho aumentem, tendo em vista que, quanto maior o investimento das organizações na compreensão e no significado do que dizem essas camadas citadas acima, maior a probabilidade de se encontrar a transformação organizacional. Neste processo tanto o trabalhador, quanto a organização se beneficiam mutuamente, pois o trabalhador estando satisfeito e motivado produz com mais qualidade, e a organização por sua vez, tem retorno em resultados econômicos, e na melhoria da sua imagem na sociedade. (GARCIA, 2013).

3 METODOLOGIA

A análise da percepção da qualidade de vida no trabalho por trabalhadores de um Supermercado em São Luís foi realizada em dois momentos, primeiro a aplicação do formulário sociodemográfico, no intuito de obter informações de cunho mais amplo sobre a vida social daquele trabalhador, e num segundo momento, a aplicação do BPSO-96, para que através dos quatro domínios: biológico, psicológico, social e organizacional; pudessem informar seus níveis de satisfação em relação a qualidade de vida no trabalho na organização em que atuam.

O objetivo geral da aplicação do instrumento foi a coleta de informações sobre alguns aspectos da sua vida pessoal e profissional (e de suas condições socioeconômicas e culturais), servindo e base para as pesquisas relacionadas ao mundo do trabalho, para perceber o impacto dessas características, e relacioná-las a ações de QVT que podem ser realizadas.

Diversas questões relativas ao funcionamento da gestão e do funcionamento da loja em que atuam foram observadas na imersão do pesquisador ao campo, sendo possível também entender que as questões operacionais são fundamentais aos indicadores de qualidade de vida no trabalho. Dessas diversas questões, posso destacar com a principal delas a pandemia do COVID-19, que foi determinante no desenvolvimento da pesquisa e coleta dos dados. Foi observado um cenário com muitos problemas em relação a gestão de pessoas, principalmente como foco na saúde do trabalhador, em consequência disso, apareceram problemas relacionadas a absenteísmo, advertências disciplinares, abandono de emprego e diversos atestados médicos, o que implicaram em mudanças na rotina do pesquisador e ajuste da dinâmica da pesquisa em campo.

Visando deixar os resultados bem mais claros e sólidos, as informações sócio demográficas ampararam diversas questões de cunho cultural, muito presentes na rede de Supermercados que recebeu a pesquisa, pois ela possui operações na capital e interior do estado, o que denota um público bem heterogêneo. Além disso, a abordagem BPSO-96 de Limongi França (1996), traz na sua proposta variáveis dependentes e independentes, importantíssimas para o contexto pesquisado. As variáveis dependentes mostram o foco nas necessidades, ações e na satisfação dos profissionais que compõem a força de trabalho da empresa. As variáveis independentes dizem respeito ao esforço gerencial, possuem foco na gestão, claramente observadas nos discursos dos funcionários.

3.1 Tipo de pesquisa

Nessa secção são descritas as características da metodologia que foram utilizadas no estudo, compreendendo a sua tipologia, os métodos de coleta e análise dos dados, bem como as suas limitações. Gil (2008) ressalta que os dados obtidos na pesquisa social não são indiferentes à forma de obtenção, complementa que por essa razão, o relatório precisa indicar minuciosamente os procedimentos adotados na investigação.

Portanto, este trabalho trata-se de uma pesquisa de campo, de carácter descritivo e exploratório para investigação e análise da qualidade de vida no trabalho em trabalhadores de uma rede de varejo, na cidade de São Luís – MA. Conta ainda com uma parte de levantamento bibliográfico, quando da fundamentação teórica dos assuntos relativos à qualidade de vida no trabalho e seus métodos para inserção voltado para a visão biopsicossocial e organizacional de QVT, onde a preocupação com o indivíduo como um todo, adota uma visão moderna e ampla do conceito de saúde. Também foi utilizado o método *Survey*, no intuito de buscar informações de um grupo de interesse, obtenção de dados, características e opiniões.

Para Limongi *et al.* (2015) esta visão possibilita a melhor compreensão dos problemas da organização, fornecendo indícios de disfunções com base na análise dos sintomas apresentados pelos empregados.

A alternativa metodológica dessa pesquisa incidiu sobre uma abordagem única do problema, considerando como a mais adequada ao contexto a ser pesquisado. A pesquisa foi quantitativa, e com isso, utilizada a definição de Fonseca (2002), a fim de compreender o rumo deste trabalho:

Diferentemente da pesquisa qualitativa, os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. Como as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenómeno, as relações entre variáveis, etc. A utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente. (FONSECA, 2002, p.8).

Gehardt; Silveira (2009) explicam que a pesquisa quantitativa, tende a ressaltar o raciocínio dedutivo, os preceitos da lógica e as características mensuráveis da experiência humana.

3.2 Local da pesquisa

A pesquisa foi realizada com um grupo de Auxiliares de Loja I, denominação oficial no organograma da empresa e em registro na (CTPS) Carteira de Trabalho e Previdência Social, estes são comumente conhecidos como “embaladores”, e ficam locados na unidade dos Supermercado da organização. O grupo de Auxiliares de Loja I, está presente em todos os negócios da organização, Supermercados e Lojas de Eletrodomésticos, com horários de trabalhos diferentes, caracterizados por abertura ou fechamento da loja, este que participaram da pesquisa desenvolvem suas atividades na unidade (bairro) da Cohama (São Luís/MA).

A rede de Supermercados onde o local da pesquisa foi realizado, surgiu em 1986 durante a crise econômica. Hoje se configura como a maior rede de Supermercados com capital 100% nacional. Surgiu no início dos anos 80 na cidade de Balsas, região crescente no âmbito do agronegócio, que durante o tempo sentiu a necessidade de fornecimento de bens de consumo, cenário que o mercado local na época ofereceu uma demanda crescente.

Depois de alguns anos de trabalho e expansão, passou a fornecer também as mercearias e supermercados no Maranhão e interior do Pará. Em Balsas no ano de 2.000, inaugurou um grande e moderno hipermercado, com mais de 5.000 metros quadrados de área de vendas. A empresa é caracterizada por planos de expansão ambiciosos, inaugurando lojas em cidades com grande potencial de mercado, como Imperatriz em 2000, Santa Inês em 2002 e finalmente, chegando na capital São Luís em 2003.

Hoje a rede gera mais de 22.000 empregos diretos, solidificou suas marcas como referências de mercado, presente em 22 cidades nos estados do Maranhão e Pará, inclusive na capital Belém. É hoje a sexta maior empresa de varejo alimentar do Brasil e se desenvolve a cada dia, em estruturas físicas, logísticas, tecnológicas e acima de tudo, humanas.

3.3 Caracterização da amostra

A amostra foi composta por 27 auxiliares de loja do Supermercado, tendo como acesso da Diretoria de RH, e a Supervisão de Loja e Fiscais de Loja da empresa, que faz gestão sobre a equipe dos Auxiliares de Loja I. O tipo de amostragem teve característica intencional e por conveniência, onde a seleção é baseada no conhecimento sobre a população e o propósito do estudo. Os participantes que foram incluídos nessa pesquisa são funcionários que atuam diretamente nas atividades⁶ fins há pelo menos 01 ano, e que são maiores de 18 anos. Os

⁶ O Auxiliar de Loja é o profissional responsável por embalar e organizar as mercadorias dos clientes, como também os orienta na procura de um produto. Suas tarefas são: embalar e realizar a troca de mercadorias, além de administrar o inventário de materiais para reposição quando solicitado

participantes que foram excluídos dessa pesquisa estiveram entre os funcionários que contiveram afastados em algum momento no último ano por motivo de saúde e que não concordaram em participar da pesquisa.

O quantitativo de auxiliares da loja foi estabelecido de acordo com a escala de trabalho na loja, folga e férias, contando com trabalhadores em duas entradas: 07:00 da manhã e às 13:00 da tarde, horários denominados como abertura e fechamento. Devido o momento de Pandemia do Covid-19, a loja em que se caracteriza o campo de pesquisa passou por grande período de faltas por adoecimento ou por iniciativa do próprio trabalhador, que se ausentava das atividades por medo de ser infectado pelo vírus, afastando estes do local de trabalho e conseqüentemente limitando o número de pesquisados, totalizando a amostra com 27 funcionários. Ressalto que todos os cuidados para coleta foram tomados, como, uso de máscara, álcool em gel e o local que os respondentes fizeram a pesquisa de portas abertas e ambiente com boa ventilação.

3.4 Procedimento e Coleta de Dados

Os instrumentos que foram utilizados para a pesquisa são: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para os participantes da entrevista, sendo uma cópia para cada participante e um para o pesquisador (Apêndice A). Durante a entrega e explicação deste documento aos respondentes, não houve questionamentos que gerassem dúvidas sobre o preenchimento ou colocasse o participante em desconfiança quanto à seriedade da pesquisa. Além disso, um questionário fechado para caracterização de perfil socioeconômico e profissional (Apêndice B), quando entregue e orientado sobre o procedimento de preenchimento, não gerou nenhuma dúvida ou desconforto com as perguntas de cunho individual. Por último, uma adaptação do questionário que compreende o modelo teórico BPSO-96 (Abordagem Biopsicossocial de Qualidade de Vida no Trabalho), no que diz respeito ao preenchimento por parte dos respondentes foram observadas poucas dúvidas e colocações. Estes questionamentos foram: quanto tempo demora? O que eu vou ganhar respondendo este questionário?

A escala Biopsicossocial de Qualidade de Vida no Trabalho, foi desenvolvida tendo em vista a percepção do entrevistado no que tange à qualidade de vida no trabalho, baseado no modelo de Limongi-França (1996) validado por Ferreira (2008), composto por 24 questões fechadas baseadas em escala Likert de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito). Foi utilizado observação direta, diário de campo e câmera fotográfica.

A entrada no campo de pesquisa foi de bastante tranquilidade, como também harmonia

com os participantes, gerentes e supervisores de loja, os quais foram fundamentais na liberação dos trabalhadores para a participação na pesquisa. Todos os respondentes se manifestaram de forma ética e responsável, preenchendo os formulários com responsabilidade, questionando cordialmente e também não abandonando a participação na pesquisa. A negociação com as escalas de trabalho, folga, férias e faltas foi o maior desafio a se driblar durante o período da pesquisa, fazendo com que planejássemos cuidadosamente a abordagem aos participantes, estabelecendo sempre horários com maior tranquilidade e acessibilidade, que não os prejudicassem na sua rotina diária.

É importante relatar que a aplicação do BPSO-96 foi realizada em uma sala climatizada dentro da loja, em ambiente propício de estudo e pesquisa (sala de treinamentos) e no horário de trabalho dos auxiliares, não colidindo e prejudicando estes no tempo de pausa e descanso. Fora alinhado com o Supervisor e Gerente de loja a forma de aplicação: sendo grupo de 6 pessoas, divididas entre os horários de abertura e fechamento da loja.

A aplicação do BPSO-96 no público de auxiliares de loja nos forneceu segurança e um manejo mais prático, como também fundamentou propostas e estratégias para viabilizar o aumento da produtividade do trabalhador por meio da melhoria de sua satisfação e bem-estar no trabalho. Por outro lado, foi extremamente importante para uma análise crítica aos modelos de QVT propostos nas organizações, como também objetivos desses programas, assim como seus efeitos sobre a classe trabalhadora.

3.5 Análise dos dados

Os dados foram analisados pelo programa estatístico *IBM SPSS for Statistics 20* (2011). Inicialmente foi realizada a estatística descritivas das variáveis analisadas, ou seja, gráficos e tabelas de frequência utilizando o método *Survey*, no intuito de se obter dados precisos. Posteriormente para se avaliar os quatros domínios da qualidade de vida (biológico, psicológico, social e organizacional) dos trabalhadores do supermercado foi feita a porcentagem do escore de cada um dos quatro domínios para os funcionários entrevistados. A classificação da qualidade de vida nos quatro domínios ficou da seguinte forma: 0 a 20% = muito ruim; 21 a 40% = ruim; 41 a 60% = neutra; 61 a 80% = boa e de 81 a 100% = muito boa. A QVT foi avaliada pelo teste de Análise de Variância (ANOVA) desses 4 domínios em relação as seguintes variáveis independentes: sexo, faixa etária, estado civil, CH semanal, trabalho a noite e em feriados. O nível de significância de todos os testes foi de 5%.

3.6 Aspectos éticos

Todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido do qual estava explicando os objetivos da pesquisa onde foi decidido a sua participação.

Em um contato preliminar, a organização envolvida sinalizou interesse em participar desta pesquisa. A presente pesquisa está de acordo com a Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde que rege sobre a ética da pesquisa envolvendo seres humanos direta ou indiretamente, os quais apenas participaram da pesquisa mediante a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), assegurando a garantia de que a privacidade do sujeito da pesquisa foram preservados, e os sujeitos tratados foram nomeados como Entrevistado 1, Entrevistado 2 e assim sucessivamente até o último respondente (número 27) , no intuito de proteger assim o sigilo deles. Este trabalho foi aprovado pelo Comitê de Ética com CAEE de número 34577420.8.0000.5087.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Dados sócio demográficos

Na tabela 1 é possível observar o perfil dos trabalhadores entrevistados. Há uma predominância de mulheres (74,1%); a média da faixa etária dos entrevistados foi entre 20 – 24 (44,4%); a maioria com ensino médio completo (77,8%), com renda de 1 a 3 SM (100%). Com relação ao estado civil a maioria é solteiro (85,2%), não exerce outras atividades (100%) e não possui outra fonte de renda (96,3%).

Tabela 1 - Distribuição de frequência das variáveis sócio demográficas.

	Sócio-demográfico	N	%
Gênero	Masculino	7	25.9
	Feminino	20	74.1
Faixa etária	< 20	4	14.8
	20-24	12	44.4
	25-29	7	25.9
	> 29	4	14.8
Maior titulação	Fundamental completo	2	7.4
	Médio completo	21	77.8
	Técnico completo	2	7.4
	Superior incompleto	2	7.4
Renda	1 a 3 SM	27	100.0
Estado civil	Solteiro	23	85.2
	Casado	2	7.4
	U. estável	2	7.4
Filhos	Não	16	59.3
	Sim	11	40.7
Quantos	0	16	59.3
	1	9	33.3
	2	1	3.7
	3	1	3.7
Outra atividade	Não	27	100.0
Fonte de Renda	Não	1	3.7
	Sim	26	96.3

Fonte: Próprio autor (2020).

Conforme observado no item *gênero*, o resultado mostra um público predominantemente feminino para a função de Auxiliar de Loja, chamados popularmente de embaladores. Daniel (2011) traz que o gênero é um importante elemento tanto na esfera privada,

como na esfera pública, se manifestando de diversas formas em cada uma delas. Levando isso em conta, Cardoso (2015) traz um ponto de vista interessante que ressalta que a mulher contemporânea não reprodutora da família somente, ao dedicar-se aos estudos, a formação e a profissionalização, está decidindo pela maternidade cada vez mais tarde, optando também por um menor número de dependentes, para que o papel de mãe não tome frente ao papel de trabalhadora.

Através desse ponto, fica claro a partir da vivência do pesquisador com a cultura da organização e as estratégias de contratação vistas no Recursos Humanos, que os trabalhadores dotados de destreza e bom atendimento são buscados pelo setor de seleção como potenciais para o trabalho a ser executado, sendo predominantemente jovens. Com relação a essa característica é importante estar atento ao que traz Daniel (2011) com relação a cultura do mundo do trabalho, relatando que este escamoteia uma divisão baseada no princípio de que as mulheres possuem qualidades “femininas”, que seriam inatas e próprias às mulheres. Por outro lado, o percentual no público masculino é menor devido o interesse estar inclinado a outras áreas como: reposição, estacionamento, prevenção de perdas, manutenção, frios, hortifrut etc.

No item *faixa etária* observa-se uma predominância dos 20 aos 30 anos, predominando a faixa dos 20 aos 24. Esta visão oferece claramente uma resposta ao que é praticado na organização e na cultura local, onde a função *embalador* é porta de entrada para jovens que estão se posicionando no mercado de trabalho, à procura do primeiro emprego e principalmente em situação de desemprego. É notório no discurso do setor de Recursos Humanos da organização a faixa etária dos 20 aos 24 anos apresentar um grupo de alta taxa de rotatividade, revelando o fator inexperiência e falta de identificação com a função uma característica relevante que impacta em desligamento ou pedido de saída espontâneo da empresa.

Essa última questão citada fica muito clara quando comparada à pesquisa relatada por Reis (2015), no período de janeiro de 2006 a dezembro de 2012, onde a taxa de desemprego registrada pela PME (Pesquisa Mensal de Emprego) nas seis principais regiões metropolitanas brasileiras foi de 7,28%. Além disso, os indivíduos na faixa etária de 25 anos (5,13%) se encontram desempregados, para os jovens com idade entre 15 e 24 anos (eixo focal desse item) a taxa de desemprego era de 16,22%. Por outro lado, na pesquisa realizada por Sposito (2017) sobre jovens trabalhadores, a faixa etária dos 18 aos 24 anos é aquela em que a heterogeneidade de situações vividas pelos indivíduos nos âmbitos dos estudos, trabalho e vida familiar mais se acentua, reforçando as características do grupo pesquisado.

Dado essa importância da faixa etária com a cultura das organizações e principalmente com trabalho no varejo, fica evidente através da oportunidade do primeiro contato de trabalho o vínculo do jovem com a atividade, além de um fator salarial, por uma vivência de nova socialização, como também a possibilidade de inserção social (MONTEIRO; VALE, 2011).

Com relação a *escolaridade* observamos um percentual bem elevado de trabalhadores somente com o Ensino Médio. Para este ponto, é importante correlacionar este resultado ao cargo, que diante do escopo da atividade não exige maior titulação ou até mesmo exigência técnica para execução, fazendo com que a captação deste trabalhador pela empresa se resume numa titulação padrão. Ademais, deve-se levar em conta a idade destes trabalhadores e o processo de transição para a vida acadêmica, além das questões sociais relevantes como: ajuda familiar, saúde e alimentação; vistas muitas vezes como mais obrigatórias que o investimento na educação.

O Anuário Brasileiro de Educação Básica (2019), traz pontos importantes que fortalecem essas informações com relação a *escolaridade*, destacando que 52% dos jovens no Maranhão concluíram o Ensino Médio no ano de 2018, sugerindo que este reflexo impacta diretamente no tempo e na escolha da função em que se deseja trabalhar. Um dado interessante faz comparativo com a educação na Bahia, estado do Nordeste e com São Paulo, estado do Sudeste, revelando que 43,3% dos jovens do estado nordestino terminam o ensino médio aos 19 anos e em São Paulo esta taxa salta para 78,3%.

O sistema escolar brasileiro reflete diversas desigualdades sociais e no Maranhão não é diferente. Faz-se necessário evidenciá-las para que as políticas públicas sejam colocadas em prática de forma mais justa. Na rede de Supermercados onde foi realizada a pesquisa, observa-se políticas de treinamento e desenvolvimento bem desenvolvidas, continuamente oferecidas aos trabalhadores, mas que ainda assim, não servem para amenizar os problemas do Ensino Básico e Médio. Estas capacitações são necessárias do ponto de vista técnico, proporcionando habilidades para os trabalhadores exercerem sua função.

A *renda* colocada pelos respondentes reflete um padrão pertinente ao cargo e ligada a Política de Cargos e Salários da empresa. O Plano de Cargos e Salários é um descritivo detalhado de todos os cargos da companhia, assim como suas atribuições e responsabilidades. Mendonça (2015) diz que estabelecer uma política salarial eficaz, permitirá a ascensão profissional dos colaboradores de acordo com suas aptidões e desempenhos, além de subsidiar o desenvolvimento do plano de carreiras. Concordando com Campos (2013), que diz ser fundamental a questão salarial, relacionando a satisfação não só pelas necessidades

básicas, mas também a busca de uma melhor qualidade de vida.

A função pesquisada, possui uma padronização de salário e atividade, sendo também observada em outras empresas do mesmo ramo e conseqüentemente determinante na qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores. Com relação a salários, na pesquisa relatada por Fiorin; Oliveira; Dias (2014) com um grupo predominantemente feminino, revelou que o trabalho remunerado foi associado a aspectos concretos como, a dificuldade financeira e a necessidade de dividir as contas do lar; e a aspectos emocionais como, independência, autonomia, satisfação pessoal e incremento de relacionamentos sociais.

Por outro lado, pesquisas como a de Cardoso (2015), traz a visão de um grupo feminino, agente na operação de loja, que atua em Supermercado, descrevendo que muitas dessas mulheres afirmam estar hoje empregadas por ser esse o local onde tiveram a chance de trabalho com seguranças trabalhistas de acordo com a CLT como: carteira assinada, salário mínimo, folgas, férias, décimo terceiro, FGTS e, em alguns estabelecimentos, horas extra e adicional noturno. Com isso, nota-se a importância da política de cargos e salários como resoluta e fundamental para os funcionários nas empresas.

Quando questionados sobre *estado civil* observa-se um público respondente dominante de solteiros, afirmação que se sustenta e se relaciona com as características do cargo de *embalador*: primeira função na empresa (porta de entrada), público jovem em busca de oportunidade, estudantes, entre outros. Uma pesquisa de 2016 realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística o (IBGE), apontou que 33,9% dos brasileiros entre 20 e 34 anos já vivem sozinhos, demandando uma série de produtos e serviços diferenciados. Este cenário é observado cotidianamente na rede de Supermercados, tanto pelo pesquisador (quando imerso ao campo de pesquisa e os Recursos Humanos), quanto pelos próprios respondentes. Muitas empresas têm se atentado há alguns anos que contratar grupos sociais de solteiros é uma oportunidade e tendência, visando disponibilidade e flexibilidade com relação ao horário de trabalho. Por outro lado, ampliando essa tendência, deixa-se de dar oportunidade a outros grupos sociais, impactando na diversidade e inclusão, no aumento da taxa de desemprego e no menor acesso a trabalho por outros grupos. Um ponto que reflete esta decisão da empresa se confirma na pesquisa relatada abaixo. Apesar de ter citado dados que mostram o aumento do número de idosos que estão no mercado de trabalho, esse cenário não é tão positivo quanto parece. De acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), o desemprego entre os idosos também teve um aumento significativo, saindo de 18,5% em 2013 para 40,3% em 2018.

No item *filhos e quantidade* observa-se percentuais bem próximos, sugerindo uma

certa padronização em relação ao perfil dos trabalhadores que estão nessa função e um viés cultural organizacional relevante quando analisamos este cenário. Destes trabalhadores, 16 revelaram não ter filhos e 11 ter filhos. Destes 11 respondentes, 9 revelaram ter 01 filho, fato que podemos atrelar a trabalhadores jovens e os demais 01 revelou ter dois filhos e mais outro respondente revelou ter 3 filhos, certamente caracterizados por trabalhadores com idade mais avançada e que já formaram família a mais tempo.

Almeida *et al.* (2018) pontua algo importante, que ultimamente o número de crianças que crescem em famílias cujas mães são ativas no mercado de trabalho é significativamente superior ao de gerações anteriores. Além do mais, essa alteração demográfica abrange alterações quanto ao tempo e cuidado materno dedicado aos filhos, podendo afetar suas vidas atuais e objetivos futuros. Raras pesquisas brasileiras têm averiguado as experiências de conciliar trabalho e família conexas à decisão de se ter um filho, apesar das mulheres que trabalham fora de casa continuarem responsáveis por 80% a 90% do trabalho doméstico (GYSBERS; HEPPNER; JOHNSTON, 2009).

No caso dos homens com filhos, observa-se um grupo extremamente pequeno, considerando o percentual menor no item gênero e os respondentes que sinalizaram não possuir filho. Em paralelo a esse baixo percentual de homens com filhos e trabalhando na operação da loja, pode-se levar em consideração o relato de Almeida *et al.* (2018), destacando que na literatura há uma série de evidências com alterações comportamentais e demográficas dentro do domicílio, que podem ser resultado dessa maior participação das mulheres que são mães no mercado de trabalho.

Quando questionados sobre o item *outra atividade e fonte de renda*, é possível observar um percentual quase unânime do local de trabalho e exclusividade com a atividade que exercem. Num público predominantemente jovem e pouca experiência, foi observado no momento da pesquisa que muitos deles haviam sido contratados recentemente e por isso não enxergam necessidade de outra renda. No campo de pesquisa foi costumeiramente ouvido pelo pesquisador que a organização proporciona oportunidade de crescimento, treinamentos, capacitações e aumento salarial, mas que essas mudanças são geradas através de bastante dedicação, gerando muitas vezes sintomas e sinais de adoecimento.

4.2 Caracterização das condições de trabalho

Na tabela 2 apresentada abaixo foi exposto as variáveis da caracterização do trabalho; quando questionados sobre tempo na função, observa-se um percentual elevado de 1 a

12 meses, caracterizando o público respondente como profissionais na maioria recém contratados, apresentando características como: ser o primeiro emprego, recolocação no mercado ou de não conseguir estabilidade pelas experiências que passou anteriormente.

Tabela 2 - Distribuição de frequência das variáveis da caracterização do trabalho.

(Continua)

Caracterização do trabalho		N	%
Tempo na função(mês)	1-12	15	55.6
	13-24	7	25.9
	> 24	5	18.5
Média	0 – 10	15	55.6
	20 – 70	7	25.9
	> 70	5	18.5
CH semanal	40	4	14.8
	44	9	33.3
	48	10	37.0
	50	1	3.7
	54	3	11.1
Há pausas	Sim	27	100.0
Frequência	2h/dia	27	100.0
Trabalha à noite	Não	13	48.1
	Às vezes	1	3.7
	Sim	13	48.1
Trabalha no FDS	Às vezes	1	3.7
	Sim	26	96.3
Trabalha no feriado	Às vezes	2	7.4
	Sim	26	92.6
1a Dificuldade	Não informou	12	44.4
	Trabalhar em pé	3	11.1
	Falta de comunicação	3	11.1
	Exercer duas funções	2	7.4
	Falta de oportunidade para crescer	2	7.4
	Falta de ajuda	1	3.7
	Falta de compreensão de alguns colaboradores	1	3.7
	Hora extra frequente	1	3.7
	Melhoria nos equipamentos	1	3.7

Tabela 2 - Distribuição de frequência das variáveis da caracterização do trabalho.

(Conclusão)

	Não sair no horário	1	3.7
	Não informou	19	70.4
	CIPA despreparada	1	3.7
	Exercer duas funções	1	3.7
	Falta de auxiliar	1	3.7
2a Dificuldade	Falta de pausas	1	3.7
	Falta de reconhecimento	1	3.7
	Melhorias nos equipamentos	1	3.7
	Sobrecarga	1	3.7
	Trabalhar 6 dias/semana	1	3.7
3a Dificuldade	Não informou	23	85.2
	Clientes alterados	1	3.7
	Falta de suporte dos fiscais		
	quantidade baixa de funcionários		
	Sair muito tarde		

Fonte: Próprio autor (2020).

A média revela que a maioria dos entrevistados possui menos de 10 meses de trabalho na empresa e respectivamente na loja em que atuam. O que caracteriza os funcionários do Supermercado como um público que se renova e que migra de uma loja para outra, características ouvidas pelo pesquisador nas visitas a campo. A carga horária semanal do público pesquisado é de 44 horas semanais estabelecida em contrato, quando interrogados sobre essa questão nota-se uma variável entre o estabelecido e o realizado, e um percentual maior de 48 horas semanais, ultrapassando 4 horas a mais além do previsto. Portanto, é fundamental a partir dessas variáveis de jornada orientar os gestores destes trabalhadores ao que prevalece a orientação do Tribunal Superior do Trabalho quando norteia que:

A Constituição da República, em seu artigo 7º, inciso XIII, inclui, entre os direitos dos trabalhadores, a “duração do trabalho normal não superior a oito horas diárias e quarenta e quatro semanais, facultada a compensação de horários e a redução da jornada, mediante acordo ou convenção coletiva de trabalho”. O inciso XIV prevê a “jornada de seis horas para o trabalho realizado em turnos ininterruptos de revezamento, salvo negociação coletiva”. Na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), o tema é tratado na Seção II, artigos 58 a 65 (TST, 2019, n.p.).

Em campo, o pesquisador pôde observar algumas variáveis que indicam este tempo extra: *horário de fechamento da loja estendido, maior número de clientes para atender no caixa, feriados, plantões de emergência, mês de aniversário da empresa, datas especiais de compra como “Black Friday” e escalas de trabalho sofrendo alterações.* Levando em conta

este contexto, torna-se importante observar e orientar as lideranças do Supermercado que a jornada de trabalho é um instituto jurídico, cuja finalidade é limitar o tempo em que o empregado fica à disposição do empregador, evitando cargas exaustivas de trabalho, a fim de preservar a saúde e o convívio familiar e social do trabalhador (PEREIRA, 2015).

Com relação a *pausas e frequências* relatadas na tabela 2, nota-se um cumprimento da gestão de pessoas em relação ao descanso do funcionário, e que estes (de acordo com o que foi relatado) cumprem normalmente o tempo de descanso. Por outro lado, mesmo sendo positivo do ponto de vista da Lei, é importante a organização orientar juridicamente as lideranças sobre o que preza o Tribunal Superior do Trabalho para garantir ao trabalhador o que é correto nesses casos, sendo que:

O chamado intervalo intrajornada, período destinado ao repouso e à alimentação, não é computado na jornada de trabalho. De acordo com o artigo 71 da CLT, quem trabalha mais de seis horas tem direito a um intervalo mínimo de uma hora. Se a jornada é inferior a seis horas, o intervalo é de no mínimo 15 minutos. Quando o período de descanso é descumprido, o empregador fica obrigado a remunerar o período correspondente como se fosse horas extras, ou seja, com acréscimo de no mínimo 50% sobre o valor da remuneração da hora normal de trabalho. O intervalo de uma hora pode ser reduzido em situações especiais relacionadas ao fornecimento de refeições em espaço adequado para 30 minutos, mediante autorização do Ministério Público do Trabalho. A Reforma Trabalhista (Lei 13.467/2017) passou a admitir a redução para 30 minutos, desde que haja previsão em convenção ou acordo coletivo de trabalho (TST, 2019)

Cabe aqui colocar que nem sempre o trabalhador utiliza o tempo de intervalo para a descanso, pois no contato do pesquisador com os respondentes durante a aplicação dos formulários, o que se ouvia é que muitos deles alegaram usar as pausas para resolver problemas pessoais como: ir ao médico, ir ao banco, visitar parentes, fazer cursos, etc. Nota-se também, pouca compreensão em relação ao significado de descanso por este profissional, desvirtuando o sentido da pausa do trabalho. Com relação ao *trabalho noturno*, o mercado do varejo, exclusivamente o de Supermercados já tradicionalmente trabalha com duas entradas: abertura de loja e fechamento de loja. O trabalho do auxiliar se caracteriza também pelo fechamento de loja, que na pesquisa teve como principal queixa a saída tardia quando há clientes na loja. Todos os 13 respondentes da noite relataram no momento da pesquisa que sempre permanecem mais tempo, gerando insatisfação, insegurança ao sair tarde do trabalho para casa e muitas vezes perda de compromissos, por outro lado, alguns relataram que também é uma maneira de fazer horas extras, impactando na renda final.

Quando questionados sobre o *fim de semana* em que trabalham, mostra-se um percentual quase unânime, sendo a variável caracterizada por alguma folga que vá surgir no sábado ou no

domingo. Os respondentes relataram normalidade e adaptação a essa rotina, não impactando em compromissos ou atividades extras. Cabe um ponto de atenção que, como estes trabalhadores em grande parte são jovens e oriundos do primeiro emprego, o medo e receio por cobrança e exigência de condições de horário mais agradáveis diminua, tomando para si qualquer oportunidade de trabalho. No que diz respeito aos trabalhos no *feriado*, observa-se também adaptação e consciência por parte dos respondentes. Quando estiveram respondendo o questionário, muitos relataram verbalmente que os feriados já estão programados para atuarem e dificilmente conseguem uma folga com o gestor da sua área. Mostraram insatisfação e enfatizaram que não possuem flexibilidade com relação aos benefícios de folga, tendo que muitas vezes até serem chamados de última hora, quando o fluxo da loja é intenso e não há quantitativo adequado para algum feriado ou data comemorativa em específico.

No que diz respeito das *dificuldades* nota-se logo de início um número extremamente relevante de 44.4% dos respondentes não informarem alguma queixa, o que soa estranho devido a experiência de campo do pesquisador constatar ser um trabalho repetitivo, cansativo, intenso e exigente fisicamente. Por outro lado, durante a pesquisa de campo e o aprofundamento do contato com os participantes, muitos deles relataram com algumas frases marcantes algo que possa justificar este dado: “aqui ninguém pode falar nada”, “não podemos falar de nada, somente trabalhar”. Visto isso, nota-se um ambiente de trabalho de pouco diálogo e baixa intensão da gestão a prevenção de acidentes e promoção de saúde, como também distância, fazendo com o que o trabalhador não tenha espaço de fala. Existiram também receios sobre a proposta desta pesquisa, o que pode ter colaborado e tendenciado uma resposta no intuito de se protegerem contra qualquer argumento.

O fato de *trabalharem em pé* foi uma das dificuldades apontadas e caracteriza total relação com a atividade, pois em momento algum, durante a jornada o auxiliar de loja deixa de ficar em pé, a não ser em momentos de pausa e descanso. Foi observado pelo pesquisador que não há uso de calçados específicos, ficando por conta de cada trabalhador o que utilizar, além disso, quando o pesquisador fez imersões e atuou no cargo de auxiliar nas datas comemorativas da empresa para entender a dinâmica de trabalho, percebeu que não há nenhum tipo de orientação ou suporte para amenizar o tempo que passam em pé, sendo cada trabalhador responsável por diminuir os impactos na saúde por ficarem em pé da forma que desejam. Como relatado anteriormente a *falta de comunicação* aparece como um item de dificuldade, impactando nos processos e nas orientações a serem cumpridas pelo trabalhador, como também os direitos que tem benefício. Notou-se uma gestão distante, que requer acompanhamento e manutenção das práticas de gestão, principalmente aquelas que atendem

ao público auxiliar de loja.

Parte dos trabalhadores, precisamente 7.4% relatou assumir duas funções em alguns momentos. Durante a imersão na loja, o pesquisador percebeu que nos horários do almoço e durante o fim da tarde e início da noite, alguns auxiliares de loja são remanejados para o setor de reposição por conta da saída rápida de insumos, como também para substituição ou reforço nesses horários de maior fluxo. Este fato não se alterou durante os meses de imersão na loja, sendo visto pela gestão como normal. Nenhum trabalhador relatou ir até a gestão da loja comunicar sua insatisfação sobre esta causa, por medo de perder o emprego ou visando uma promoção por reconhecimento em trabalhar dobrado, foram relatos ouvidos durante observação em campo. Somente dois (02) trabalhadores relataram *falta de oportunidades* para crescer, o que reflete um movimento pequeno em relação aos discursos observados no campo de pesquisa, a organização se caracteriza por incentivo a vários programas de crescimento, como seletivos internos, promoções para outras lojas, universidades de líderes e outros estímulos de crescimento pessoal e profissional. Em relação a *falta de ajuda* o local de pesquisa e as equipes de abertura e fechamento mostram-se bem coletivas e com ajuda contínua entre eles, não foi encontrado durante a pesquisa e nas imersões das datas comemorativas feitas pelo pesquisador, falta de ajuda entre os pares que caracterizasse sérios problemas operacionais.

Sobre a *falta de compreensão de alguns colaboradores* não foram encontrados dados relevantes que prejudicassem a dinâmica operacional da loja, como também os relacionamentos interpessoais que anulassem os resultados obtidos, durante as imersões o pesquisador notou bastante coletividade, ouvindo frases como: “aqui é parceria”, “loja unida, resultado vem”. No que diz respeito a *hora extra* somente 1 respondente relatou dificuldades, o que se pode relacionar o momento operacional em que a loja se encontra, onde durante a pandemia o fluxo diminuiu, como também certo receio em abrir informações, já que grande parte dos funcionários relatou atuar mais que 44 horas. Sobre as *melhorias nos equipamentos* não há o que se questionar, pois o trabalho do auxiliar é feito com as mãos e sem apoio, por outro lado, observa-se na prática possibilidades de aplicarem luvas, materiais de segurança ou alguma cadeira para descanso no momento de menor fluxo. *Não sair no horário* também teve queixa relativamente baixa, ressaltou que devido ao período atípico de pandemia, os horários de trabalho não se estenderam e sim reduziram, contribuindo para grande parte dos trabalhadores não só dessa loja, como de outras, saírem no seu horário exato.

Com relação a *segunda dificuldade* observa-se um número de 19 respondentes não informarem este item, cabe lembrar que o trabalho do auxiliar operacionalmente é simples e os

impactos variam e são específicos de pessoa para pessoa. A *CIPA*⁷ recebeu um relato sobre sua organização e despreparo, aqui cabe lembrar que, quando pesquisador esteve no ato da aplicação dos formulários, ouviu relatos de muitos auxiliares não saberem ao certo o que é *CIPA*, como funciona e qual finalidade. O item *exercer duas funções* surge novamente como segunda dificuldade, reforçando a troca de posições dentro da loja quando há intenso fluxo e nos horários de almoço e fim da tarde e início da noite. Geralmente os auxiliares são remanejados para os setores de reposição e estoque.

A *falta de auxiliar* foi apontada como dificuldade na dinâmica de trabalho, especialmente neste período de pandemia, as lojas desta organização e precisamente esta onde foi pesquisada, mostrou faltas e adaptações contínuas na rotina diária, diversos trabalhadores se afastaram por motivos de gripe (COVID-19), por sintomas relacionados ou por medo de propagação da gripe dentro do ambiente de trabalho.

A *falta de pausas* mostrou-se pouco relevante nos resultados, como também no relato diário dos participantes. A loja é sempre dividida em dois grandes grupos (abertura e fechamento) e com horistas em datas de maior fluxo, facilitando o cumprimento dos horários. A *falta de reconhecimento* também se mostrou pouco relevante em relação às práticas de incentivo e promoção do trabalhador, o que nos leva a pensar que este percentual mesmo que pequeno, está atrelado à falta de gestão de pessoas, feedbacks contínuos e acompanhamento dos auxiliares por conta da liderança operacional. A *melhoria dos equipamentos*, mesmo com percentual baixo encontra-se com grandes oportunidades de mudança como por exemplo: calçados adaptados, cadeira para descanso, luvas e materiais que protejam as mãos. A repetição deste item, confirma para nós uma necessidade de atenção. Por fim, como últimos itens da *segunda dificuldade* aparecem *sobrecarga e trabalhar 6 dias por semana*, itens com percentual relativamente baixo, mostram a organização das escalas de loja e o planejamento de atendimento aos clientes. Estes se inter-relacionam devido ao quantitativo da loja e seu funcionamento, quanto mais organizadas as equipes a transição entre elas (aberta e fechamento de loja) menor o impacto na rotina de trabalho do auxiliar.

Nos últimos itens caracterizados por *terceira dificuldade* o primeiro que relata nenhuma dificuldade teve 23 respondentes com percentual de 85.2%. Diante do público total revela uma maior ponderação em relação à percepção do que significa este item para a maioria. No

⁷ É uma sigla que significa Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho. A CIPA é uma comissão, isto é, um grupo de funcionários da empresa, constituído conforme previsões da legislação trabalhista, a Norma Regulamentadora MTE N° 5 (NR-5).

local de pesquisa, foi observado pelo pesquisador na prática, a embalagem um trabalho operacional simples, como também no relato verbal dos respondentes diariamente quando acompanhados. Frases como: “é fácil embalar”, “é rápido para fazer”, “você se adapta rápido” foram costumeiramente ouvidas pelo pesquisador dos trabalhadores.

Outro item importante, mas pouco relatado foi *clientes alterados*, revelando pouca preocupação dos auxiliares em relação a estes. Notou-se em campo que a queixa é muito mais comum nos operadores de caixa, que assumem protagonismo no momento da venda e geralmente dialogam com os clientes. Na experiência do pesquisador atuando na função, sofreu alguns comentários com relação a embalagem do produto, principalmente nos horários em que a loja estava cheia. “Você está embalando devagar”, “embala em dois sacos para não cair o produto”, foram relatos ouvidos dos clientes, e que na maioria deles mostrava impaciência e falta de compreensão do trabalho do auxiliar de loja com as mercadorias recebidas para embalo.

A *falta de suporte dos fiscais*⁸ foi outro item relatado como dificuldade, sendo que na dinâmica de trabalho da loja os fiscais não são orientados a darem suporte aos auxiliares, mas sim para os operadores de caixa quando há grandes volumes de mercadorias a serem pagas pelos clientes. Pode-se inferir que este julgamento pode ter sido alguma experiência de apoio individual para o auxiliar em que não houve atenção do fiscal, no seu caixa de apoio e em alguma atividade específica que o quantitativo de fiscais não o atendeu. Por outro lado, na experiência do pesquisador em campo, todas às vezes que solicitado ajuda do fiscal de prevenção de perdas este atendeu normalmente. A *quantidade de funcionários e a saída tardia* também foram relatados como terceira dificuldade e ainda assim com percentuais baixos; é importante lembrar que o momento de pandemia em que fora aplicada a pesquisa se deu por diversas faltas e ampliação do horário daqueles trabalhadores que estavam disponíveis no momento, fazendo com que surgissem queixas sobre estas duas características, comum para a situação atual.

4.3 Percepção da QVT pelos auxiliares de loja através do BPSO

Pracidelle; Rossler (2018) relatam que a preocupação com o problema da qualidade de vida no trabalho permanece desde o início da humanidade, foi exclusivamente nos séculos

⁸ O Fiscal de Prevenção de Perdas é o profissional responsável por fiscalizar lojas, supermercados e outros tipos de estabelecimento. Sua responsabilidade é evitar perdas e danos, sempre identificando pessoas e movimentações suspeitas e cumprir com as normas de segurança e prevenção

XVIII e XIX que as inquietações relativas às condições de trabalho e seu conflito sobre a produção e sobre o trabalhador vieram a ser analisadas de forma científica.

A competitividade de mercados surgiu como fator marcante, onde exigir novas formas de incremento da produtividade do trabalhador eram fundamentais. A partir disso, a QVT passou a ser considerada, para as organizações, um aspecto tão importante quanto as inovações tecnológicas. Conforme Limongi-França (2012), a ascensão da QVT, no decorrer da década de 90, deu-se de forma gradativa e sistemática: de características essencialmente operacionais ligadas às questões de saúde e segurança para ações corporativas estratégicas referentes à qualidade pessoal, às qualificações profissional e cultural, ao planejamento, ao trabalho voluntário e à cidadania. Pautado nesse conceito, foi observado no mercado de varejo, onde se concretiza essa pesquisa, que é comum encontrar estes diversos fatores, fundamentais nas práticas de gestão, na manutenção de saúde e ponto de partida para a busca dos resultados dessa pesquisa. Para tanto, utilizou-se da pesquisa de campo e observação, ponto crucial para o desenvolvimento deste trabalho, e como objeto de análise específico foi aplicado o modelo Biopsicossocial e Organizacional (BPSO-96) de QVT, explorando os quatro domínios: biológico, psicológico, social e organizacional.

O tema BPSO vem da medicina psicossomática, que analisa o homem como um todo, ou seja, de forma integrada onde todo indivíduo é um complexo-psicossomático e composto que respondem simultaneamente as condições da vida, fatores esses que contribuem para a formação integral do ser humano (LIMONGI, 2015).

Tabela 3 - Estatística descritiva dos 4 domínios da qualidade de vida.

Domínios	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio-padrão	QV
Biológico	27	25.0	87.5	59.4	13.9	Neutra
Psicológico	27	26.7	96.7	67.7	14.6	Boa
Social	27	0.0	80.0	50.4	18.0	Neutra
Organizacional	27	23.3	96.7	64.7	15.9	Boa

Fonte: Próprio autor (2020).

Tabela 4 - ANOVA dos 4 domínios da qualidade de vida em relação às variáveis independentes sexo, faixa etária, estado civil, CH semanal, trabalho à noite e em feriado.

FV	Biológico		Psicológico		Social		Organizacional	
	F	p	F	p	F	p	F	p
Sexo	1.79	0.19	0.01	0.92	2.76	0.11	4.54	0.04
		6		8		3		6
Faixa etária	1.23	0.28	0.00	0.99	0.01	0.93	0.25	0.62
		2		5		0		2
Estado civil	4.67	0.04	1.82	0.19	0.02	0.88	2.94	0.10
		4		3		6		3
CH semanal	6.22	0.02	0.73	0.40	0.16	0.69	0.32	0.57
		2		3		8		8
Trabalha a noite	0.06	0.80	0.58	0.45	0.17	0.68	0.32	0.57
		8		6		1		6
Trabalha em feriado	0.23	0.64	0.93	0.34	0.58	0.45	0.06	0.81
		0		7		7		1

Fonte: Próprio autor (2020).

Nas tabelas descritivas acima, é possível observar os quatro domínios e os resultados obtidos de uma forma geral, demonstrando neste trabalho que a *Neutralidade (biológico e social)* e a justificativa designada *Boa (psicológico e organizacional)* predominaram entre os respondentes. No ponto de vista estatístico foi encontrado uma diferença significativa na média da qualidade de vida no domínio biológico em relação ao estado civil e a Carga horária semanal de trabalho. Os solteiros tem em média uma boa qualidade de vida (62,7%) enquanto que os casados a qualidade de vida é em média neutra (50%), por outro lado, os que trabalham mais (≥ 45 horas) tem uma qualidade de vida melhor (62,7%) do que os que trabalham menos (56%). Uma outra diferença significativa ($p < 0,05$) foi a qualidade de vida no domínio organizacional as mulheres têm uma média boa (68,5%) melhor do que a dos homens (53,8%).

Visto isso, este resultado nos faz compreender características quanto à dimensão *biológica*, onde estão inclusos os programas de segurança, ações de saúde, riscos ambientais e necessidades físicas, sugerindo um público que não toma opinião, revelando ser indiferente na organização as práticas relacionadas e a estas ações mencionadas. Faz-se necessário colocar que este item incorpora também todas essas ações: SIPAT refeições e serviço médico, melhorias ergonômicas, como também treinamentos específicos.

Por outro lado, no domínio *Psicológico*, a elevação da autoestima e do desenvolvimento de habilidades pessoais e profissionais são apontadas como “boas”, o que nos leva a perceber que atualmente, para aquele grupo, a organização tem realizado e aplicado intervenções. Nesta dimensão, são propostas ações como: processo de seleção, avaliação do

desempenho, carreira, remuneração e programas participativos. Diante disso e das imersões do pesquisador em campo, foi notado durante os meses de observação, muitas práticas de gestão de pessoas que autenticam essa satisfação tida como “boa”.

No domínio *Social* onde se encontra, oferta de benefícios sociais obrigatórios, criação de oportunidades de lazer, esporte e cultura. Diante disso, o público respondente se posicionou como *neutro*, condizente com a imersão do pesquisador, que durante o período não observou estas ações e nenhuma iniciativa que deixasse claro este domínio. Incorpora-se propostas ações como: direitos legais, atividades associativas e esportivas, eventos de turismo, lazer e cultura, atendimento à família. Outro ponto que chama atenção é o nível máximo atingido, dando bastante clareza e firmeza na concepção dos respondentes.

Um fator extremamente importante que está inteiramente ligado a satisfação do trabalhador com sua qualidade de vida no trabalho, é apresentado por Pracidelle; Rossler (2018), que a fim de atender às especificidades da cultura e do ambiente organizacional, acrescentou a essas a *dimensão organizacional*, a qual se refere à imagem corporativa, aos valores e práticas de gestão e aos sistemas de controle, inovação e tecnologia. Nesta dimensão julgada pelos respondentes como “boa”, nota-se a valorização da imagem corporativa, da estrutura organizacional, dos produtos e serviços e do relacionamento da empresa com os empregados, fomentado principalmente pela direção e pelos Recursos Humanos. Um fator característico desta dimensão é o trabalho realizado pelo *Endomarketing*, setor que existe no organograma da organização pesquisada, responsável por implantar comitês, aplicar uma boa comunicação interna e cultivar uma adequada imagem social, sendo importantíssimo nas várias camadas de trabalhadores que atuam na organização.

Portanto, essa amplitude metodológica e prática de se enxergar os resultados no campo de pesquisa proposto foi tido como essencial, e com isso a escolha por este modelo se deu graças à sua penetração e extensão na compreensão e avaliação da QVT na realidade do nosso país, onde para o mercado de varejo, tem muito significado e traz uma riqueza de informações. Do mesmo modo, Macário *et al.* (2018) colocam que essa visão facilita a compreensão dos problemas das organizações gerados através dos indícios de bem-estar de seus colaboradores. Ao mesmo tempo, Limongi-França (2015) esclarece nos trazendo a importância dessas ferramentas que permitem clareza de critérios e facilitação no levantamento, na avaliação e na compreensão de resultados. Os indicadores de QVT escolhidos e que constituem o modelo BPSO-96, têm como base o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), o Índice de Desenvolvimento Social (IDS) e as categorias de Walton.

4.4 QVT: aspectos biológicos

Quanto aos aspectos biológicos (Tabela 4), tema que faz abertura do formulário BPSO aplicado nos auxiliares de loja, faz-se necessário pontuar os quatro temas de avaliação: *oportunidade de realizar ginástica no trabalho, qualidade das refeições oferecidas pela empresa, estado geral de saúde dos colegas e superiores e qualidade da atuação da CIPA's*. Se tratando dos aspectos não foi relatado, por parte dos respondentes, dúvidas sobre os aspectos julgados, em nenhum momento apresentaram equívoco ou imprecisão no preenchimento e demonstraram tranquilidade durante a sua participação. O fato de se referir às características físicas herdadas ou adquiridas no decorrer da vida e a ligação com os fatores de saúde, despertou interesse nos participantes.

Tabela 5 - Distribuição de frequência das variáveis dos aspectos biológicos.

1.1. Aspectos Biológicos		n	%
1.1.5. Oportunidade de realizar ginástica no trabalho	Muito insatisfeito	3	11.1
	Insatisfeito	4	14.8
	Neutro	12	44.4
	Satisfeito	4	14.8
	Muito satisfeito	2	7.4
	N/T	2	7.4
1.1.6. Qualidade das Refeições oferecidas pela empresa	Muito insatisfeito	1	3.7
	Insatisfeito	7	25.9
	Neutro	6	22.2
	Satisfeito	6	22.2
	Muito satisfeito	4	14.8
	N/T	3	11.1
1.1.7. Estado geral de saúde dos colegas e superiores	Muito insatisfeito	5	18.5
	Insatisfeito	3	11.1
	Neutro	6	22.2
	Satisfeito	10	37.0
	Muito satisfeito	2	7.4
	N/T	1	3.7
1.1.8. Qualidade da atuação da CIPA's	Muito insatisfeito	1	3.7
	Insatisfeito	9	33.3
	Neutro	3	11.1
	Satisfeito	9	33.3
	Muito satisfeito	5	18.5

Fonte: Próprio autor (2020).

Com relação a *oportunidade de realizar ginástica no trabalho* foi observado em um âmbito geral, durante a aplicação da pesquisa, queixas em relação a este tipo de oportunidade. Alguns

dos auxiliares relataram que desconhecem programas na organização que oferecem ginástica, explanaram também que na loja em que estão, nunca houve atos que integrassem os trabalhadores a parar para realizar ginástica, como também nunca houve nos momentos de descanso e folga. A Neutralidade de 44.4% revela na visão do pesquisador somada a sua imersão em campo, medo e receio em criticar as ações de manutenção de saúde que não chegam até a loja, assim como desconhecimento dos programas que a empresa oferece, como por exemplo, o núcleo de Bem-Estar do Setor de Segurança e Medicina do Trabalho que tem um calendário para atividades que geram saúde.

Um ponto de equilíbrio interessante observado, se trata da relação *Satisfeito e Insatisfeito* gerando o mesmo percentual, o que nos leva a crer que a percepção dos trabalhadores insatisfeitos, mesmo com as dificuldades de trabalho, surge por desconhecimento dos programas e falta de oportunidades para a manutenção de saúde. Por outro lado, quando se analisa o público que julga satisfeito, há possibilidades dos respondentes estarem no primeiro emprego, possuir pouco tempo de trabalho e não receber algum tipo de acometimento de saúde por conta das atividades realizadas, gerando a necessidade de um momento de ginástica no dia a dia de trabalho. Para os outros itens, *muito satisfeito e muito insatisfeito* foi encontrado um percentual baixo comparado ao quantitativo total de respondentes, mostrando opiniões diversas e níveis de importância de cunho bem particular.

Sobre a *qualidade das refeições fornecidas pela empresa*, é importante relatar que a empresa não fornece alimentação nos horários de almoço para todos os funcionários, pois pratica 2hs de intervalo, o que não implica na obrigatoriedade do fornecimento de alimentação (exceto nas indústrias, onde há refeitório próprio, e por conta da produção dos alimentos há fornecimento de almoço e jantar). A percepção que aqui se trata é das refeições servidas nos apoios da loja em datas específicas e comemorativas (dia das mães, dia dos pais, páscoa, entre outras datas, além disso, aniversário da empresa e “Black Friday”), nos lanches servidos em momentos de pausas e no acesso dos funcionários ao restaurante da loja sempre que fazem uso.

O índice de *insatisfeitos* gerou o maior percentual (25.9%), revelando descontentando do público interno. Muitos dos respondentes durante a aplicação do formulário relataram verbalmente ao pesquisador que há muito tempo não recebiam refeição por iniciativa dos gestores alegando contenção de custos, mas que, se não fosse por iniciativa deles insistirem, pedirem e solicitarem, não receberiam. Na imersão do pesquisador em loja, onde assumiu a função de auxiliar e passou pela experiência de trabalho nas datas comemorativas, recebeu nos momentos de pausa lanche e água, e observou que a insatisfação também se deu também porque

peças “novas” (público da administração que dava apoio) estavam e que por isso estavam fornecendo alimentação de qualidade.

A *neutralidade e a satisfação* (22.2%), assim como no item anterior, surgem como ponto importante a observar. Novamente leva-se em conta o medo e receio de exposição em relação a pesquisa, como também gestores que não oferecem aos seus funcionários, e por último, por iniciativa própria, os auxiliares não optarem por uso da alimentação quando fornecido, o que os isenta de julgamentos. Quando *muito satisfeitos* observou-se auxiliares que se pautaram no uso da alimentação quando fornecida nas datas comemorativas e específicas, sempre de qualidade. Além disso, quando *muito insatisfeitos* mostraram um percentual pequeno de funcionários que fizeram uso da alimentação, por motivos desconhecidos e não relatos na observação em campo. É importante reconhecer que a avaliação da qualidade da alimentação é essencial para a preparação de políticas de intervenção que possam garantir uma melhora na nutrição de funcionários. Além disso, o ambiente de trabalho é considerado um espaço importante para a incitação à adoção de estilos de vida e alimentação saudáveis.

Se tratando do *estado geral de saúde dos colegas e superiores* é importante citar que a pesquisa foi realizada em pleno período da pandemia, onde resultou em diversos fatores na dinâmica de trabalho da loja e alguns já citados acima, como: faltas, abandonos e afastamentos. Por outro lado, com 37%, o grupo de auxiliares relatou estar satisfeito com a saúde. Supreendentemente incomum para o momento, mas ao mesmo tempo, reforça uma opinião muito particular, que nos faz pensar que, estando ali disponível para o trabalho em tempos de crise, cada profissional se julgou forte o suficiente para o trabalho, avaliando sua saúde como adequada e dos demais colegas que estavam na mesma escala e jornada.

A propósito, a *neutralidade e satisfação* surgem com o mesmo percentual (22.2%), o primeiro revela imparcialidade, como também na fala de alguns trabalhadores surgiram durante a aplicação do formulário algumas frases: “não me importo”, “tanto faz”. Isso traz a conjectura de falta de conhecimento de saúde sobre os programas da empresa ou até mesmo que muitos auxiliares não têm conhecimento do histórico de saúde do parceiro de trabalho.

No segundo, mostra a percepção de um pequeno grupo, tornando ainda mais relevante quando no item *muito satisfeito* o percentual diminuiu, aumentando o nível de criticidade na visão geral deste e no contentamento daquilo que se espera ou do que se deseja. De forma geral, é importante se atentar ao número de respondentes em *muito insatisfeito*, ficando como o terceiro mais optado. Por outro lado, possivelmente aqueles que elegeram pela neutralidade estão se esquivando e com receio da exposição da saúde dos colegas por conta do período da pandemia. Eventualmente durante o momento da pesquisa, trabalhadores relataram que nunca

fizeram uma pesquisa deste tipo, que sabiam da importância, mas que não acreditavam em grandes mudanças, mostrando sua insatisfação.

Sobre a *qualidade da atuação das CIPA's*, após a entrega do formulário e orientação dele, muitos dos respondentes questionaram: o que é CIPA? Este questionamento, na visão do pesquisador, não foi considerado prejudicial ao andamento deste trabalho. Logo após o esclarecimento, notou-se um público consciente do que estava sendo questionado, ficando claro que os trabalhadores sabiam da atuação da CIPA, mas não conseguiam distinguir quais projetos e programas eram oriundos deste. A relação de *satisfeito e insatisfeito* se mostra equilibrada e certamente julgada por profissionais antigos no cargo, que conhecem o programa da CIPA e as atividades que são geradas. “Eles passam por aqui”, “eles só passam e não fazem nada”, foram algumas reclamações ouvidas durante a aplicação. Por outro lado, alguns trabalhadores relataram satisfação por conhecer o intuito do programa e os benefícios gerados por estes em outras lojas do grupo e na administração.

Quando questionado sobre *muito satisfeito* o percentual (18.5%) foi bem relevante e somado ao item *satisfeito* isto se amplia, mostrando clareza e satisfação dos funcionários sobre a CIPA, conhecimento sobre fiscalização da segurança dos trabalhadores e da atuação na prevenção de acidentes e doenças do trabalho, promovendo qualidade de vida aos colaboradores. Quando *muito insatisfeito* este item não se tornou relevante no âmbito geral (apenas 1 trabalhador optou), mas cabe rever e informar para a gestão de loja, na finalidade de aperfeiçoamento e alinhamento das atividades da CIPA no âmbito operacional.

4.5 QVT: aspectos psicológicos

Com relação aos aspectos psicológicos é importante citar o que Pracidelle; Rossler (2018) abordam, que esta dimensão faz referência aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa e seu modo de perceber e de se posicionar frente às outras pessoas e a circunstâncias externas. Estes aspectos são fundamentais para o desenvolvimento de pessoas nas organizações, são fatores que podem influenciar uma cultura e clima organizacional, além de interferir diretamente na prática operacional das atividades diárias.

Tabela 6 - Distribuição de frequência das variáveis dos aspectos psicológicos.

1.2. Aspectos Psicológicos		n	%
	Muito insatisfeito	1	3.7
	Insatisfeito	4	14.8
1.2.1. Confiança nos critérios de recrutamento e seleção	Neutro	10	37.0
	Satisfeito	9	33.3
	Muito satisfeito	2	7.4
	N/T	1	3.7
1.2.2. Forma de avaliação do desempenho do seu trabalho	Insatisfeito	2	7.4
	Neutro	6	22.2
	Satisfeito	13	48.1
	Muito satisfeito	6	22.2
	Muito insatisfeito	2	7.4
	Insatisfeito	5	18.5
1.2.3. Clima de camaradagem entre as pessoas	Neutro	11	40.7
	Satisfeito	7	25.9
	Muito satisfeito	2	7.4

Fonte: Próprio autor (2020).

O primeiro item que faz relação com os aspectos psicológicos é *a confiança nos critérios de recrutamento e seleção*, com isso, é fundamental antes de descrever os resultados, fique claro com funciona o recrutamento desta organização. Hoje, a equipe de seleção conta com mais de 50 colaboradores, que atendem a seleção de cargos operacionais e administrativos, tem no organograma um gerente, um coordenador, além disso, diversos analistas e assistentes que operacionalizam este processo de seleção. É um dos maiores setores e mais robustos da empresa, que trabalham em média 100 vagas por mês, e se caracterizam por etapa de testes práticos, entrevistas com RH e Gestores e Avaliação de Perfil. Cuidam também das seleções internas (oportunidades dentro da empresa) e do processo de integração de funcionários e contratação, ou seja, acompanhamento até o processo de entrega do candidato/funcionário para o setor ou loja que solicita contratação.

Em relação a este item, como em alguns outros que aparecem neste trabalho a *Neutralidade* surge com 37%, o que nos leva a crer novamente em receio de posicionamento e

crítica por parte dos funcionários, como também certa normalidade, já que na sua experiência de seleção não houve algum ponto em que colocasse a confiança do processo em julgamento. Os percentuais de *satisfeito* (33.3%) e *muito satisfeito* (7.4%) mostra uma visão otimista dos processos e dá experiência de seleção, da sua força e importância na organização. Os percentuais de *insatisfação* (14%) e *muita insatisfação* (3.7%) revelam, de acordo com o pesquisador na imersão em campo e escutando trabalhadores a falta de oportunidades, comunicados de seleção interna que não chegam até a loja em que trabalham e uma devolutiva mais clara quando participam de seleções para outro cargo e não são aprovados.

Sobre a *forma de avaliação de desempenho do seu trabalho* o índice de satisfação (48%.1) e muita satisfação (22.6%) se reflete, na visão do pesquisador no trabalho da gestão de loja (supervisão e gerentes de setor), que possuem indicadores de resultados avaliativos bem definidos, principalmente aqueles ligados a faturamento ou atendimento de clientes. Outro ponto fundamental é que no período de 2019/2020, foi gerado para o público das lojas da empresa, um formulário de avaliação de desempenho, que media a produtividade dos trabalhadores através de perguntas orientadas para resultados, e como consequência um processo de feedback onde a liderança construía um plano de desenvolvimento. A neutralidade novamente surge como ponto de atenção, a níveis de desconhecimento do que é aplicado na empresa, como a falta de posicionamento e crítica quando elas surgem. Do índice de insatisfação, onde somente dois colaboradores optaram, consideramos pequeno diante dos percentuais, revelando que este processo isolado de avaliação de desempenho tem metodologia, segurança e confiança quando aplicado.

Do *clima de camaradagem entre as equipes* a neutralidade teve destaque com 44.4%, nesse aspecto pode-se inferir que os respondentes não quiseram se comprometer em relatarmos a sua percepção sobre o relacionamento com os colegas de trabalho. Outro ponto que nos chama atenção é o índice de satisfação com 25.9%, resultado que se reflete pela ajuda mútua entre os colegas nas datas de maior fluxo, nos picos de horário de trabalho, na gestão da loja, na troca de escalas, como também no cumprimento de atividades em grupo que levam a bons resultados. Sobre as *oportunidades de carreira*, tivemos um percentual bem relevante de 59.3%,

que se relaciona aos programas de desenvolvimento e carreira interna muito conhecidos na cultura da empresa. É importante salientar que os “embaladores”, tem a nomenclatura de Auxiliar de Loja I, passando por Auxiliar de Loja II e assim caminhando no processo de carreira interna para outras funções. Notou-se durante a pesquisa que, grande parte dos respondentes conhecem as oportunidades e desejam assumir novas posições, fator que se praticamente diariamente na empresa através dos programas de treinamento, da sua missão,

visão e valores. Por outro lado, no item *insatisfação* (18.5%), pode-se dizer que os respondentes desconhecem os processos de carreira interna ou que até mesmo, quando participaram de seleções internas não foram indicados pelo gestor ou reprovados nas avaliações de transição de carreira, julgando o processo como improdutivo.

Quanto a *satisfação do salário* a maioria dos respondentes revelou estar *satisfeito* (55.6%), o que nos mostra uma política salarial clara e condizente ao exercício da função. Por outro lado, com um índice de 18.5%, a *insatisfação* nos mostra, diante das reclamações observadas em campo, um salário estático, sem mudanças e revisão, sendo para aqueles que já estão nessa função a mais tempo, um gerador de baixa motivação. Quando questionados sobre a *ausência de interferência na vida pessoal* a neutralidade (48.1%) traz à tona essa relação trabalho x família e tempo livre, nos mostra também falta de posicionamento e temor em priorizar a vida pessoal, pois a cultura da empresa segue uma proposta de trabalho bem agressiva e de disponibilidade total por parte do trabalhador, somando horas de trabalho, extras, cobertura de férias e etc., que impactam a vida pessoal. Nessa relação, cabe colocar o segundo índice com percentual mais votado, o de insatisfação (18.5%), trazendo prejuízos à saúde do trabalhador, que tem pouco tempo para a família, lazer e demais opções pessoais. Hoje, cada vez mais, valoriza-se o que é intrínseco em detrimento dos externos, por isso cabe ao profissional avaliar-se fixamente e adaptar-se às necessidades da organização contemporânea ou mudar para melhor acatar às suas necessidades pessoais.

4.6 QVT: aspectos sociais

Nesse aspecto revelam-se fatores socioeconômicos, o papel dos grupos e organizações sociais, a cultura, as crenças, o meio ambiente e a localização geográfica. Os itens *qualidade de convênios, oportunidades para distração, atendimento aos filhos e financiamento para cursos externos* são oriundos das ações do setor de endomarketing, as demais, *qualidade da cesta básica e qualidade dos seguros de previdência privada*, são provenientes do setor de departamento pessoal.

Tabela 7 - Distribuição de frequência das variáveis dos aspectos sociais.

1.3. Aspectos Sociais		n	%
1.3.1. Qualidade de convênios (farmácia, compras, supermercado)	Muito insatisfeito	4	14.8
	Insatisfeito	4	14.8
	Neutro	6	22.2
	Satisfeito	9	33.3
	Muito satisfeito	3	11.1
1.3.2. Oportunidade para distração (futebol, área de lazer, excursões, etc.)	N/T	1	3.7
	Muito insatisfeito	8	29.6
	Insatisfeito	3	11.1
	Neutro	11	40.7
	Satisfeito	1	3.7
1.3.3. Atendimento aos filhos (creche, escola)	N/T	4	14.8
	Muito insatisfeito	1	3.7
	Insatisfeito	3	11.1
	Neutro	15	55.6
	Satisfeito	2	7.4
1.3.4. Qualidade da cesta básica	Muito satisfeito	2	7.4
	N/T	4	14.8
	Muito insatisfeito	5	18.5
	Insatisfeito	4	14.8
	Neutro	10	37.0
1.3.5. Qualidade dos seguros de previdência privada	Satisfeito	3	11.1
	N/T	5	18.5
	Muito insatisfeito	1	3.7
	Insatisfeito	1	3.7
	Neutro	19	70.4
1.3.6. Financiamento para cursos externos (faculdade, inglês, cursos técnicos, profissionalizantes, etc)	Satisfeito	4	14.8
	Muito satisfeito	1	3.7
	N/T	1	3.7
	Insatisfeito	3	11.1
	Neutro	16	59.3
	Satisfeito	4	14.8
	N/T	4	14.8

Fonte: Próprio autor (2020).

Sobre a *qualidade de convênios* (Tabela 6), *muito insatisfeito*, *insatisfeito* e *neutro* correspondem a 51.8% das respostas dos entrevistados, o que sugere convênios de má qualidade ou pouco acesso aos convênios. Com relação as respostas *satisfeito* e *muito satisfeito*, somam-se 44.4%, o que demonstra acesso aos convênios e satisfação com os benefícios deles. É importante ressaltar que a pesquisa foi realizada no período da pandemia, dessa forma o fornecimento dos convênios foi fundamental para os trabalhadores, pois os acessos a algumas medicações específicas foram através destes.

No que diz respeito ao item *oportunidade para distração*, observa-se um percentual muito baixo de satisfação (3.7%), referente a iniciativas de atividades recreativas realizadas pelos próprios trabalhadores, fora do ambiente organizacional, pois de fato não há programas que fomentem atividades recreativas.

Quando entrevistados sobre *atendimento aos filhos*, 55.6% responderam serem neutros, sugerindo que muitos não necessitam/ nunca utilizaram esse benefício ou desconhecem esta ação dentro da empresa. Entretanto, os percentuais de insatisfação (insatisfeito/ muito insatisfeito) e satisfação (satisfeito/ muito satisfeito) são iguais, mostrando um equilíbrio na opinião dos que utilizam esse serviço.

No item *qualidade da cesta básica*, é importante ressaltar que esse benefício não integra o pagamento mensal do trabalhador, porém ele é disponibilizado com um desconto em datas específicas: Dia das Mães, Páscoa, Dia dos Pais, Black Friday e Natal. Sendo assim, a maioria neutra (37.0%), seguida por muito insatisfeito (18.5%), deve-se ao fato da sua não gratuidade.

A maioria dos entrevistados foi neutro (70.4%) no item *qualidade dos seguros de previdência privada*. Pode-se sugerir que isso se deve à falta de conhecimento destes trabalhadores, pois a maior faixa etária do público dominante é de 20 a 24 anos (44% dos respondentes), que estão desempenhando sua função a menos de 1 ano, o que demonstra desinteresse nesse benefício.

O item *financiamento para cursos externos*, revelou novamente um percentual alto de neutralidade 59.3%, o que caracteriza desconhecimento desse benefício ou falta de divulgação pelo setor do endomarketing e comunicação interna. Além disso, nas variáveis sócio demográficas o grupo de respondentes tem apenas o ensino médio (77.8%), o que evidencia a baixa procura por desenvolvimento profissional. Em contrapartida, o percentual de satisfeito (14.8%) está relacionado aos trabalhadores que possuem técnico completo (7.4%) e superior incompleto (7.4) que usufruem deste benefício onde buscam o desenvolvimento profissional.

4.7 QVT: aspectos organizacionais

De modo que atendesse o que é específico da cultura e do ambiente organizacional, foi acrescentado ao BPSO-96 a *dimensão organizacional*, a qual se refere à imagem corporativa, aos valores e práticas de gestão e aos sistemas de controle, inovação e tecnologia. Essa dimensão, por sua vez, implica diferentes indicadores empresariais de QVT e importantíssimos para a dinâmica de trabalho do varejo e dos auxiliares de loja.

Tabela 8 - Distribuição de frequência das variáveis dos aspectos organizacionais

1.4. Aspectos Organizacionais		n	%
1.4.1. Imagem da empresa junto aos funcionários	Muito insatisfeito	1	3.7
	Insatisfeito	1	3.7
	Neutro	5	18.5
	Satisfeito	15	55.6
	Muito satisfeito	4	14.8
	N/T	1	3.7
1.4.2. Oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional	Insatisfeito	5	18.5
	Neutro	3	11.1
	Satisfeito	14	51.9
	Muito satisfeito	4	14.8
	N/T	1	3.7
1.4.3. Melhorias nos processos de trabalho e novas tecnologias	Insatisfeito	3	11.1
	Neutro	11	40.7
	Satisfeito	7	25.9
	Muito satisfeito	4	14.8
	N/T	2	7.4
1.4.4. Oportunidade de participar de comitês de decisão	Muito insatisfeito	1	3.7
	Insatisfeito	5	18.5
	Neutro	16	59.3
	Satisfeito	1	3.7
	Muito satisfeito	2	7.4
	N/T	2	7.4
1.4.5. Qualidade dos procedimentos administrativos (ausência de burocracia)	Muito insatisfeito	1	3.7
	Insatisfeito	4	14.8
	Neutro	15	55.6
	Satisfeito	5	18.5
	Muito satisfeito	1	3.7
	N/T	1	3.7
1.4.6. Atendimento às rotinas de pessoal (registro, pagamentos, documentos, etc.)	Insatisfeito	3	11.1
	Neutro	10	37.0
	Satisfeito	9	33.3
	Muito satisfeito	4	14.8
	N/T	1	3.7

Fonte: Próprio autor (2020).

No que tange a *imagem da empresa junto aos funcionários* a maioria dos respondentes relatou estarem satisfeitos (55.9%) e muito satisfeitos (14.8%) somando mais que a metade no índice. Isso se deve ao fato que a organização não utiliza somente a publicidade externa, mas ações práticas que garantem essa satisfação interna dos trabalhadores. É fundamental que isto ocorra em diversos níveis, a começar pela forma como sua estratégia de gestão da marca será transmitida aos funcionários, assim como sua compreensão sobre seu papel na

organização. Criar e cultivar uma boa reputação é o primeiro passo para conquistar trabalhadores e conseguir confiança e fidelidade. Outro ponto é que os itens *neutralidade*, *insatisfeito* e *muito insatisfeito* não somam nem metade (25.9%) das opções dos respondentes, o que reforça uma organização com a imagem bem alinhada e sólida com os propósitos organizacionais.

Sobre *oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional* a maioria dos auxiliares respondeu satisfação e muito satisfação, o que soma 66.7% dos respondentes. As oportunidades de treinamento aqui citadas, se referem desde a integração até o dia do trabalhador ser apresentado ao setor, e estão ligadas também à carreira interna como também desenvolvimento de habilidade operacionais e sociais. Essas são capacitações oferecidas internamente através de inscrição, e cada trabalhador deve entrar em contato com o setor de treinamento e sua gestão para participar. Sobre este item, é importante citar alguns programas de treinamentos comuns na organização e disponíveis na trilha de carreira: *Curso de capacitação Mateus (CCM)*, *ULMA (universidade de líderes Mateus)*, *DOM (desenvolvimento operacional Mateus)*, *Programas de Atendimento ao cliente* e muitos outros. Por outro lado, o índice de insatisfação (18.5%) nos sugere trabalhadores que ainda não tiveram este tipo de oportunidade, podendo ser novatos ou não indicados pela gestão, além disso, a neutralidade (11.1%) também pode apontar desconhecimento destes programas na organização.

Sobre *melhoria nos processos de trabalho* a maioria dos respondentes mostrou ter uma visão neutra (40.7%), não relatando mais detalhadamente sua percepção, o que nos sugere que parte dos respondentes não sabe julgar o que significa processos e como na sua atividade isto pode ser implantando, visto que é uma atividade de prática simples e objetiva. Por outro lado, os itens satisfeito e muito satisfeito somam 40.7% dos respondentes, mostrando que grande parte dos trabalhadores conhece a dinâmica da sua atividade e que não necessitam de revisões ou medidas metodológicas. Ainda assim, esta relação nos mostra que o modo que desenvolvem suas atividades é satisfatório, no que condiz aos prazos e procedimentos.

Sobre *oportunidades de participar dos comitês de decisão* a neutralidade e a insatisfação são dois itens que chamam a atenção, pois somam 78,4% dos respondentes. Este posicionamento nos sugere que nenhuma oportunidade é dada para o grupo de auxiliares tomarem decisões, a não ser aquelas voltadas para o próprio grupo de trabalho. Cabe lembrar aqui, que o cargo auxiliar de loja não é um cargo de liderança e é também porta de entrada na empresa, naturalmente ficará ausente de decisões, a não ser aquelas que envolvem a sua particularidade, mas não a loja como um todo.

Os próximos itens, *qualidade dos procedimentos administrativos e atendimentos à rotina de pessoal*, são operacionalizados pelo setor de Recursos Humanos (administração), fazendo uma integração com a loja, Gerentes e Supervisores, que dão suporte nas dúvidas e

tratativas dos trabalhadores da operação de loja. Na *qualidade dos procedimentos administrativos* a neutralidade 55.6% caracteriza mais da metade dos respondentes, e levando em contato que o público pesquisa na sua maioria não tem mais de 1 ano de empresa, este dado nos sugere que são auxiliares que nunca utilizaram esses procedimentos ou que nunca buscaram informações que dependesse da administração, além disso, pode nos trazer também temor da exposição da resposta perante a pesquisa. A relação da satisfação/muita satisfação e insatisfeito/muito insatisfeito é bem equiparada, mas ainda há um percentual significado de qualidade por parte dos usuários.

Nas rotinas de pessoal, a satisfação e muita satisfação somam 48.1%, quase metade dos respondentes, o que nos indica boa funcionalidade dessas rotinas por parte do Recursos Humanos que fica locado em loja, como também da automatização dos processos. A neutralidade (33%), surge como maior percentual devido a duas hipóteses, trabalhadores novatos que não recorreram aos Recursos Humanos e não enxergam, ou fizeram nenhuma tratativa de rotina, como também, sendo a maioria dos processos automatizados, não incluíram análise crítica específica para este item.

5 CONCLUSÃO

Este trabalho concedeu distinguir e analisar a percepção da qualidade de vida dos auxiliares de loja, (denominados “embaladores”) de um supermercado em São Luís, onde, a partir de um diagnóstico de QVT através do BPSO-96 aplicado nos trabalhadores, possibilitou a construção de indicadores de elementos capazes de verificar, avaliar e aplicar ações de QVT nos ambientes de trabalho. Com base nos resultados, conclui-se que futuras ações de promoção de QVT voltadas para os auxiliares de loja devem ser realizadas, direcionando pontos em que necessitam de urgência e atenção imediata, de modo que, por apresentarem índices negativos, precisam de ações padronizadas e alinhadas com a percepção de QVT demonstrada pelos respondentes. Ao mesmo tempo, os resultados levantados junto aos participantes são *inputs capitais* para a busca de uma transformação organizacional apontada pela percepção de satisfação dos trabalhadores, foi atributo essencial das bases teóricas adotadas neste estudo, a Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho.

Os objetivos desta pesquisa foram obtidos, na medida em que foram realizadas verificações em campo e críticas sobre os aspectos fundamentais da qualidade de vida no trabalho dos auxiliares de loja, pelo pesquisador com a contribuição dos respondentes. O mapeamento de como processam o seu trabalho trouxe grande profundidade à pesquisa, mostrou que o *embalador* desenvolve sua função sem suporte, sendo requerido em outras áreas do supermercado, desempenhando várias outras funções, inclusive em horário de almoço. Através do BPSO-96 observou-se pontos cruciais que prejudicam a saúde do trabalhador, como também fatores estressores que aumentam através da ausência de intervenções para QVT. Um ponto crucial foi notado diante destes objetivos, a falta de reconhecimento com indicadores que medem o trabalho deste profissional, impossibilitando uma noção clara de sua atuação e da sua importância não se limitar a apenas a empacotar mercadorias.

As condições de trabalho mostraram bastante influência na saúde do trabalhador, pois a partir do depoimento deles ficou evidente algumas características danosas como: trabalhar em pé durante muitas horas, movimentos repetitivos durante o empacotar, jornada de trabalho acima da carga horária prevista em contrato, falta do uso de EPIs (equipamento de segurança) e pouco tempo de pausa para descanso, assim como limitações entre folgas e férias. Estas condições de trabalho também nos mostraram grandes limitações, principalmente por ser uma atividade simples, isto não gera na gestão uma necessidade de revisão do escopo da atividade e dos processos de melhoria que podem ser implantados. Notou-se que estes vem sendo requisitados, mas na referida organização não tem sido realizado.

De acordo com a análise do BPSO-96, bem como ampliação acerca de como os trabalhadores exercem seu trabalho, o aprofundamento das análises contribuiu imensamente para se compreender cientificamente qual a constituição das fontes de satisfação e insatisfação no trabalho, principalmente, o que pode ser feito para gerar mudanças a QVT no âmbito do mercado de varejo, especificamente nos supermercados. Estas análises foram corroboradas pelas falas destes trabalhadores, que apresentaram desmotivação, e falta de perspectiva de uma mudança cultura em toda dinâmica organizacional.

Observou-se também através do BPSO-96, oportunidades de implantação e melhorias nos processos de qualidade de vida do trabalho, que nos mostraram a satisfação do trabalhador e a sua atividade, resultados estes oriundos da aplicação dos formulários. Notou-se um número baixíssimo de ações e programas voltados para a QVT do trabalhador, como também uma extensa dificuldade de acesso a estas atividades devido a jornada de trabalho, como também muita desinformação das ações feitas na organização, geralmente iniciadas pelo setor de Endomarketing e Responsabilidade Social. Na oportunidade, os setores do Endomarketing e Responsabilidade foram consultados acerca dessas ações e foi constatado que as atividades desenvolvidas se resumem a datas comemorativas como *Dia do Trabalhador* ou na campanha *Abril Verde* que trata da segurança no trabalho, como também do grupo da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) que durante o ano realiza uma semana de evento com algumas ações com intenção de promover saúde no trabalho.

Além disso, para compreender melhor o perfil deste trabalhador foi realizado um levantamento de caracterização sociodemográfica, o que ampliou nossa visão sobre estes trabalhadores fora da organização, e de que forma a QVT impacta na rotina deste indivíduo quando não está no local de trabalho.

Uma característica marcante sobre o desenvolvimento dessa pesquisa em campo foi a dificuldade dos respondentes falarem sobre essas questões, revelaram que esta dificuldade já é cultural na empresa, e que não há segurança psicológica para se posicionarem com gestores no que compete melhorias no trabalho, problemas com atrasos, faltas, promoções, e outros assuntos referentes a dinâmica de trabalho que são tratados com muito medo e insegurança. Com relação a aplicação da pesquisa e formulários houve bastante questionamento. O que ganho com isso? Para que serve? Alguém vai saber o que eu estou respondendo?

Estes questionamentos exigiram bastante compromisso ético e que todas as orientações fossem transmitidas de forma clara, a preservar o sigilo e a integridade das pessoas, além disso, mostrar que o benefício de uma pesquisa para a comunidade não é só acadêmica, mas também a sociedade como um todo, gerando mudanças diversas no âmbito social, principalmente do

trabalho. O número de respondentes que colocaram respostas com a opção “neutro” foi um ponto considerável para estas observações, relava imparcialidade, como também, pelo relato dos respondentes não se importarem com a organização, de estarem sem perspectiva de mudanças ou não se comprometerem com respostas por receio de punições ou advertências.

Todavia, compete a conseqüente ponderação: as organizações estão preparadas para manutenção de saúde do trabalhador? As organizações têm realizado ações de QVT e revisto os modos como este processam e executam seu trabalho? Existe uma preocupação contínua com a saúde e satisfação do trabalhador com a atividade em que realiza? Há inúmeras possibilidades de organizar estratégias, políticas e programas com foco no bem-estar do trabalhador, sendo estas adequadas aos auxiliares de loja, que otimizam a qualidade de vida no trabalho, e com isso minimizam o processo de insatisfação, dando condições de trabalho apropriadas e praticando a gestão da qualidade de vida no trabalho.

Na visão do pesquisador, este estudo permitiu conhecer de perto a história, o contorno como o homem executa o seu trabalho e como se alterna de acordo com a cultura, o lugar e o período histórico social. Hoje, observamos um modo de atuar onde o trabalhador emprega muito mais a mente do que o corpo, sendo exigidos dele a disponibilidade permanente e o cumprimento de metas cada vez mais complexas de serem alcançadas, gerando estresse e repercutindo negativamente na sua saúde e qualidade de vida, e observando isso em campo significou muito para este estudo. Foi constatado e animador compreender como os programas de qualidade de vida no trabalho são necessários e surgem como uma solução para minimizar os efeitos negativos dessa nova organização do trabalho. Observar de perto as necessidades do trabalhador deixou muitas possibilidades de atuação, permitindo uma visão otimista para o futuro.

Realizar esta pesquisa em um Supermercado e em plena pandemia (COVID-19) foi extremamente desafiador, primeiro pela operação do varejo de supermercado não ter tempo para parar, dificultando o contato com os participantes, e segundo pelo momento pandêmico que o nosso país vive, onde a capacidade de pesquisa diminuiu pela metade devido as faltas de funcionários no Supermercado. Ficou claro que os desafios para a sensibilização e implantação dos programas de qualidade de vida no trabalho são imensos, começando pela dificuldade de conseguir atrair as lideranças para este tipo de ação. Por outro lado, percebeu-se um apoio claro dos participantes da pesquisa e dos demais funcionários da loja (repositores, seguranças, serviços gerais, etc.) que não era o público a ser pesquisado, mas que ao saber da pesquisa demonstraram seu contentamento em que algo a partir dali poderia ser realizado, revelando uma carência muito grande deste tipo de projeto na empresa.

Esta pesquisa foi fundamental para tornar clara a minha experiência com a docência e a pesquisa, me mostrar diversos caminhos positivos e sanar algumas dúvidas que a prática em campo me revelou, como dar clareza a tudo que foi realizado, gerar envolvimento e engajamento do público envolvido com a pesquisa e mostrar que existem benefícios não só acadêmicos, mas de implicância social para as pessoas. Pesquisar em meio a uma pandemia do Covid-19 foi algo extremamente desafiador, foi um momento de muita contaminação e cuidado com a propagação do vírus, ainda tínhamos pouca informação e conhecimento sobre o que estava acontecendo, desenvolver uma pesquisa sobre qualidade de vida no trabalho no momento pandêmico tornou desafiador para convencer os trabalhadores que o trabalho a ser realizado seria importante para o futuro. Os cuidados e protocolos foram todos cuidados com muito detalhe para que a aplicação se desenvolvesse.

Além do mais, este processo de construção, realização e conclusão, trouxe ainda mais identificação com as possibilidades de atuação como pesquisador e profissional de recursos humanos, estando claro que nossa prática pode colaborar com uma sociedade mais justa, igual e determinante para mudanças significativas nas vidas das pessoas, como também no que elas realizam.

Agregar os 11 anos de experiência com recursos humanos e potencializar esta pesquisa com a minha experiência de Psicólogo Organizacional e do Trabalho foi fundamental, ampliando e desconstruindo horizontes, onde mesmo com esse tempo de experiência, encontrei um mundo novo, com imensas possibilidades de projetos e processos a serem trabalhados, onde enxergo esperança sem tamanho e muito trabalho a ser realizado.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, A. C.; de LIMA, J. E.; COSTA, L. V. A participação da mãe no mercado de trabalho e o diferencial de anos de estudo por gênero entre adolescentes. **Estudos Econômicos**, São Paulo, v.48, n. 4, p. 597-622, 2018.
- ALMEIDA, M. A. B.; GUTIERREZ, G. L. MARQUES, R. **Ciências e Humanidades** São Paulo: Escola de Artes, 2012. 142p.: il. ISBN: 978-85-64842-01-4.
- ALMEIDA, M. A. B.; GUTIERREZ, G. L.; MARQUES, R. F. R. **Qualidade de vida: definição, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa**. São Paulo: Escola de Artes, Ciências e Humanidades - EACH/USP, 2012.
- ALVES, E. F. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho. **INTERFACEHS - Revista de Saúde, Meio Ambiente e Sustentabilidade**, v. 6, n.1, p. 60-78, 2011. Disponível em: <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-341359>. Acesso em: 20 set. 2019.
- ANDRADE, Sandra Mara de. **Qualidade de vida no trabalho - proposta de um modelo integrador do BPSO com justiça organizacional para o bem-estar de servidores públicos**. 2016. Tese. (Doutorado em Administração) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2016.
- ANTUNES, R. **Adeus ao Trabalho?: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho**. São Paulo: Cortez, 2005.
- ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2006.
- ANUÁRIO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO BÁSICA. Todos pela educação. Editora: Moderna, 2019. Disponível em: https://www.todospelaeducacao.org.br/_uploads/_posts/302.pdf. Acesso em: 20/07/2020
- AQUINO, Cássio Adriano Braz de. O Processo de precarização laboral e a produção subjetiva: um olhar desde a psicologia social. **O público e o privado**, n. 11, 2008.
- ARENDDT, Hannah. **A Condição Humana**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária 2007, 352 p.
- BASTOS, A. V. B. et al. Conceito e perspectivas do estudo das organizações. *In*: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B (orgs.). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014. p. 72-107.
- BAUMAN, Zygmunt. **Ensaio sobre o conceito de cultura**. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.
- BENDASOLLI, P. F. **Psicologia e trabalho: apropriações e significados**. São Paulo: Cengage Learning, 2010.
- BEVIAN, E. C. **O adoecimento dos trabalhadores com a globalização da economia e o espaço político de resistência**. 2015. Tese (Doutorado em Ciências Humanas) - Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

- BOM SUCESSO, E. P. **Trabalho e Qualidade de Vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, Centro Gráfico, 1988.
- BRITO, L, C. et al. Adaptação do modelo BPSO-96 de qualidade de vida no trabalho a profissionais do gênero feminino. **Saber Humano**, Restinga Sêca, v. 5, n. 7, p. 89-105, 2015.
- BUNCH, K. J. Training failure a consequence of Organizational Culture. **Human Resource Development Review**, v. 6, n. 2, p. 142-163, 2007.
- BUSS, P. M. Promoção da saúde e qualidade de vida. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.5, n.1, p.163-77, 2000.
- CAMPOS, Stella Safar. **Saúde, Qualidade de Vida do Trabalhador e performance funcional: desenvolvimento e teste de um instrumento de pesquisa**. 2013. Dissertação. (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Empresariais, Universidade FUMEC, Belo Horizonte, 2013.
- CAROLL, A. B. A three dimensional model of corporate performance. **Academy of Management Review**, New York, v. 4, n. 4, p. 497-505, 1979.
- CASTEL, R. **El ascenso de las incertidumbres: Trabajo, protecciones, estatuto del individuo**. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica de Argentina, 2010.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- COULON, O. M. A. F.; COSTA-PEDRO, F. **Os movimentos operários e o socialismo: dos estados nacionais à primeira guerra mundial**. Belo Horizonte, CP1-UFGM, 1995.
- COUTINHO, M. L. G.; MAXIMIANO, A. C. A. Práticas de gestão de projetos em PQVT. **Revista Negócios e Talentos**, Porto Alegre, v. 7, n. 7, p. 33-49, 2010.
- CRESPO, A.R.; LAPIS, M. N. L. A saúde e os processos de trabalho no capitalismo: reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociologia do trabalho. **Psicologia & Sociedade**; v. 19, n. 1, p. 61-68, 2007.
- DAL FORNO, C.; FINGER, I. da R. Qualidade de vida no trabalho: conceito, histórico e relevância para a gestão de pessoas. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, Ponta Grossa, v. 7, n. 2, p. 103-112, 2015.
- DALTON, M. T. B. **Processo de Trabalho dos profissionais de saúde em Vigilância em Saúde do Trabalhador**. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciências) - Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.
- DANIEL, Camila. O trabalho e a questão de gênero: a participação de mulheres na dinâmica do trabalho. **O Social em Questão**, n. 25/26, 2011.
- DÁRTORA, T. **Encontro de encontros: investigando a atividade de trabalho de operadores de**

caixa e empacotadores. 2014. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2014.

DEJOURS, C. Por um novo conceito de saúde. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 14, n. 54, p. 7-11, 1986. Disponível em: <https://www.passeidireto.com/arquivo/21007643/dejours-c-por-um-novo-conceito-de-saude-1986->. Acesso em: 20 set. 2019.

DELUIZ, Neise. A globalização econômica e os desafios da formação profissional. *In*: **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial**. Boletim Técnico do Senac, Rio de Janeiro, v. 22, n. 2, 1996.

DESSEN, Marina Campos. **Indicadores de bem-estar pessoal nas organizações**: o impacto da percepção da cultura, do perfil pessoal e de ações de Qualidade de Vida no Trabalho e de Qualidade de Vida do trabalhador. 2010. Tese. (Doutorado em Psicologia Social) - Universidade de Brasília, Brasília, 2010.

DEWES, D. M. S. **Qualidade de vida no trabalho em uma casa de repouso e sua influência para uma equipe de cuidadoras de idosos**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (MBA em Coaching e Gerenciamento de Pessoas) - UNIJUÍ - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Ijuí, 2017.

ENRIQUEZ, Eugène. O trabalho, essência do homem? O que é o trabalho? **Cad. Psicol. Soc. Trab.**, São Paulo, v. 17, n. spe. 1, p. 163-176, 2014.

ESTUDOS E PESQUISAS. Informação demográfica e socioeconômica. Rio de Janeiro: IBGE, 2016. ISSN 15163296. Síntese de indicadores sociais. Uma análise das condições de vida da população brasileira, 2016.

FACCHINI, L.A. et al. Sistema de Informação em saúde do trabalhador: desafios e perspectivas para o SUS. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.10, n.4, p. 857-867, 2005. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141381232005000400010&script=sci_arttext. Acesso em: 19 set. 2019.

FARIA, José Henrique de (Org.). **Análise crítica das teorias e práticas organizacionais**. São Paulo: Atlas, 2007.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: O descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 25, n. 3, p. 319-327, 2009.

FERREIRA, M. C.; ASSMAR, E. M. L. Perspectivas epistemológicas, teóricas e metodológicas no estudo da cultura organizacional. **Revista Educação & Tecnologia**, v. 4, n. 1, 1999.

FERREIRA, M. C.; ASSMAR, E. M. L. Perspectivas epistemológicas, teóricas e metodológicas no estudo da cultura organizacional. **Revista Educação & Tecnologia**, n. 4, 2011.

FERREIRA, P. I. **Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho: Série MBA Gestão de Pessoas**. São Paulo: LCT, 2013.

FIORIN, P. C.; de OLIVEIRA, C. T.; DIAS, A. C. G. Percepções de mulheres sobre a relação entre trabalho e maternidade. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, São Paulo, v. 15, n. 1, p. 25-35, 2014.

FLECK, M. P. A. et al. Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (WHOQOL-100). **Revista Brasileira de Psiquiatria**, São Paulo, v. 21, n. 1, p. 19-28, 1999.

FLEURY, A. C. C.; VARGAS, M. (org). **Organização do trabalho: uma abordagem interdisciplinar e sete casos brasileiros para estudo**. São Paulo: Atlas, 1983.

FLEURY, M. T. L.; SHINYASHIKI, G. T.; STEVANATO, L. A. Arqueologia teórica e dilemas metodológicos dos estudos sobre cultura organizacional. *In*: MOTTA, F. C. P.; CALDAS, M. **Cultura organizacional e cultura brasileira**. São Paulo: Atlas, p. 79-89, 1997.

FONSECA, J. J. S. **Apostila de metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de Vida no Trabalho - QVT: Conceitos e Práticas nas Empresas da Sociedade Pós-Industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

FRANCO; T.; DRUCK; G.; SELIGMANN-SILVA, E. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. **Rev. bras. Saúde ocup.**, São Paulo, v. 35, n. 122, p. 229-248, 2010.

FREITAS, A. L. P; SOUZA, R. G. B. Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. **Revista Eletrônica Sistemas & Gestão**, v. 4, n. 2, p. 136-154, 2009. Disponível em: <http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/viewFile/V4N2A4/V4N2A4>. Acesso em: 26 set. 2019.

FREITAS, M. E. **Cultura organizacional: evolução e crítica**: São Paulo: Thomson Learning, 2007.

GARCIA, Y. M. **Qualidade de vida no trabalho: percepção dos técnicos administrativos do IFCE**. 2013. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2013.

GEERTZ, C. **A interpretação das Culturas**. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora LCT, 2017.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. 1. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, António Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas, 2008. ISBN: 978-85-224-5142-5.

GONDIM, S. M. G.; ANDRADE, J. E. B.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia do Trabalho e das**

Organizações: Produção Científica e Desafios Metodológicos. **Psicologia em Pesquisa**, Juiz de Fora, v. 4, n. 02, p.84-99, 2010.

GYSBERS, N. C.; HEPPNER, M. J.; JOHNSTON, J. A. Empowering women's life choices: An examination of gender and sexual orientation. *In*: GYSBERS, N. C.; HEPPNER, M. J.; JOHNSTON, J. A. (eds.). **Career counseling: Contexts, processes, and techniques**. Alexandria: American Counseling Association, 2009. p.75-99.

JIMÉNES, Nelsy Marien Cortés, **Diagnóstico del clima organizacional. Hospital ‘Dr. Luis F. Nachón**. 2009. Dissertação. (Mestrado em Administração de Serviços de Saúde) – Universidad Veracruzana, México, 2009.

JOST, R.; FERNANDES, B.; SOBOLL, L. A. P. A subjetividade do trabalhador nos diferentes modelos de gestão. *In*: SOBOLL, L. A. P.; FERRAZ, D. L. S. (Orgs.), **Gestão de pessoas: armadilhas da organização do trabalho**. São Paulo: Atlas, 2014. p. 48 – 66.

JÚNIOR, A. B. et al. Fatores de influência no consumo “verde”: um estudo sobre o comportamento de compra no setor supermercadista. **Revista Brasileira de Marketing**, São Paulo, v. 10, n 1, pp. 151-176, 2011.

LACAZ, F. A. Saúde dos trabalhadores: cenários e desafios. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.13, n. 2, p. 7-19, 1997.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003

LARAIA, R. B. **Cultura: um conceito antropológico**. 24. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2009.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **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) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Comportamento Organizacional: Conceitos e Práticas**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

LIMONGI-FRANÇA, A.C.; ASSIS, M. P. de. Projetos de Qualidade de Vida no Trabalho: caminhos percorridos e desafios. **RAE Light**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 26- 32, 1995

LIPOWSKI, Z. J. Psychosomatic Medicine: Past and Present Part I. Historical Background. **The Canadian Journal of Psychiatry**, Canadá, v. 31, n.1, p. 2–7, 1986.

MACÁRIO, Christelle Almeida. **O contributo do comprometimento organizacional e do empowerment psicológico para as organizações positivas** . 2018. Dissertação. (Mestrado em Gestão) - Universidade Católica Portuguesa, Viseu, 2018.

MELO, Kátia Maria dos Santos. **Lutas sociais e resistências na área de influência da usina hidrelétrica de Belo Monte: a Amazônia no cenário da mundialização do capital**. 2016. Tese (Doutorado em Política Social) - Universidade de Brasília, Brasília, 2016

MENDES, R.; DIAS, E.C. Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador. **Rev Saúde públ.**, São.Paulo, n. 25, p. 341-9, 1991.

MENDONÇA, W. C. S. Importância do plano de cargos e salários. **Rhportal**, 2015. Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/importancia-do-plano-de-cargos-e-salarios/>. Acesso em: 14 jul. 2020.

MINAYO, M. C. S (org). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 30. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

MINAYO, M.C.S.; HARTZ, Z.M.A.; BUSS, P.M. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.5, n.1, p. 7-18, 2000.

MINAYO-GÓMEZ, C; LACAZ, F. A. C. Saúde do trabalhador: novas-velhas questões. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, p. 797-805, 2005.

MINAYO-GÓMEZ, C; THEDIM-COSTA, S. M. F. A construção do campo da saúde do trabalhador: percurso e dilemas. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, p. 21-32, 1997.

MONTEIRO, R. P.; VALE, Z. M. C. O jovem e a primeira experiência de trabalho. **Revista Brasoleira de Psicodrama**, São Paulo, v. 19, n. 2, p. 113-124, 2011.

MORGAN, G. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996.

NEGREIROS, D. P. **A cultura organizacional identificada através dos valores e práticas organizacionais**. 2011. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Potiguar, Natal, 2011.

OLIVEIRA, E.; ALVES, A. F. Uma análise literária sobre o conceito de cultura. **Revista Brasileira de Educação e Cultura**, São Gotardo, n. 11, p. 01-18, 2015.

OLIVEIRA, J. A. P. **Empresas na sociedade: sustentabilidade e responsabilidade social**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

OLIVEIRA, R. R. et al. Qualidade de vida no trabalho (QVT): um estudo com professores dos institutos federais. **Holos**, Rio Grande do Norte, v. 6, n. 31, 2015.

OMS. Organização Mundial da Saúde. **Promoción de la salud: glosario**. Genebra: OMS, 1998.

PACHECO, Veruska Albuquerque. **Qualidade de vida no trabalho, bem-estar e mal-estar sob a ótica de trabalhadores de uma Agência Reguladora no Brasil**. 2011. Dissertação. (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Notas sobre o modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton: uma revisão literária. **Conexões: Educação Física, Esporte e Saúde**, Campinas, v. 7, n. 3, p. 29-43, 2009.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Notas sobre o modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Walton: uma revisão literária. **Conexões: Revista da Faculdade de Educação Física da UNICAMP**, Campinas, v. 7, n. 3, p. 29 -43, 2009.

PEREIRA, E. Aspectos gerais da jornada de trabalho. **Jusbrasil**, 2015. Disponível em: <https://evp.jusbrasil.com.br/artigos/210738315/aspectos-gerais-da-jornada-de-trabalho>. Acesso em: 15 jul 2020.

PESCA, Andréa Duarte. **Psicologia Organizacional**. Natal: Edunp, ed.1, p.33,34, 2011.

PESSOA, Y. S. Q. **Agricultura Familiar: Uma perspectiva da qualidade de vida do produtor rural orgânico da Paraíba**. 2014. Tese (Doutorado em Psicologia, Sociedade e Qualidade de Vida) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2014.

PINHEIRO, M. L. **Qualidade de Vida no Trabalho: Um instrumento diferencial nas organizações**. 2012. Trabalho de conclusão de curso (Especialização em Gestão de Pessoas e Saúde Corporativa) - Faculdade Adventista da Bahia, Cachoeira, 2012.

PINTO, Marcia Vascolcelos. **A qualidade de vida no trabalho e o estresse dos trabalhadores em uma indústria cearense** . 2006. Dissertação (Mestrado em Administração e Controladoria) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2006.

POCHMANN, M. **O emprego na globalização**. Campinas: Boitempo, 2001.

PRACIDELLI, F.; ROSSLER, J.H. Análise crítica do modelo BPSO-96 de QVT a partir da teoria da atividade de A. N. Leontiev. **Semina: Ciências Sociais e Humanas**, Londrina, v. 39, n. 2, p. 181-196, 2018.

QUEIJA, Camilla Carneiro Silva. **Mapeamento da cultura organizacional: um estudo de caso**. 2015. Dissertação (Mestrado em Gestão Organizacional) - Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2015.

REIS, Mauricio. Uma Análise da Transição dos Jovens Para o Primeiro Emprego no Brasil. **Revista Brasileira de Economia**, Rio de Janeiro, v. 69, n. 1, p. 125–143, 2015.

ROCHA, L. C. S.; PELOGIO, E. A.; AÑEZ, M. E. M. Cultura e clima organizacionais: um estudo em indústrias de laticínios do Estado do Rio Grande do Norte **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 20, n. 2, p. 455-468, 2013.

RODRIGUES, M. V. C.; **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 15. ed. Petrópolis: Vozes, 2014.

SAMPAIO, J. R. Qualidade de vida no trabalho: perspectivas e desafios atuais. **Revista Psicologia, Organizações e Trabalho**, Florianópolis, v. 12, n.1, p. 121-136, 2012. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572012000100011. Acesso em: 29 set. 2019.

SANCHEZ, H. M. **Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho de docentes universitários**. 2015. Tese (Doutorado em Ciências da Saúde) - Universidade Federal de

Goiás, Goiânia, 2015.

SANTOS, J. L. **O que é Cultura**. 14. ed. São Paulo: Editora Brasiliense, 1994.

SCHEIN, E. H. Coming to a new awareness of organizational culture. **Sloan management review**, Winter, v. 25, n. 2, p. 3-16, 1984.

SCHEIN, E. H. **Cultura Organizacional e Liderança**. São Paulo: Atlas, 2009.

SCHEIN, E. H. **Organizational Culture and Leadership**. San Francisco: Jossey Bass, 1986.

SCLIAR, Moacyr. História do Conceito de Saúde. **Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 17, n.1, p. 29-41, 2007.

SEGRE, M.; FERRAZ, F. C. O conceito de saúde. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 31, n. 5, p. 538-542, 1997.

SELIGMANN-SILVA, E. **Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo**. São Paulo: Cortez, 2011.

SEMENSATO, Cassiana Brosque. **Análise ergonômica e intervenções nos postos de trabalho de operadores de caixa de supermercado (checkout)**. 2011. Dissertação (Mestrado em Desing) - Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", São Paulo, 2011.

SILVA, A. H.; DE MOURA, G. L. Cultura Organizacional: uma discussão envolvendo conceitos, modelos e perspectivas. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, España, n. 20, 2013. Disponível em: <http://www.eumed.net/rev/cccss/24/cultura-organizacional.html> . Acesso em: 08 nov. 18

SILVA, Flávia Gonçalves da. Subjetividade, individualidade, personalidade e identidade: concepções a partir da psicologia histórico-cultural. **Psic. da Ed.**, São Paulo, n. 28, p. 169-195, 2009.

SILVA, Josélia Maria Oliveira da. **A cultura informacional no processo de implementação da nova estrutura organizacional do sistema de bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba**. 2012. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação). - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2012.

SILVA, Márcio Magalhães da. **A formação de competências socioemocionais como estratégia para captura da subjetividade da classe trabalhadora**. 2018 Tese (Doutorado em Educação Escolar) - Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", São Paulo, 2018.

SILVA, M. J. S.; SCHRAIBER, L. B.; MOTA, A. O conceito de saúde na Saúde Coletiva: contribuições a partir da crítica social e histórica da produção científica. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 29, n. 1, e290102, 2019

SILVEIRA, Eliseu de Ávila. **Estresse e bem-estar no trabalho de enfermeiros hospitalar: proposta de promoção à saúde do trabalhador**. 2019. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2019.

- SIQUEIRA, J. G. et al. Qualidade de Vida no Trabalho Segundo o Modelo de Walton: Um Estudo de Caso. *In: MOSTRA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, PESQUISA E EXTENSÃO*, 17. , Caxias do Sul, 2017.
- SOUZA, G. C. Cultura Organizacional como Elemento de Controle: uma Perspectiva Antropológica. 30º ENCONTRO DA ANPAD. ENANPAD 2006. Salvador BA, Brasil, 2006.
- SPOSITO, M. P.; SOUZA, R.; SILVA, F. A. A pesquisa sobre jovens no Brasil: traçando novos desafios a partir de dados quantitativos. **Educ. Pesqui.**, São Paulo, v. 44, 2018.
- TAYLOR, Frederick Winslow. **Princípios de administração científica**. São Paulo, SP: Atlas, 1995.
- THE WHOQOL GROUP. The World Health Organization quality of life assessment (WHOQOL): position paper from the World Health Organization. **Social Science & Medicine**, Amsterdam, v. 41, issue 10, p.1403-1410, 1995.
- TOLFO, S. R. Significados e sentidos do trabalho. *In: BENDASSOLI, P.; BORGES-ANDRADE, J. (orgs.) Dicionário de Psicologia do Trabalho e das Organizações* . São Paulo: Casa do Psicólogo, 2015. p. 617-625.
- TST. Tribunal Superior do Trabalho. Conheça as particularidades da jornada de trabalho no Brasil. **Justiça do trabalho**, 2019. Disponível em: <https://www.tst.jus.br/web/guest/-/conheca-as-particularidades-sobre-a-jornada-de-trabalho-no-brasil>. Acesso em: 15/07/2020.
- VELOSO, R. F. E.; SCHIRMEISTER, R.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. A influência da qualidade de vida no trabalho em situações de transição profissional: um estudo de caso sobre desligamento voluntário. **Revista Administração e Diálogo**, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 35-58, 2007.
- VIEIRA, M. L. *et al.* Características sociodemográficas e aspectos psicossociais de famílias brasileiras residentes em capitais e cidades pequenas do interior. **Barbaroi**, Santa Cruz do Sul n. 34, 2011.
- VILARTA, R.; BOCCALETTO, E. M. A. **Atividade física e Qualidade de Vida na Escola: Conceitos e aplicações dirigidos à graduação em Educação Física**. Campinas, SP: Ipes, 2008.
- XAVIER, M. P.; ARAUJO, J. S. O conceito de saúde e os modelos de assistência: considerações e perspectivas em mudança. **Saúde em Foco**, Teresina, v.1, n.1, p.137-149, 2014.
- ZAGO, C. C.; RETOUR, D. Cultura organizacional: Nível coletivo constitutivo da gestão por competências, **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 20, n. 1, p. 180-191, 2013.
- ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014. 605p.
- ZAVATTARO, H. A; BENZONI, P. E. **A relação do homem com o trabalho e as organizações**. São Paulo, UNIP, 2013. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S167654432018000200006&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 09/06/2020

APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado a participar da pesquisa de tema “Qualidade de Vida no Trabalho em Auxiliares de Loja de um Supermercado em São Luís”, realizada pelo estudante de Pós-Graduação em Psicologia da UFMA, Ramon Pereira Ferreira (Matrícula 2018104297), orientado pela Prof^ª. Dra. Yldry Souza Ramos Queiroz Pessoa tendo como objetivo geral analisar a qualidade de vida no trabalho de Auxiliares de Loja de um Supermercado em São Luís e as repercussões na sua saúde. A você caberá a autorização para realização de aplicação de formulário no intuito de investigar o objetivo citado acima.

Ao assinar, declara estar ciente dos seguintes pontos:

- ✓ O voluntário poderá se recusar a participar, ou retirar seu consentimento a qualquer momento da realização do trabalho ora proposto.
- ✓ Durante a realização se ocorrer algum desconforto, cansaço, aparecimento de lembranças desagradáveis, o pesquisador poderá fornecer acolhimento de modo a auxiliar a lidar com o desconforto e poderá lhe encaminhar para uma unidade de suporte psicológico;
- ✓ Ao participar poderá contribuir de forma direta para aumentar o conhecimento de detalhes diários do trabalho de Auxiliares de Loja ou “embaladores”, bem como estimular futuras pesquisas de Psicologia nessa área.
- ✓ Será garantido o sigilo dos resultados obtidos neste trabalho, assegurando assim a privacidade dos participantes em manter tais resultados em caráter confidencial.
- ✓ Não haverá qualquer despesa ou ônus financeiro aos participantes voluntários deste projeto científico;
- ✓ Ao final da pesquisa, se for de interesse, terá livre acesso ao conteúdo da mesma. Vale salientar que este documento será impresso em duas vias e uma delas ficará em na posse do participante.
- ✓ Qualquer dúvida ou solicitação de esclarecimentos, o participante poderá contatar o pesquisador no número (98) 99122-0020 ou e-mail:ramon.pf@hotmail.com

Desta forma, uma vez tendo lido e entendido tais esclarecimentos e, por estar de pleno acordo com o teor do mesmo, eu, _____, portador do CPF autorizo a divulgação dos dados coletados referentes à minha participação dato e assino este termo de consentimento livre e esclarecido.

São Luís, ____ de _____ de 2020.

Assinatura do pesquisador responsável

Assinatura do participante

APÊNDICE B – Questionário de caracterização do trabalho

1. IDENTIFICAÇÃO

a. Gênero:

HOMEM (cis ou trans)		MULHER (cis ou trans)		NÃO ESPECIFICADO	
-------------------------	--	--------------------------	--	---------------------	--

b. Iniciais:

c. Idade:

d. Maior titulação acadêmica:

2. RENDA E FAMÍLIA

a. Estado civil:

b. Filhos:

SIM		NÃO		QUANTOS	
-----	--	-----	--	---------	--

c. Você exerce outra atividade remunerada?

SIM		NÃO		QUAL	
-----	--	-----	--	------	--

d. A sua função atual é sua principal fonte de renda?

SIM		NÃO	
-----	--	-----	--

e. Renda mensal (SM = R\$998,00)

ENTRE 1 E 3 SM		ENTRE 3 E 5 SM		ENTRE 5 E 7 SM		MAIOR QUE 7 SM	
-------------------	--	-------------------	--	----------------------	--	----------------------	--

3. CARACTERIZAÇÃO DO TRABALHO

a. Tempo na função:

b. Média (quantidade de clientes que embala mercadoria por dia:

c. Carga horária semanal estimada:

d. Há pausas? Caso positivo, com que frequência?

e. Trabalha à noite?

f. Trabalha aos finais de semana?

g. Trabalha aos feriados?

h. Quais são as três principais dificuldades que você enfrenta no desenvolvimento de seu trabalho?

APÊNDICE C – Questionário acerca da qualidade de vida no trabalho

Este questionário objetiva diagnosticar como você se sente a respeito da sua Qualidade de Vida no Trabalho. Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Nós estamos perguntando o quanto você está satisfeito (a), em relação a vários aspectos do seu trabalho. Escolha entre as alternativas de cada questão e marque a que melhor representa a sua opinião.

Como preencher o questionário:

1° Leia cuidadosamente, responda francamente.
2° Todas as questões devem ser assinaladas.
3° Não pule item, mesmo que ache difícil responder, assinale apenas a alternativa que se adapte melhor à sua opinião.

Assinale a opção que expresse a sua opinião com a qualidade das ações da sua empresa para a sua Qualidade de Vida no Trabalho:

Legenda:

(1) Muito insatisfeito (2) Insatisfeito (3) Neutro (4) Satisfeito (5) Muito Satisfeito

NT= não existe a ação na empresa, assinalar com X quando for o caso.

1.1. ASPECTOS BIOLÓGICOS	N/T	SATISFAÇÃO				
1.1.1. Qualidade das SIPATS -Sem.de Prev. de Acidentes		1	2	3	4	5
1.1.2. Controle dos riscos ergonômicos e ambientais		1	2	3	4	5
1.1.3. Atendimento do ambulatório		1	2	3	4	5
1.1.4. Atendimento do convênio médico		1	2	3	4	5
1.1.5. Oportunidade de realizar ginástica no trabalho		1	2	3	4	5
1.1.6. Qualidade das Refeições oferecidas pela empresa		1	2	3	4	5
1.1.7. Estado geral de saúde dos colegas e superiores		1	2	3	4	5
1.1.8. Qualidade da atuação da CIPA's		1	2	3	4	5

1.2. ASPECTOS PSICOLÓGICOS	N/T	SATISFAÇÃO				
1.2.1. Confiança nos critérios de recrutamento e seleção		1	2	3	4	5
1.2.2. Forma de avaliação do desempenho do seu trabalho		1	2	3	4	5
1.2.3. Clima de camaradagem entre as pessoas		1	2	3	4	5
1.2.4. Oportunidade de carreira		1	2	3	4	5
1.2.5. Satisfação com o salário		1	2	3	4	5
1.2.6. Ausência de interferência na vida pessoal		1	2	3	4	5

1.3. ASPECTOS SOCIAIS	N/T	SATISFAÇÃO				
1.3.1. Qualidade de convênios (farmácia, compras, supermercado)		1	2	3	4	5
1.3.2. Oportunidade para distração (futebol, área de lazer, excursões, etc.)		1	2	3	4	5
1.3.3. Atendimento aos filhos (creche, escola)		1	2	3	4	5
1.3.4. Qualidade da cesta básica		1	2	3	4	5
1.3.5. Qualidade dos seguros de previdência privada		1	2	3	4	5
1.3.6. Financiamento para cursos externos (faculdade, inglês, cursos técnicos, profissionalizantes, etc)		1	2	3	4	5

1.4. ASPECTOS ORGANIZACIONAIS	N/T	SATISFAÇÃO				
1.4.1. Imagem da empresa junto aos funcionários		1	2	3	4	5
1.4.2. Oportunidade de treinamento e desenvolvimento Profissional		1	2	3	4	5
1.4.3. Melhorias nos processos de trabalho e novas tecnologias		1	2	3	4	5
1.4.3. Oportunidade de participar de comitês de decisão		1	2	3	4	5
1.4.5. Qualidade dos procedimentos administrativos (ausência de burocracia)		1	2	3	4	5
1.4.6. Atendimento às rotinas de pessoal (registro, pagamentos, documentos, etc.)		1	2	3	4	5

APÊNDICE D – Registros fotográficos dos auxiliares de loja de um supermercado em São Luis – MA.

Fotografia 1 – Auxiliares de Loja atuando durante jornada de trabalho.



Fonte: Próprio autor (2020).

Fotografia 2 – Auxiliares de Loja atuando durante jornada de trabalho.



Fonte: Próprio autor (2020).

Fotografia 3 – Auxiliares de Loja atuando durante jornada de trabalho.



Fonte: Próprio autor (2020).

Fotografia 4 – Auxiliares de Loja atuando durante jornada de trabalho.



Fonte: Próprio autor (2020).

Fotografia 5 - Auxiliares de Loja atuando durante jornada de trabalho.



Fonte: Próprio autor (2020).

Fotografia 6 – Auxiliares de Loja atuando durante jornada de trabalho.



Fonte: Próprio autor (2020).

ANEXO A – Termo de autorização institucional

Estamos cientes da realização da pesquisa intitulada Qualidade de Vida no Trabalho em Auxiliares de Loja de um Supermercado em São Luís desenvolvido pelo pesquisador Ramon Pereira Ferreira, (CPF: 025.374.553-55), responsável pelo trabalho.

Railma Lima

Responsável pela Gerência de RH do Grupo Mateus