



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP  
Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas - ICEA  
**Colegiado do Curso de Engenharia de Produção - COEP**  
**Campus João Monlevade**



MAXWELL DANIEL DE FREITAS

**QUALIDADE DE VIDA E BEM ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO  
EM UMA REDE DE FARMÁCIAS DO MÉDIO PIRACICABA-MINAS GERAIS**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**  
**JOÃO MONLEVADE-MG**

Março, 2023



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP  
Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas - ICEA  
**Colegiado do Curso de Engenharia de Produção - COEP**  
**Campus João Monlevade**



**MAXWELL DANIEL DE FREITAS**

**QUALIDADE DE VIDA E BEM ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO  
EM UMA REDE DE FARMÁCIAS DO MÉDIO PIRACICABA-MINAS GERAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Federal de Ouro Preto, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Engenharia de Produção.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup> Dra. Eva Bessa Soares.

JOÃO MONLEVADE-MG

Março, 2023

## SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO

F866q Freitas, Maxwell Daniel de.  
Qualidade de vida e bem estar no trabalho [manuscrito]: um estudo de caso em uma rede de farmácias do médio Piracicaba - Minas Gerais. / Maxwell Daniel de Freitas. - 2023.  
50 f.: il.: gráf., tab..

Orientadora: Profa. Dra. Eva Bessa Soares.  
Monografia (Bacharelado). Universidade Federal de Ouro Preto.  
Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas. Graduação em Engenharia de Produção .

1. Ambiente de trabalho. 2. Bem-estar. 3. Qualidade de vida no trabalho. 4. Satisfação no trabalho. 5. Varejo - Farmácias, drogarias, etc.  
I. Soares, Eva Bessa. II. Universidade Federal de Ouro Preto. III. Título.

CDU 331.1

Bibliotecário(a) Responsável: Flavia Reis - CRB6-2431



## FOLHA DE APROVAÇÃO

**Maxwell Daniel de Freitas**

Qualidade de vida e bem estar no trabalho: um estudo de caso em uma rede de farmácias do Médio Piracicaba-Minas Gerais

Monografia apresentada ao Curso de Engenharia de Produção da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Engenheiro de Produção

Aprovada em 24 de março de 2023

### Membros da banca

Doutora Eva Bessa Soares - Orientadora - Universidade Federal de Ouro Preto  
Doutora Clarissa Barros da Cruz - Universidade Federal de Ouro Preto  
Rita de Cássia Oliveira - Universidade Federal de Ouro Preto  
Mestre Viviane da Silva Serafim Cota - Universidade Federal de Ouro Preto

Eva Bessa Soares, orientadora do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 24 de março de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Eva Bessa Soares, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 24/03/2023, às 18:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.ufop.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0498076** e o código CRC **878E604C**.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por me proporcionar saúde para alcançar meus objetivos. Ele me proporciona a motivação diária para seguir em frente e superar os desafios da vida.

Agradeço a minha mãe Vera Lucia Daniel de Freitas, que foi a primeira pessoa a me guiar nos passos da educação e é uma fonte diária de incentivo.

Agradeço também aos meus amigos da faculdade, com eles o período do curso se tornou bem mais agradável e feliz. Muito obrigado Igor de Paula, Marcos Gentil, Matheus Butinholi, Diego Martino, Bárbara Ribeiro, Alessandra Araújo e Marina Souza.

Gostaria de agradecer também a Viviane Serafim, amiga de longa data, que foi a primeira pessoa a me apresentar o universo tão lindo e grande da engenharia de produção. Ela também foi agente principal no incentivo a ingressar na UFOP.

Agradeço a professora Eva por aceitar o desafio de ser minha orientadora e me guiar no processo de construção de um trabalho de conclusão de curso, nessa temática de qualidade de vida no trabalho.

Por fim agradeço a todos os demais que colaboraram de alguma forma em minha vida, demais familiares, professores, amigos.

*“A menos que modifiquemos a nossa maneira de pensar, não seremos capazes de resolver os problemas causados pela forma como nos acostumamos a ver o mundo.”*

*(Albert Einstein)*

## RESUMO

Os efeitos da globalização e o advento pós-pandemia de COVID-19 contribuíram para modificar a forma de relação do trabalho nas organizações. Um mercado cada vez mais sinérgico e competitivo passou a exigir do trabalhador novas habilidades. Em virtude disso, o trabalhador está exposto a pressões externas como o contexto socioeconômico, cultural, surtos de doenças e até pressões internas como acúmulo de horas extras, cobranças por resultados e sobrecarga de trabalho. Nesse contexto, a temática da qualidade de vida no trabalho passa a ter maior interesse das organizações. Os gestores perceberam que ao proporcionar maior qualidade de vida aos seus funcionários eles retribuem com um maior nível de satisfação do trabalho, maior produtividade, redução do absenteísmo, do estresse e de doenças laborais. Esse trabalho teve como objetivo estudar como os critérios de qualidade de vida no trabalho, segundo o modelo de Walton (1973), podem auxiliar no direcionamento das ações de bem-estar a partir do contexto farmacêutico de uma cidade no interior de Minas Gerais. Os dados foram coletados por meio de um questionário elaborado com base na teoria de Walton 1973. A partir da observação e análise dos dados percebe-se uma avaliação positiva dos critérios de condições de trabalho, o uso e desenvolvimento de capacidades, a oportunidade de crescimento e a integração social na empresa. Sendo o critério de condições de trabalho o que possui a melhor avaliação de suas dimensões. Não houve critérios que foram totalmente mal avaliados, contudo algumas dimensões sim, dentre elas pode-se citar a remuneração, o ritmo de trabalho puxado, o entretenimento e a percepção de qualidade de vida. A partir da identificação dos pontos críticos, com base na literatura, pode-se listar algumas ações de bem-estar que podem ajudar na melhoria dessas dimensões e conseqüentemente na percepção de qualidade de vida pelo trabalhador.

**Palavras chave:** Qualidade de Vida no Trabalho; Ações de Bem-estar; Varejo Farmacêutico.

## ABSTRACT

The effects of globalization and the post-pandemic advent of COVID-19 have contributed to modifying the way in which organizations work. An increasingly synergistic and competitive market began to demand new skills from workers. As a result, the worker is exposed to external pressures such as the socioeconomic and cultural context, disease outbreaks and even internal pressures such as the accumulation of overtime, demands for results and work overload. In this context, the issue of quality of life at work becomes of greater interest to organizations. Managers realized that by providing a better quality of life for their employees, they reciprocate with a higher level of job satisfaction, greater productivity, reduced absenteeism, stress and work-related illnesses. This work aimed to study how the criteria of quality of life at work, according to Walton's model (1973), can help direct well-being actions from the pharmaceutical context of a city in the interior of Minas Gerais. Data were collected through a questionnaire based on Walton's 1973 theory. From the observation and analysis of the data, a positive assessment of the criteria of working conditions, the use and development of capacities, the opportunity for growth and social integration in the company is perceived. Being the criterion of working conditions what has the best evaluation of its dimensions. There were no criteria that were completely poorly evaluated, but some dimensions were, among them we can mention remuneration, the pace of hard work, entertainment and the perception of quality of life. From the identification of the critical points, based on the literature, we can list some well-being actions that can help to improve these dimensions and consequently in the perception of quality of life by the worker.

**Keyword:** Quality of Life at Work; Wellness Actions; Pharmaceutical Retail.

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1:</b> Modelos de qualidade de vida e seus critérios determinantes. ....	18
<b>Quadro 2:</b> Modelo de Walton para aferição da qualidade de vida no trabalho.....	19
<b>Quadro 3:</b> Ações que promovem o bem-estar e a QVT na organização.....	23
<b>Quadro 4:</b> Situação das dimensões de acordo com os respondentes.....	38

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Compensação justa e adequada .....	29
<b>Gráfico 2:</b> Condições de trabalho .....	30
<b>Gráfico 3:</b> Uso e desenvolvimento de capacidades .....	31
<b>Gráfico 4:</b> Oportunidade de crescimento.....	32
<b>Gráfico 5:</b> Integração social na empresa .....	33
<b>Gráfico 6:</b> Constitucionalismo.....	34
<b>Gráfico 7:</b> Trabalho e espaço total de vida.....	35
<b>Gráfico 8:</b> Relevância social da vida no trabalho .....	36

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	12
1.1 Contextualização do problema de pesquisa.....	13
1.2. Objetivos .....	14
1.2.1 Objetivo geral.....	14
1.2.2 Objetivos específicos.....	14
1.3 Justificativa .....	14
<b>2. REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	16
2.1 Qualidade de vida no trabalho e ações de bem-estar.....	16
2.2 Critérios de qualidade de vida no trabalho e o modelo de Walton (1973) .....	17
2.3 Ações de bem-estar nas organizações .....	20
<b>3. METODOLOGIA DE PESQUISA</b> .....	24
<b>4. RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	27
4.1 Caracterização da Empresa .....	27
4.2 Perfil dos colaboradores .....	28
4.3 Análise dos critérios de Walton .....	28
4.3.1 Compensação justa e adequada .....	28
4.3.2 Condições de trabalho .....	29
4.3.3 Uso e desenvolvimento de capacidades .....	30
4.3.4 Oportunidade de crescimento e segurança .....	31
4.3.5 Integração social na empresa.....	32
4.3.6 Constitucionalismo.....	34
4.3.7 Trabalho e espaço total de vida .....	35
4.3.8 Relevância social da vida no trabalho .....	36
4.4 Proposta de ações de bem-estar.....	37
<b>5. CONCLUSÕES</b> .....	40
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	43
<b>APÊNDICES</b> .....	47

## 1. INTRODUÇÃO

O colaborador em seu ambiente de trabalho está exposto a diversos desafios que podem afetar sua vida. Essas pressões podem ser tanto externas como contexto sócio econômico, cultural, surtos de doenças, até pressões internas como acúmulo de horas extras, cobranças por resultados e sobrecarga de trabalho. Para Nichele (2011), o trabalho além de ser essencial para a satisfação das necessidades básicas do ser humano pode ser cativante ao proporcionar realização profissional ou ainda pelas vantagens e remunerações oferecidas.

Visto que pode-se passar até um terço do dia no ambiente de trabalho, percebe-se, que ele pode ser um meio de convivência e interação social, onde podem ser compartilhadas as experiências, alegrias e angústias vividas. Entretanto, segundo Walton (1973), ele pode ser um peso, na medida em que esses fatores se convergem de forma negativa com rotinas exaustivas, monótonas ou sem perspectiva profissional.

As mudanças ocorridas no ambiente de trabalho, principalmente nas últimas décadas, criaram um meio altamente competitivo. De acordo com Simão (2019), esse ambiente competitivo deve-se ao fato de que as empresas passaram a exigir dos colaboradores um alto grau de qualidade de serviço e entrega de resultados, dessa maneira, o mercado passou a exigir cada vez mais competências técnicas e habilidades extracurriculares dos trabalhadores. Nesse contexto, a qualidade de vida no trabalho se tornou cada vez mais frequente dentro dos métodos de gestão nas organizações, contribuindo para a produtividade da mesma (NICHELE, 2011).

Para Fernandes (1996), a qualidade de vida no trabalho é caracterizada como indispensável à produtividade e competitividade de qualquer organização, pois age para mitigar os índices de rotatividade e doenças laborais. Silva (2017) define qualidade de vida no trabalho como o estado de bem-estar no local de trabalho e nas relações que as pessoas têm com esse ambiente e com as outras pessoas. Logo, surge a necessidade por parte das organizações de ferramentas que auxiliem a medição desses fatores e indiquem formas de melhorar a produtividade dos colaboradores.

Diante do exposto, emerge o problema central desta pesquisa, onde buscou-se aplicar os critérios de qualidade de vida no trabalho, segundo o modelo de Walton (1973) e através de sua análise, identificar: Como os critérios de qualidade de vida podem auxiliar no direcionamento das políticas de bem-estar nas organizações? Para tanto, tendo como base os trabalhadores atendentes de uma rede de farmácias em uma cidade do médio Piracicaba em

Minas Gerais. Nesse sentido, é necessário destacar que, neste trabalho, o termo farmácia refere-se a apenas farmácias ditas comerciais e drogarias.

### **1.1 Contextualização do problema de pesquisa**

Nesse cenário, tem-se a cidade foco da pesquisa, localizada no médio Piracicaba em Minas Gerais, possuindo mais de 20 farmácias e drogarias comerciais. Apesar de possuírem franquias comerciais diferentes, elas apresentam estruturas organizacionais semelhantes como, possuir ao menos um farmacêutico ou técnico em farmácia e alguns atendentes para auxiliar no atendimento ao público. Destaca-se também que, duas redes franqueadas oferecem o serviço de atendimento 24 horas.

O objeto de pesquisa nesse estudo são 3 farmácias de uma cidade do médio Piracicaba em Minas Gerais, pertencentes a uma grande rede que possui mais de 120 lojas localizadas nos estados de Minas Gerais, Bahia e Espírito Santo e 89 anos desde sua fundação. Ao todo empregam mais de 30 funcionários na cidade (funcionários das 3 farmácias e do laboratório). Cabe destacar que duas das três lojas fazem o revezamento de atendimento 24 horas e que apenas os atendentes de caixa fazem o revezamento de trabalho entre as três sedes. Seus funcionários possuem uma carga de trabalho diária de 8 horas.

Nos últimos dois anos, o ambiente de trabalho dessas organizações sofreu grande impacto em virtude do contexto pós-pandêmico, os colaboradores tiveram que se adaptar ao uso de máscaras, álcool em gel para a assepsia de mãos e objetos, e ao distanciamento social como uma prática para evitar aglomerações de pessoas. Soma-se a isso, o fato que os trabalhadores dessas organizações convivem constantemente sob um possível risco de infecção por doenças, aliado às preocupações e cobranças a respeito dessas medidas de proteção.

Além disso, algumas farmácias passaram a diversificar sua gama de produtos com o objetivo de aumentar o fluxo de clientes e sua rentabilidade. Onde antes era visto apenas como um local para a compra de remédios, fármacos, testes rápidos e produtos de higiene, hoje oferecem doces, bebidas, salgados, brinquedos, entre outros. Essas mudanças impactaram diretamente no nível de serviço dessas organizações, uma vez que, o colaborador tem mais atividades inerentes a sua função.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo geral**

Este trabalho possui como objetivo geral analisar como a percepção de funcionários acerca dos critérios de qualidade de vida no trabalho, segundo o modelo de Walton (1973), pode auxiliar no processo de direcionamento das ações de bem-estar a partir do contexto do varejo farmacêutico em uma cidade do médio Piracicaba em Minas Gerais.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- a) Compreender os principais conceitos e propriedades para construção dos critérios de qualidade de vida do trabalho para as organizações.
- b) Levantar os pontos favoráveis e desfavoráveis apontados pelos respondentes, tendo como base os indicadores de qualidade de vida de Walton (1973).
- c) Propor ações de bem-estar visando melhorar a percepção de satisfação e felicidade no trabalho.
- d) Facilitar a compreensão do conceito, aplicação e construção de relatórios qualidade de vida do trabalho para os atores da organização estudada.

## **1.3 Justificativa**

Para elucidar a importância do setor farmacêutico no Brasil em 2019, o setor ocupou a sétima posição de faturamento entre as 20 maiores economias (VIEIRA; DOS SANTOS, 2020). Em 2021 movimentou R\$88,28 bilhões e teve um crescimento de 14,21% em relação ao ano anterior, sendo que o setor que movimenta aproximadamente 90 mil empregos diretos. (SIDUSFARMA, 2020). Consoante a isso, Rodrigues *et al.* (2021), percebe que o contexto pós-pandêmico impactou amplamente o setor farmacêutico, passando a tomar medidas restritivas e muito significativas passando a sujeitar os profissionais ao risco.

Além desses fatores, percebe-se que as organizações exigem desses profissionais um nível de serviço cada vez maior. Segundo Silva *et al.* (2022), toda essa pressão no trabalho, aliada a fatores socioeconômicos e culturais, impactam na qualidade de vida no trabalho percebida pelo colaborador e desse modo em seu desempenho. Em vista disso, surge por parte das organizações, a necessidade de usar essas informações como um meio de melhorar o desempenho do trabalhador por meio de políticas de bem-estar. Pois um trabalhador saudável, trabalhando em um ambiente saudável a sua produtividade tende a crescer (QUILICI *et al.*, 2007).

Nesse aspecto, de acordo com Nichele (2011), Silva *et al.*(2022), Rodrigues *et al.* (2021) e Alves (2010), ao usar os critérios de qualidade de vida no trabalho, possibilita identificar os pontos críticos que influenciam na satisfação, felicidade, produtividade do trabalhador, e dessa forma, usá-los para o planejamento de melhorias, como a exemplo das políticas de bem-estar. Nesse sentido, usar os critérios de qualidade de vida no trabalho sob o contexto do varejo farmacêutico se justifica, uma vez que, essas organizações também buscam uma maior produtividade e satisfação dos seus funcionários. Dessa forma, esse estudo pode servir de embasamento metodológico para outras organizações que apresentam características comuns a fim de promover um ambiente de trabalho mais humanizado e produtivo.

Além disso, projeta-se com esse trabalho estimular os pesquisadores para mais estudos nesta área do conhecimento, visto sua crescente relevância para as organizações. Além do que, acredita-se que os pesquisadores da engenharia de produção podem usar deste estudo para replicar em outras organizações de diferentes setores respeitando suas características. E, finalmente, entender como o dinamismo e os fatores que ajudam na melhoria das políticas de bem-estar desse setor contribuem para a formação de profissionais de engenharia de produção que buscam aprofundar nessa temática que tange a organização do trabalho.

## 2. REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 Qualidade de vida no trabalho e ações de bem-estar

A qualidade de vida no trabalho pode ser entendida como um conjunto de inovações gerenciais e melhorias estruturais no ambiente de trabalho que atendem e melhoram as demandas de bem-estar dos colaboradores (DINIZ *et al.*, 2010). Seus estudos tiveram origem na década de 50 na Inglaterra, onde Eric Trist fez diversos estudos com base na satisfação do trabalhador e originou uma abordagem sócio-técnica (NICHELLE, 2011). Eric Trist foi um psicólogo inglês que na década de 50 se destacou nos estudos sobre desenvolvimento organizacional (FRATE; JESUS, 2017). Contudo, segundo Sauer e Rodriguez (2014), somente na década de 70 esse termo começou a ser aplicado pelas organizações, devido ao fato de que a concorrência estava tendo melhores resultados devido a técnicas gerenciais de qualidade de vida no trabalho.

Desse modo percebeu-se que os níveis de qualidade de vida no trabalho aumentam a responsabilidade com o trabalho, o compromisso com a organização, o bem-estar psicológico e o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional (ARAUJO *et al.*, 2019). Essas afirmações foram comprovadas através dos estudos de Richard Walton, que segundo Silva *et al.* (2022), foi o primeiro a conciliar a qualidade de vida na ótica organizacional com a criação de um modelo de critérios amplo, consolidado e aplicável em qualquer empresa. Segundo Walton (1973), a qualidade de vida do trabalho está ligada ao atendimento dos desejos e necessidades dos colaboradores, assim, construindo uma organização com responsabilidade social.

De acordo com Padilha (2010), a qualidade de vida no trabalho pode auxiliar na concordância entre políticas de gestão, trabalho e vida pessoal, buscando uma consonância entre os interesses da organização e dos trabalhadores. Nesse contexto, percebe-se que, empresas que investem em estudos e modelos de qualidade de vida do trabalho se preocupam em promover ações de bem-estar, físico, emocional e espiritual buscando, ao final, segundo Sauer e Rodriguez (2014), melhores resultados para a organização como a melhoria do clima organizacional e aumento da produtividade.

Nesse contexto, as ações de bem-estar implantadas pelas empresas são um meio encontrado por elas para satisfazer as aspirações dos trabalhadores e melhorar o desempenho da organização (ARAUJO *et al.*, 2019) e evitar rotatividade e doenças laborais (FERNANDES, 1996). Segundo Silva *et al.* (2022), dentre as ações de bem-estar pode-se citar os programas que envolvam ginástica laboral e atividades físicas; palestras motivacionais e instrutivas; orientação nutricional, atividades de relaxamento e culturais. Dessa forma,

percebe-se que essas ações se preocupam com a integridade física e mental dos colaboradores, bem como sua segurança, proporcionando melhores condições de trabalho.

## 2.2 Critérios de qualidade de vida no trabalho e o modelo de Walton (1973)

No geral, existem diversos modelos para a avaliação da qualidade de vida no trabalho, cada um objetivando avaliar o bem-estar dos trabalhadores sob um referencial com determinadas categorias e critérios. Nesse contexto, para Oliveira *et al.* (2009), esses critérios são os indicadores ou categorias conceituais, usadas por cada autor para identificar os fatores e dimensões que afetam de maneira mais significativa a vida do trabalhador na situação de trabalho. Percebe-se, que esses critérios, podem se adaptar para atender as mais diferentes formas de organização do trabalho, indivíduos e o contexto social-econômico em que a pesquisa está incluída.

Assim exibe-se abaixo, o Quadro 1, com uma apresentação simplificada dos principais autores e modelos de critérios. Vale lembrar que, independente do setor econômico e dimensão social, a qualidade de vida no trabalho pode ser analisada quantitativamente e qualitativamente através de diversos critérios ou indicadores (WALTON, 1973; FERNANDES, 1996 e LIMONGI-FRANÇA, 1996). A apresentação desses indicadores poderá ser útil para uma abordagem comparativa, além de que ajudará a elucidar a escolha do modelo de Walton (1973) para embasar esta pesquisa.

Autor dos Modelos	Critérios Determinantes
Richard Walton (1973)	Compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento, integração social na empresa, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho.
Hackman e Oldham (1975)	Variedade da tarefa, significado da tarefa, identidade da tarefa, autonomia, <i>feedback</i> .
Westley (1979)	Distribuição de lucros, enriquecimento das tarefas, trabalho auto supervisionado, distribuição de lucros e participação nas decisões.

Davis e Weter (1983)	Disponibilidade e expectativas sociais do empregado, práticas de trabalho não mecanicistas, autonomia, projeto de cargos segundo habilidade, retro informação, variedade e identidade da tarefa.
Fernandes (1996)	Percepção de qualidade de vida no trabalho, aspecto físico do ambiente de trabalho, ações de saúde da organização, motivação do funcionário, política de remuneração e benefícios, participação nas ações da organização, comunicação interna e acesso a informação, imagem projetada pela organização, relacionamento com os superiores, inovação e ritmo de trabalho, identificação do funcionário.

**Quadro 1:** Modelos de qualidade de vida e seus critérios determinantes.

**Fonte:** Adaptado de DINIZ *et al.* (2010).

Modelo de Walton (1973) é um considerado um clássico nesse contexto, por ter criado uma análise de experimentos muito relevante sobre a qualidade de vida no trabalho, com oito critérios que contemplam amplamente os interesses e necessidades dos colaboradores em seu ambiente de trabalho. Abaixo, no Quadro 2, esquematiza-se os critérios utilizados por Walton e suas dimensões:

Critérios	Dimensões de análise
1. Compensação justa e adequada	Salário e benefícios oferecidos, assistência à saúde do colaborador e premiações e recompensas por desempenho.
2. Condições de trabalho	Uso de equipamento de proteção individual, condições ambientais e limpeza do local de trabalho.
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Participação na tomada de decisão, informações necessárias sobre o trabalho e programas de treinamento.
4. Oportunidade de crescimento	Segurança do emprego, e reconhecimento profissional.

5. Integração social na empresa	Relacionamento com os superiores e integração com os colegas de trabalho.
6. Constitucionalismo	Liberdade de expressão, normas e rotinas, privacidade pessoal, respeito às leis e direitos trabalhistas.
7. Trabalho e espaço total de vida	Prazer ao trabalhar, repercussão do trabalho perante a família, lazer e entretenimento.
8. Relevância social da vida no trabalho	Responsabilidade social, imagem da empresa e percepção de qualidade de vida no trabalho.

**Quadro 2:** Modelo de Walton para aferição da qualidade de vida no trabalho.

**Fonte:** Adaptado de WALTON (1973).

Na percepção de Diniz *et al.* (2010), os oito critérios podem ser definidos da seguinte maneira:

1. **Compensação justa e adequada:** Objetiva levantar o grau de satisfação do colaborador a respeito da sua remuneração e benefícios.
2. **Condições de trabalho:** Objetiva levantar o grau de satisfação do colaborador com as condições ambientais físicas onde executam suas funções.
3. **Uso e desenvolvimento de capacidades:** Objetiva levantar o grau de autonomia do colaborador ao realizar das suas funções e a complexidade das tarefas realizadas por ele.
4. **Oportunidade de crescimento e segurança:** Objetiva levantar se o profissional percebe oportunidade de crescimento na organização, bem como sua estabilidade no emprego.
5. **Integração social na organização:** Objetiva levantar a natureza das relações interpessoais para medir o grau de identidade do colaborador com a organização.
6. **Constitucionalismo:** Objetiva levantar se o profissional percebe o cumprimento e relevâncias das normas da organização, bem como a liberdade de expressão do profissional.
7. **Trabalho e espaço total de vida:** Objetiva levantar se há um equilíbrio do papel do trabalho e os outros aspectos da vida do colaborador.

8. Relevância social do trabalho: Objetiva investigar a percepção do profissional em relação à imagem da organização e sua responsabilidade social ante a comunidade a qual pertence.

A escolha desse modelo se justifica segundo Alves (2010), por ser um dos mais citados e usados em trabalhos acadêmicos, científicos e de implantação de empresas, devido a abrangência dos seus critérios e a possibilidade de inserção de novos conforme o contexto. Dessa forma, o trabalho de Walton se destaca dos demais autores, pois foi o primeiro autor a citar de forma mais abrangente os critérios de qualidade de vida no trabalho. Além de apresentar critérios, que abrangem desde as peculiaridades das empresas até o ambiente socioeconômico e cultural ao qual o colaborador está inserido.

### **2.3 Ações de bem-estar nas organizações**

As ações de bem-estar nas organizações vêm ganhando cada vez mais importância nos últimos anos. De acordo com Diniz *et al.* (2010), isso se deve ao fato de que as organizações passaram a adotar modelos emergentes de gestão que levam em conta as novas perspectivas dos trabalhadores. Essas perspectivas são geradas em torno da qualidade de vida no trabalho e conseqüentemente do bem-estar do trabalhador. Seguindo esse raciocínio, as empresas deixaram de considerar o fator humano como alvo importante para o desenvolvimento da organização e passaram a considerá-lo o fator principal. Viu-se que o ser humano tem necessidades que precisam ser atendidas em seu local de trabalho e que uma vez atendidas, lhe proporciona bem-estar, tornando-o capaz de render mais e melhor (DINIZ *et al.*, 2010).

O conceito de bem-estar adotado neste estudo está associado ao conceito de felicidade, ocasionado pela satisfação das necessidades e aspirações dos trabalhadores. Nesse sentido, o bem-estar está fundamentado na psicologia positiva, que o considera sinônimo de felicidade, enfatizando os aspectos positivos da experiência do trabalhador (ROCHA SOBRINHO; PORTO, 2012). Para Waterman (1993), o bem-estar é um estado em que os afetos positivos, como a auto-realização dos seus propósitos de vida e desenvolvimento de habilidades, prevalecem sobre os negativos. Logo, o bem-estar ainda pode ser dividido em subjetivo, como os padrões de vida, e objetivo, relacionado ao estado psicológico do ser humano (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

Observa-se, que o bem-estar no trabalho procura satisfazer as aspirações dos trabalhadores, buscando sua auto-realização na organização, contribuindo para o atingimento de seus objetivos como indivíduo. Ao gerar um ambiente onde os pontos positivos

relacionados ao processo de trabalho sobrepõem os negativos, a organização torna o trabalhador mais motivado e conseqüentemente, capaz de render mais. Sendo que, segundo Siqueira e Padovam (2008), ao alcançar esse objetivo, a organização desenvolve no trabalhador uma maior satisfação, envolvimento nas questões da organização e um comprometimento organizacional afetivo. Vale lembrar que, para Dessen e Paz (2010), às características pessoais de cada indivíduo e os fatores que constituem seu ambiente de trabalho, impactam na percepção de bem-estar por cada colaborador. Ou seja, a percepção de bem-estar pode sofrer alterações de indivíduo para indivíduo, cabendo às organizações tomar ações que impactam de forma mais abrangente seus colaboradores.

Dessa forma, cabe citar as principais ações de bem-estar adotadas pelas organizações, uma vez que, essas ações estão relacionadas à qualidade de vida no trabalho. Também chamados de programas de qualidade de vida, eles visam reduzir o custo com assistência médica, absenteísmo, acidentes (SILVA; LIMA, 2007); promover a conscientização dos trabalhadores (ALVAREZ, 1996); conseguir reduzir o quadro clínico de desgaste físico e emocional (MASLACH; LEITER, 1999) e promover o constante aperfeiçoamento dos trabalhadores deixando-os satisfeitos com suas funções (GOEDERT; MACHADO, 2007). O Quadro 3, abaixo exemplifica as principais ações.

<i>Ações/Programas</i>	<i>Principais resultados observados</i>
Exercícios físicos	Aumenta a disposição e satisfação dos trabalhadores, aumenta a tolerância ao estresse, redução do absenteísmo, melhora do relacionamento interpessoal, redução dos acidentes de trabalho, redução dos gastos médicos.
Treinamento e desenvolvimento dos trabalhadores	Aumento do capital intelectual, aperfeiçoamento das atividades, satisfação profissional, aumento da produtividade.
Ergonomia	Aumento do desempenho nas atividades, redução dos acidentes de trabalho.

Ginástica Laboral	Prevenção e reabilitação de doenças ocupacionais, prevenção de acidentes de trabalho, melhor integração entre os trabalhadores, diminuição do absenteísmo, aumento da produtividade.
Benefícios	Motivação, satisfação profissional, satisfação das necessidades pessoais, aumento da produtividade.
Avaliação de desempenho	Aumento do desempenho do trabalhador, aumento da produtividade, aumento da satisfação profissional.
Higiene e segurança do trabalho	Gera um ambiente mais saudável, prevenção de riscos à saúde, diminuição dos acidentes de trabalho, diminuição do absenteísmo e rotatividade, aumento da produtividade.
Estudo de cargos e salários	Mantêm seus recursos humanos, aperfeiçoamento da administração dos recursos humanos, aumento da motivação e satisfação dos trabalhadores, aumento da produtividade.
Controle de álcool e drogas	Redução de riscos, melhora na segurança operacional e da saúde dos trabalhadores, melhora na auto-estima, diminuição dos acidentes de trabalho e absenteísmo.
Preparação para aposentadoria	Motivação, satisfação profissional, aumento da auto-estima, melhora na relação interpessoal, descobrimento de novas habilidades e competências, benefícios na vida social e familiar do trabalhador.
Orientações nutricionais	Diminuição da obesidade, mudança no comportamento de risco, aumento do desempenho e disposição, aumento da produtividade.
Terapias alternativas	Aumento da tolerância ao estresse, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da

	produtividade.
Musicoterapia	Aumento da auto-estima, aumento do desempenho profissional, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da tolerância ao estresse, prevenção de doenças.
Anti-tabagismo	Aumento da auto-estima, aumento do desempenho e disposição, prevenção de doenças.

**Quadro 3:** Ações que promovem o bem-estar e a QVT na organização.

**Fonte:** Adaptado de ALVES (2011).

### 3. METODOLOGIA DE PESQUISA

Segundo Silva e Quintella (2021), um método científico pode ser definido como uma série de regras básicas as quais devem ser executadas para a geração de conhecimento, levando em consideração o objeto e a natureza científica do estudo. Desse modo, deve-se selecionar a abordagem que esteja mais alinhada à proposta da investigação científica, uma vez que, a escolha da metodologia é fundamental para guiar a pesquisa ao seu objetivo final. Vale ressaltar que a metodologia vai além da descrição de procedimentos (métodos e técnicas a serem utilizados na pesquisa), ela também indica a escolha teórica usada pelo pesquisador para abordar o objeto de estudo (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Dessa maneira, entende-se que uma pesquisa científica pode ser caracterizada segundo alguns fatores. De acordo com Gil (2018) a pesquisa científica pode ser caracterizada segundo sua natureza, que pode ser qualitativa, quantitativa ou em um misto dos dois fatores. Ainda segundo Gil (2018) a pesquisa pode ser classificada diante de alguns critérios, tais como, sua finalidade, que pode ser básica ou aplicada ou quanto aos objetivos do trabalho, que pode ter caráter exploratório, descritivo ou explicativo.

Nesse sentido, o presente estudo tem como abordagem qualitativa uma vez que, apresenta enfoque no aprofundamento da compreensão de um grupo social, preocupando-se na explicação de fatos que não podem ser quantificados (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Dessa forma, não há uma preocupação com uma representatividade numérica, mas sim segundo Minayo (2007), com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde há um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. Sendo assim, uma abordagem qualitativa é válida neste trabalho, pois buscou apreender a percepção dos atendentes de caixa quanto aos critérios de qualidade de vida no trabalho. Eles foram escolhidos devido ao fato de que no ramo de varejo-saúde, fazem parte da linha de frente, estando expostos a vários riscos laborais. Outra condição importante que justifica a escolha desses trabalhadores é o fato que eles são os únicos da organização que fazem o revezamento de trabalho entre as três unidades localizadas na cidade desse estudo. Além de trabalharem 8 horas por dia, em uma escala no período diurno e noturno. Para essa caracterização, alguns fatores qualitativos são de suma importância como seus desafios, potencialidades, aspirações e valores.

Quanto à natureza se classifica como aplicada, pois objetiva gerar conhecimento para a aplicação prática dirigida à solução de problemas específicos (GERHARDT; SILVEIRA,

2009). Logo, esse conceito se aplica nessa pesquisa, pois objetivou-se neste trabalho aplicar o conhecimento teórico como forma de gerar informações que auxiliem nas políticas de bem-estar desse tipo de organização. Quanto aos objetivos, o presente trabalho se qualifica como uma pesquisa descritiva, pois, de acordo com Gil (2018), essas pesquisas têm como objetivo principal a caracterização de determinada população, fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis. A utilização de coleta de dados padronizada é a característica mais significativa desse tipo de pesquisa. Assim, para a coleta de dados foi utilizado um questionário estruturado, composto por 27 questões, validado por Diniz *et al.* (2010) e adaptado pelo autor para abranger melhor o objeto de estudo dessa pesquisa (Apêndice A). Cinco questões são para caracterizar a população de estudo (como faixa etária, tempo na organização, etc.). As demais questões foram elaboradas com base nos critérios de qualidade de vida descritos por Walton (1973), ou seja, compreensão justa e adequada, condição de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidade, oportunidade de crescimento, integração social na empresa, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida, relevância social do trabalho. O questionário foi desenvolvido na plataforma Formulários *Google* e foi utilizada a Escala *Likert* de cinco pontos (discordo totalmente a concordo totalmente) a fim de mensurar as opiniões dos colaboradores. Esses critérios foram selecionados, pois auxiliam a perceber com maior detalhe, o nível de satisfação dos funcionários. Os resultados foram apresentados em gráficos tomando como base a estatística descritiva básica.

Quanto aos procedimentos, o presente estudo se classifica como estudo de caso, uma vez que segundo Nichele (2011), o método estudo de caso permite analisar um fenômeno em uma ou mais organizações com profundidade possibilitando o estudo de diversas fontes como documentos, observação direta, registros de arquivos. Para Alvez-Mazzotti (2006), os exemplos mais comuns para esse tipo de estudo são os que focalizam um indivíduo, um pequeno grupo, uma instituição ou um evento. Dessa forma, o estudo de caso se aplica nessa pesquisa, uma vez que foi utilizada uma população de 10 funcionários de três filiais, de uma rede de farmácias localizadas em uma cidade do médio Piracicaba em Minas Gerais. Vale ressaltar, que essa população contempla todos os atendentes de caixa (foco desse estudo), e que os mesmos, são os únicos que trabalham em um ritmo de revezamento entre as três filiais. Além do questionário aplicado, registros disponíveis ao público no *site* da empresa e a observação direta foram utilizados como fontes para o estudo deste trabalho.

Cabe destacar que, a observação direta foi usada nos dias 18 de fevereiro (entre as dez e onze horas da manhã), no dia 19 de fevereiro (entre as onze e onze e vinte da noite) e no dia 20 de fevereiro (entre as duas e três horas da tarde). Onde buscou-se observar a rotina de

trabalho dos colaboradores no atendimento ao público e caracterizar o ambiente de trabalho como a infraestrutura, disposição dos colaboradores no local, placas de aviso, medidas de segurança e proteção. Esses dados são importantes, pois de acordo com Yin (2015), a observação direta proporciona informação adicional ao estudo de caso, uma vez que, ajudam a compreender melhor o dia a dia da organização, a avaliação dada pelo colaborador e assim, nos permite inferir melhor sobre o tema da pesquisa. Dessa forma a metodologia desse estudo é qualitativa e pode ser resumida nos seguintes passos:

- Revisão da literatura que ocorreu a partir de pesquisas em banco de dados científicos como *Scielo*, *Google Acadêmico*, bases do encontro nacional de engenharia de produção (ENEGEP). A pesquisa abrangeu os seguintes temas: qualidade de vida, qualidade de vida no trabalho, trabalho no setor farmacêutico, qualidade de vida e engenharia de produção, bem-estar nas organizações.
- Levantamento de dados empíricos em três farmácias, localizadas em uma cidade do médio Piracicaba em Minas Gerais, a partir de um questionário com 27 questões adaptado de Diniz et al. (2010). E dados encontrados no site da organização, bem como a observação direta nos dias 18 de fevereiro (entre as dez e onze horas da manhã), no dia 19 de fevereiro (entre as onze e onze e vinte da noite) e no dia 20 de fevereiro (entre as duas e três horas da tarde).

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 4.1 Caracterização da Empresa

A empresa foco da pesquisa é uma grande rede de farmácias composta de 120 unidades, dispostas nos estados de Minas Gerais, Espírito Santo e Bahia. Essa organização está há mais de 80 anos no mercado, onde atualmente, conta com um laboratório para análises clínicas e um centro logístico integrado. Cabe destacar que a busca por inovação está no cerne da história dessa empresa, ao qual ela foi a primeira farmácia do nordeste mineiro a implementar o atendimento 24 horas e o serviço de televendas. O seu laboratório foi o primeiro da região a obter uma certificação ISO 9001:2015. A ISO 9001:2015, que é denominada “Sistema de Gestão de Qualidade: requisitos”, permite a certificação no âmbito da gestão da qualidade, auxiliando na melhoria dos processos, ambiente de trabalho e motivação dos trabalhadores (ANTUNES, 2018). Ela também implementou em 2019 um *e-commerce* para a venda de medicamentos, produtos de higiene, beleza, mercado e até celulares.

Cabe salientar, no que tange responsabilidade social, que essa organização possui os projetos de teste de glicemia gratuito para a população geral, um concurso de redação entre os alunos do 2º ao 9º, um curso de gestantes para os clientes que vão ser pais pela primeira vez, uma corrida rústica e a prática do troco solidário que é doado para uma instituição onde a empresa possui filial. É importante destacar que, excetuando-se o projeto de troco solidário, os demais projetos são realizados anualmente apenas na cidade sede da organização localizada na cidade de Teófilo Otoni.

Para essa pesquisa, têm-se como foco das análises, três farmácias dessa organização. Elas possuem uma infraestrutura bastante completa, com portas bem amplas e sinalizadas, câmeras de segurança, ambiente bem limpo e climatizado, bem iluminado e com placas de aviso solicitando a assepsia com álcool em gel, bem como a disponibilização gratuita do mesmo. Além da venda de medicamentos, ela dispõe de produtos para higiene, para limpeza, de dermocosméticos, de beleza e alimentícios não perecíveis como doces, salgados e biscoitos.

Elas possuem um total de 22 funcionários, dentre eles, atendentes, farmacêuticos, estagiários, administradores, gerentes e prestadores de serviço de limpeza. Vale ressaltar, que apenas os atendentes de caixa (10 no total e foco da pesquisa), seguem o ritmo de revezamento de trabalho entre as três farmácias e conseqüentemente, participam de um regime de trabalho noturno (entre as 22 horas de um dia e as 5 horas do outro). O atendimento

24 horas é realizado pela empresa na cidade, na qual duas das três lojas fazem a rotatividade dos dias de atendimento no regime noturno.

#### **4.2 Perfil dos colaboradores**

A partir da aplicação dos questionários sobre a qualidade de vida do trabalho, foi possível mapear o perfil sociodemográfico dos participantes da pesquisa, sendo que 60% é do sexo feminino e 40% do sexo masculino. Analisando a faixa etária dos entrevistados, 70% está na faixa entre 21 a 30 anos, 20% está na faixa de até 20 anos e 10% na faixa de 31 a 40 anos. Verificou-se que 10% dos pesquisados possuem o ensino fundamental, 50% possuem o ensino médio completo, 20% possuem o ensino superior incompleto e 20% possuem o ensino superior.

No que diz respeito ao estado civil dos colaboradores, 60% são solteiros, seguido dos casados sendo 30% e 10% possuem um companheiro(a) com uma união não formal. No que reflete o tempo de serviço dos respondentes, 20% estão na organização há menos de um ano, 30% estão há menos de dois anos, 10% há menos de três anos, 10% há menos de 4 anos e 30% estão há mais de 4 anos na empresa. Ao relacionar os dados, percebe-se que todos os respondentes que estão há mais de 4 anos na empresa estão casados, em contrapartida, quem está há menos de um ano na empresa está solteiro. O fato de que 40% dos entrevistados estão na organização há mais de 3 anos, pode indicar uma certa estabilidade no emprego.

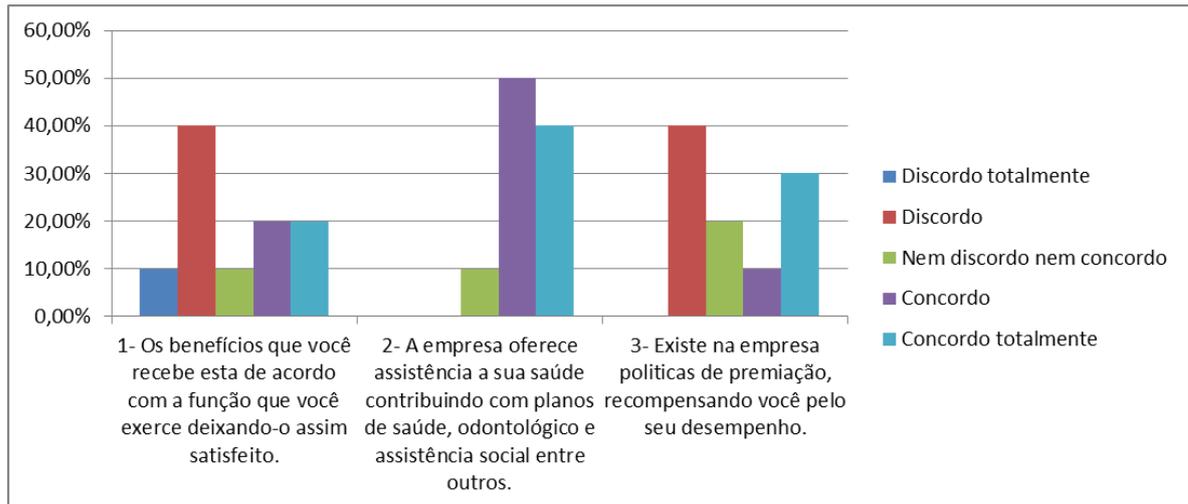
#### **4.3 Análise dos critérios de Walton**

A análise descritiva dos critérios de Walton apresentados a seguir foi feita da seguinte forma:

- As respostas de cada pergunta foram transformadas em gráficos, um para cada pergunta, e agrupados segundo o critério correspondente.
- Para a análise descritiva, somaram-se as respostas concordantes (concordo e concordo totalmente), da mesma forma, somaram-se as respostas discordantes (discordo e discordo totalmente).

##### **4.3.1 Compensação justa e adequada**

O primeiro critério avaliado na pesquisa de qualidade de vida no trabalho é o de compensação justa e adequada. Onde foram analisadas três dimensões: de salário e benefícios oferecidos; assistência à saúde do colaborador; premiações e recompensas por desempenho. O resultado deste critério está representado conforme o Gráfico 1:



**Gráfico 1:** Compensação justa e adequada.

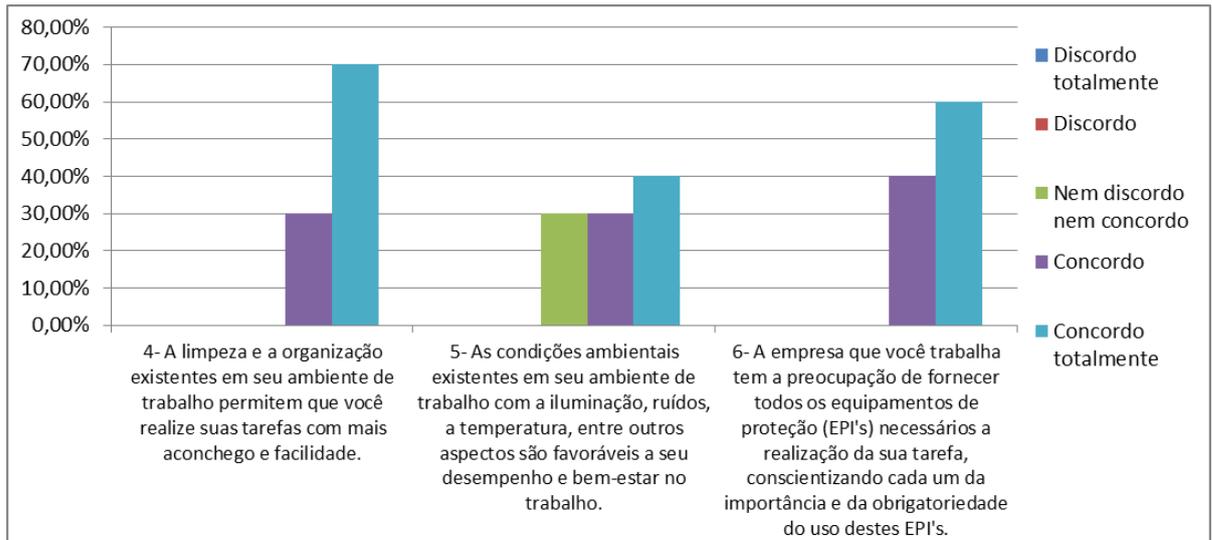
**Fonte:** Elaborado pelo Autor (2023) a partir das informações coletadas nos questionários.

Na variável que trata dos salários e benefícios oferecidos pela organização, 50% estão insatisfeitos com os benefícios ofertados pela a mesma, dessa forma segundo *Alves et al.* (2019), essa insatisfação influencia diretamente na qualidade e desempenho dos serviços prestados pelos colaboradores. *Diniz et al.* (2010), também afirma que a remuneração é uma variável importantíssima de motivação e bem-estar do indivíduo na organização.

Na variável assistência à saúde do colaborador, 90% dos respondentes estão satisfeitos. Isso pode ser justificado pelo fato de que a empresa oferece plano de saúde, plano odontológico e seguro de vida para todos os funcionários. Quanto a variável de premiações e recompensas, 40% disseram discordar que a organização tem uma política de premiação e recompensa por desempenho, no entanto 40% concordam. Sendo assim, se faz necessário melhorar os incentivos e recompensas para que o colaborador possa se sentir mais valorizado pelo seu trabalho na instituição (*ALVES, 2019*).

#### 4.3.2 Condições de trabalho

Em relação ao segundo critério, condições de trabalho, foram avaliadas três dimensões, sendo elas o uso e disponibilidade de equipamentos de proteção individual (EPI's); a limpeza e organização do ambiente de trabalho; as condições ambientais do local de trabalho como ruído, iluminação e temperatura. O resultado deste critério está representado conforme o Gráfico 2:



**Gráfico 2:** Condições de trabalho.

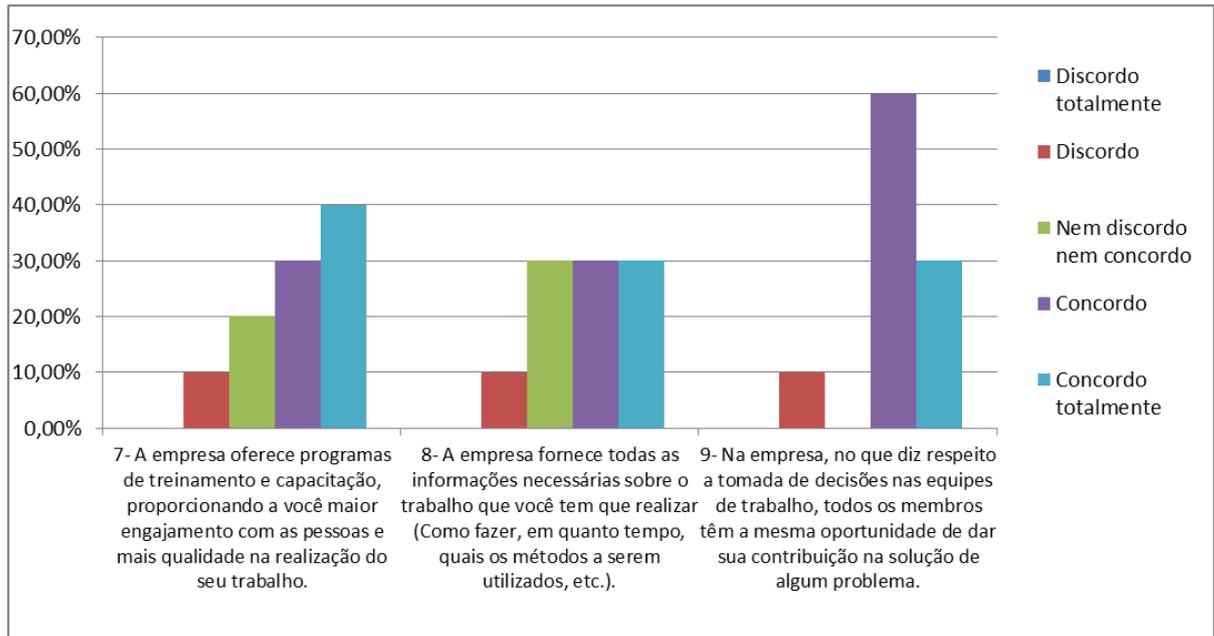
**Fonte:** Elaborado pelo Autor (2023) a partir das informações coletadas nos questionários.

Na dimensão que trata sobre limpeza e organização, bem como a variável sobre o uso e fornecimento de equipamentos de proteção individual (EPI'S), os respondentes foram unânimes em concordar que a organização cumpre para manter um local de trabalho limpo e seguro para seus colaboradores. No que tange a variável sobre as condições de trabalho, 70% disseram concordar que a empresa busca fornecer um local com condições físicas favoráveis ao seu desempenho no trabalho. As condições de trabalho são valorizadas pelos funcionários como aspecto fundamental da qualidade de vida (DRUMOND, 2007).

Essa concordância favorável entre a maioria dos colaboradores pode ser justificada na coleta de dados por meio da observação direta na qual foi verificado, nos dias de análise, que todos dispunham de álcool em gel para assepsia das mãos, máscaras de proteção respiratória, bem como um ambiente de trabalho limpo, iluminado e climatizado com ar condicionado. Vale ressaltar que para Yin (2015), a observação direta é uma fonte primária para obtenção de dados em um estudo de caso, podendo fornecer informações relevantes para a natureza do estudo. Portanto, a partir desses resultados apresentados, pode-se inferir que, no critério condições de trabalho, a organização se preocupa em fornecer boas condições no ambiente de trabalho tornando-o limpo, climatizado e bem iluminado.

#### 4.3.3 Uso e desenvolvimento de capacidades

No critério de uso de desenvolvimento de capacidades foram avaliadas três dimensões, sendo elas as informações necessárias para a realização do trabalho; o fornecimento de programas de treinamento; a participação dos colaboradores na tomada de decisão. O resultado deste critério está representado conforme o Gráfico 3:



**Gráfico 3:** Uso e desenvolvimento de capacidades.

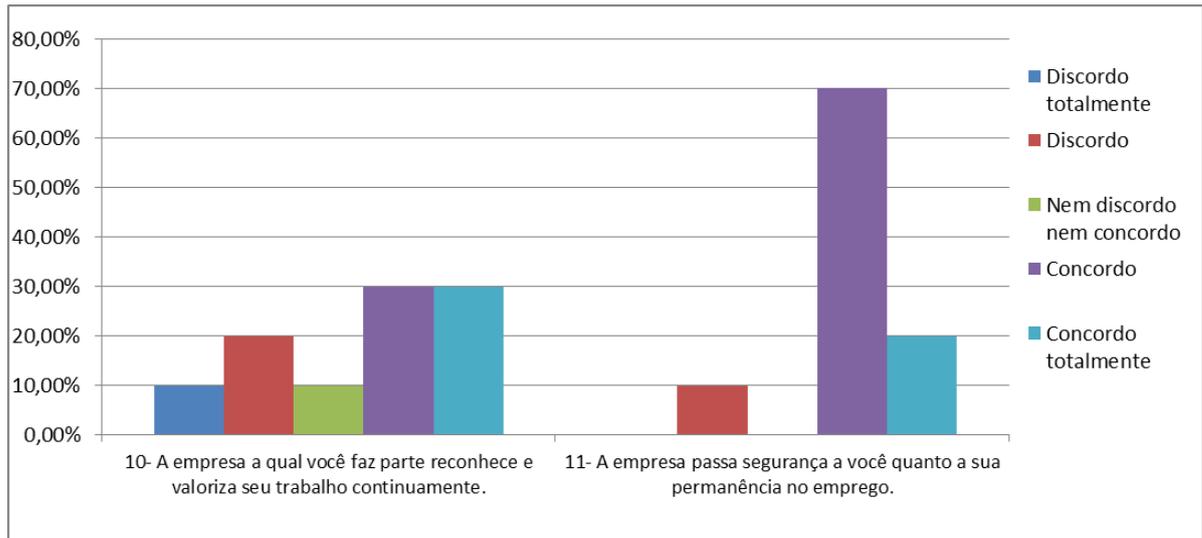
**Fonte:** Elaborado pelo Autor (2023) a partir das informações coletadas nos questionários.

Na variável sobre o fornecimento de programas de treinamentos 70% disseram concordar que a empresa oferece capacitação, proporcionando mais qualidade na realização do trabalho. Em relação ao fornecimento de informações necessárias, 60% concordam que a organização disponibiliza os métodos e ferramentas essenciais para a realização do trabalho. É importante destacar que, 30% disseram não concordar e nem discordar dessa afirmação.

Em relação à tomada de decisões na equipe de trabalho, 90% concordam que todos os membros têm a mesma oportunidade de dar sua contribuição na solução de algum problema. É importante destacar que atualmente o mercado de trabalho é bastante competitivo, devido principalmente ao avanço tecnológico, dessa forma é cada vez mais importante ter funcionários capacitados e com estímulo constante à aprendizagem (DINIZ *et al.*, 2010).

#### 4.3.4 Oportunidade de crescimento e segurança

O quarto critério trata da oportunidade de crescimento dentro da organização e da segurança de estabilidade no emprego. Nele foram avaliadas as duas dimensões, sendo o reconhecimento e valorização do trabalho; a segurança e estabilidade no emprego. O resultado deste critério está representado conforme o Gráfico 4:



**Gráfico 4:** Oportunidade de crescimento.

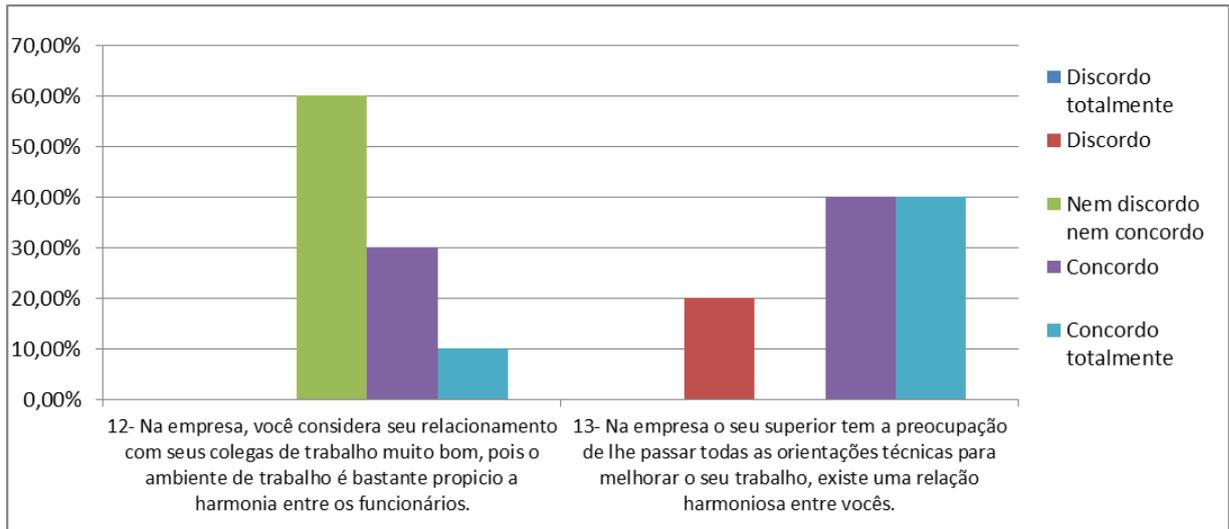
**Fonte:** Elaborado pelo Autor (2023) a partir das informações coletadas nos questionários.

Na dimensão que trata do reconhecimento contínuo do trabalho realizado, 60% disseram concordar que a organização busca valorizar o trabalho realizado pelos respondentes. Contudo 30% disseram discordar, o que pode indicar que as práticas adotadas pela organização não estejam atingindo todos os colaboradores. Silva *et al.* (2022) chamam a atenção a essa questão, ao dizer que essa falta de concordância entre os colaboradores pode indicar que a organização não tem um processo de valorização bem estruturado e consequentemente, os colaboradores não percebem com total clareza esse ponto.

Na variável segurança no emprego, 90% dos colaboradores concordam que a empresa passa confiança a respeito da sua estabilidade na organização. Vale ressaltar que, a empresa por ser do setor privado, não oferece estabilidade no emprego como um benefício instituído, como acontece no serviço público. Mas, o fato de que 90% dos colaboradores avaliaram positivamente essa dimensão, demonstra que a organização busca promover a estabilidade no trabalho. Segundo Alves (2019), ao promover a estabilidade no emprego para o colaborador e valorizar o seu trabalho, a organização tem um meio de garantir o maior envolvimento do mesmo, tornando-o assim, mais produtivo.

#### 4.3.5 Integração social na empresa

No critério de integração social na empresa buscou-se avaliar a interação social do colaborador, bem como o grau de harmonia do colaborador com a organização. Para tanto, foram avaliadas duas dimensões, sendo elas a relação com os amigos colaboradores na organização; a relação com os superiores. O resultado deste critério está representado conforme o Gráfico 5:



**Gráfico 5:** Integração social na empresa.

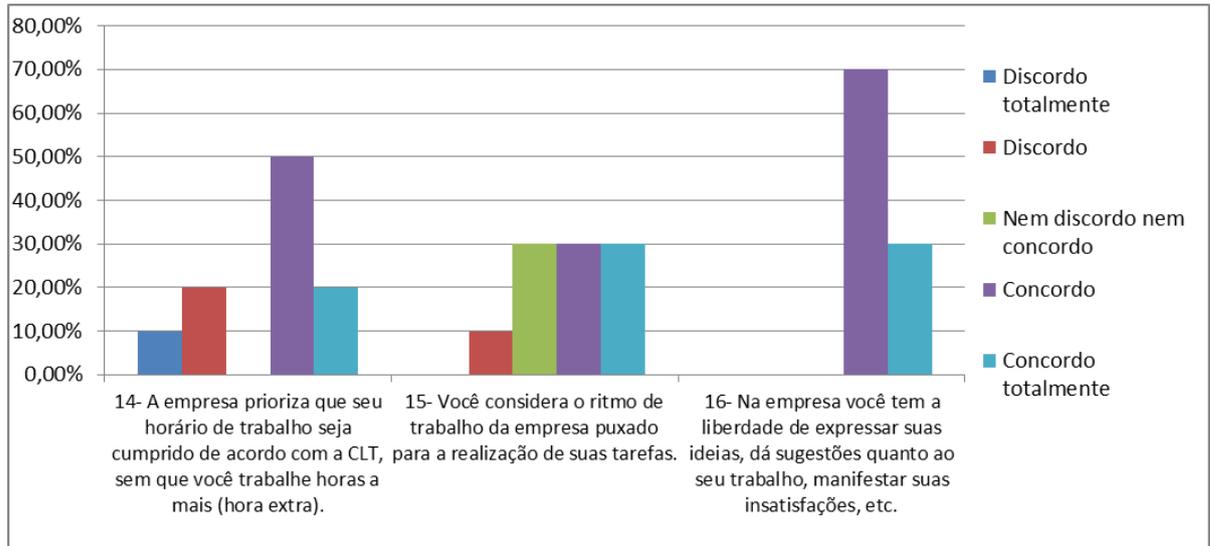
**Fonte:** Elaborado pelo Autor (2023) a partir das informações coletadas nos questionários.

Na variável que trata do relacionamento com os colegas de trabalho, 40% afirmaram que têm um bom relacionamento com os outros colaboradores e que o ambiente de trabalho promove a harmonia entre a equipe. Contudo 60% disseram não concordar e nem discordar dessa afirmação. Esse fato de que a maioria dos respondentes se mantiveram neutros segundo Nichele (2011), pode indicar que os respondentes não percebem a importância dessa variável e que as medidas que a organização toma não são eficazes. Vale ressaltar que, o contexto pós-pandêmico e as políticas de proteção contra a COVID-19 podem ter influenciado na percepção dos colaboradores a respeito do relacionamento com os colegas de trabalho. Couto, Neumann e Arnost (2020), chamam a atenção para essa questão ao afirmar que a utilização de máscaras e maiores práticas de limpeza ocasionou o afastamento social entre os colaboradores na organização.

Em relação ao relacionamento do colaborador com os seus superiores, 80% concordam que tem uma boa relação com as lideranças da organização e que seu superior procura lhe passar todas as informações para a melhoria do seu trabalho. Percebe-se que, nessa organização a liderança é bem vista pelos demais colaboradores. Assim como foi percebido no critério oportunidade de crescimento e segurança, apresentado anteriormente, onde 80% dos colaboradores também disseram que a organização valoriza seu trabalho continuamente. Simão (2019), chama a atenção para um bom relacionamento entre gestores e o colaborador, ao afirmar que essas relações criam um ambiente propício para o desenvolvimento de relações humanas de qualidade, resultando em bons índices de satisfação.

### 4.3.6 Constitucionalismo

No critério de constitucionalismo buscou-se avaliar três dimensões, sendo elas o cumprimento do horário de trabalho; o ritmo de trabalho; a liberdade de expressão. O resultado deste critério está representado conforme o Gráfico 6:



**Gráfico 6:** Constitucionalismo.

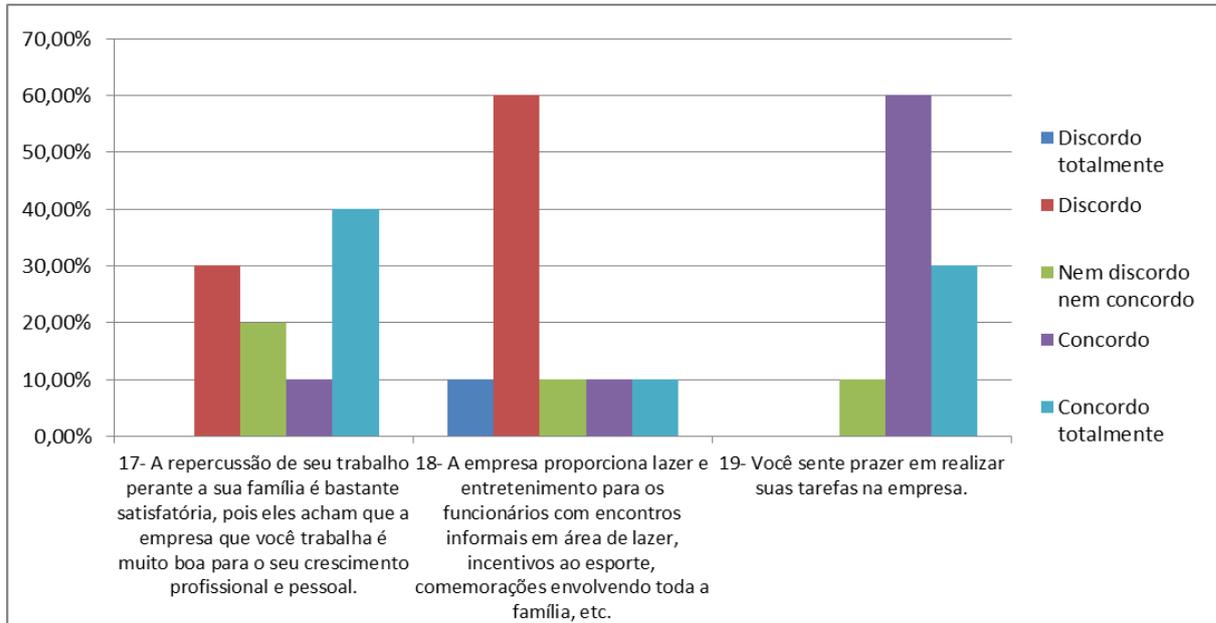
**Fonte:** Elaborado pelo Autor (2023) a partir das informações coletadas nos questionários.

Em relação ao cumprimento dos horários de trabalho evitando horas extras, 70% dos respondentes disseram que a organização age evitando que os colaboradores tenham que trabalhar horas a mais, fora do que é estabelecido pela consolidação das leis trabalhistas (CLT). Vale destacar que, 30% disseram discordar dessa afirmação, o que pode indicar que a organização precisa trabalhar em ações para que todos os colaboradores sejam atingidos. Antunes (2020) chama a atenção para longas jornadas de trabalho e o excesso de horas extras, por representar um risco à saúde física e mental do colaborador, podendo até provocar acidentes de trabalho.

Em relação ao ritmo de trabalho, 60% consideram puxado, 30% se mantiveram neutros e 10% discordaram dessa afirmação. É importante salientar que, segundo Antunes(2020), o ritmo de trabalho que sobrecarrega o trabalhador pode ocasionar o esgotamento mental do mesmo e essas condições devem ser avaliadas, pois os colaboradores tendem a subestimar os riscos psicossociais. No que tange a liberdade de expressão, os respondentes foram unânimes ao afirmar que possuem a liberdade de expressar suas opiniões e insatisfações na organização. Esse ponto é importante, pois mostra que os colaboradores podem expressar as suas ideias e descontentamentos sem medo de represálias (DINIZ *et al.*, 2010).

### 4.3.7 Trabalho e espaço total de vida

O critério de trabalho e espaço total de vida abordou as dimensões de prazer ao trabalhar; entretenimento; repercussão perante a família. O resultado deste critério está representado conforme o Gráfico 7:



**Gráfico 7:** Trabalho e espaço total de vida.

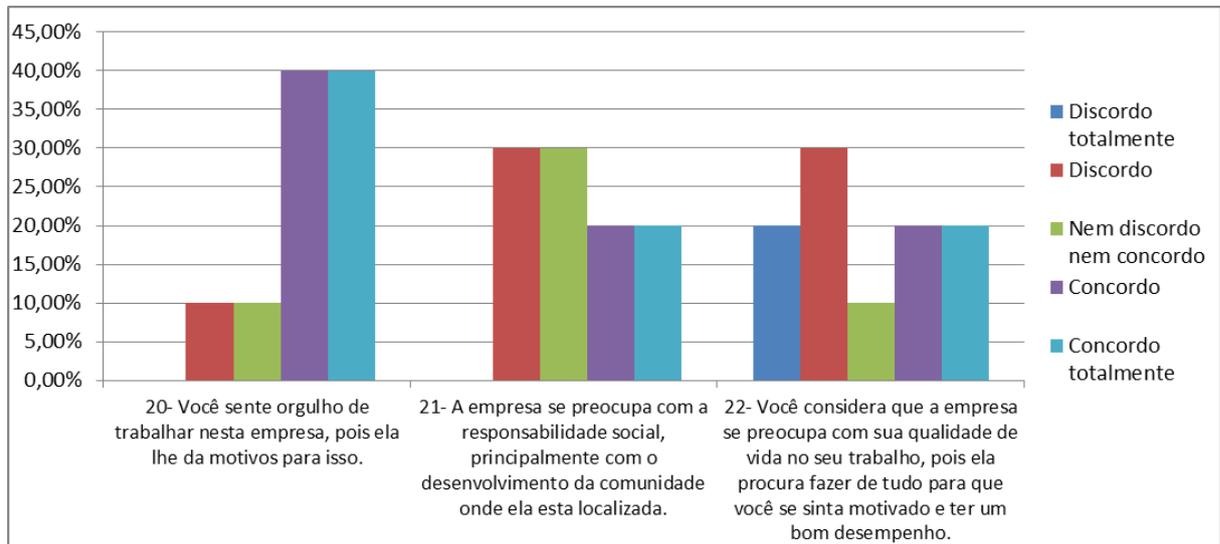
**Fonte:** Elaborado pelo Autor (2023) a partir das informações coletadas nos questionários.

Em relação ao prazer em trabalhar, 90% afirmaram que se sentem bem em realizar suas tarefas na organização. No que se refere ao entretenimento e lazer, 70% discordam que a organização promove esses tipos de ações, como incentivo ao esporte, comemorações e encontros com a família fora do horário de trabalho. A avaliação negativa dessa dimensão, pode significar que a organização não promove esse tipo de ação ou que ela é pouco implementada a ponto dos colaboradores não perceberem seus benefícios. O entretenimento e o lazer são considerados fatores que complementam a satisfação pessoal dos funcionários (DINIZ *et al.*, 2010).

Na variável a percepção dos familiares ante ao trabalho realizado, 50% concordam que a família tem uma visão positiva e 30% discordam. Vale lembrar que Nichele(2011), chama a atenção para o fato de que o critério de trabalho e espaço total de vida, é o que tende a apresentar maior insatisfação, uma vez que ações de lazer e bem-estar ainda são pouco implementadas pelas organizações.

#### 4.3.8 Relevância social da vida no trabalho

O critério de relevância social da vida no trabalho abordou três dimensões, sendo elas, a responsabilidade social; o orgulho de trabalhar na empresa; a percepção de qualidade de vida no trabalho. O resultado deste critério está representado conforme o Gráfico 8 abaixo:



**Gráfico 8:** Relevância social da vida no trabalho.

**Fonte:** Elaborado pelo Autor (2023) a partir das informações coletadas nos questionários.

A variável orgulho de trabalhar na empresa teve 80% de avaliações positivas e apenas 10% disseram discordar dessa afirmação. Saber ter orgulho do que se fez ou do trabalho que é feito, é muito importante para manter a “cola” do profissional com a organização e a coesão do time (DINIZ *et al.*,2010). No que se refere à responsabilidade social e comprometimento da organização no desenvolvimento da comunidade, 40% disseram concordar que a empresa possui políticas voltadas para essa questão. Segundo Walton(1973), a responsabilidade comunitária e o cuidado com o meio ambiente está ligado a imagem que a empresa busca projetar, desta forma, impacta na identificação do trabalhador com a organização. Haja visto que uma companhia que não respeita tais fatores pode levar o empregado a depreciar o valor de seu trabalho e conseqüentemente não ser “bem vista” (SILVA *et.al*,2022). Contudo 30% tiveram uma postura neutra e 30% discordaram dessa afirmação.

Em relação a percepção de qualidade de vida e ações para motivação e bom desempenho, 50% tem uma postura negativa a respeito dessa dimensão, 40% concordam e 10% estão neutros. Isso pode ser justificado pelo fato de que a organização não tem uma política de qualidade de vida no trabalho e nem promove, abertamente, ações de bem-estar e treinamento nessa temática. Vale destacar que programas de qualidade de vida no trabalho são muito importantes para as organizações que buscam melhorar o bem-estar e a produtividade

de seus trabalhadores. Consequentemente, haverá um maior compromisso desses com os objetivos organizacionais o que poderá levar a melhores resultados das pessoas e da organização (ALVES, 2019).

#### 4.4 Proposta de ações de bem-estar

A partir da análise detalhada de cada um dos oito critérios do modelo de Walton e suas dimensões, é preciso levantar os pontos críticos da organização que precisam ser melhorados. Desse modo, a proposta de ações de bem-estar que será apresentada terá como função agir para o tratamento desses pontos críticos. Para isso Diniz *et al.* (2010), recomenda a construção de um quadro com cada dimensão dos oito critérios, elencando os pontos positivos, negativos e intermediários. E segundo o mesmo, através da análise do grau de discrepância entre a concordância (concordo e concordo totalmente) e a discordância (discordo e discordo totalmente) é possível identificar os pontos críticos da organização. Para esse tipo de análise as respostas tidas como neutras não são desconsideradas.

Para isso a classificação ocorreu pelo seguinte critério: Quando o grau de discordância for maior que o grau de concordância a dimensão receberá a cor vermelha, pois demonstra que a organização precisa de construir ações para a melhoria do mesmo. Quando o grau de concordância for bem mais expressivo que o grau de discordância, a dimensão receberá a cor verde. Pois indica que os colaboradores percebem que a empresa promove políticas referentes a essa dimensão. E quando o grau de concordância e discordância for semelhante, a dimensão receberá a cor amarela. Pois indica que a organização encontra-se em situação de alerta em relação a essa dimensão. Essa análise encontra-se representada no Quadro 4.

<b>Crítérios de Walton</b>	<b>Dimensões</b>	<b>Discordo</b>	<b>Concordo</b>	<b>Neutro</b>
Compensação justa e adequada	Salário	50%	40%	10%
	Assistência a saúde	0%	90%	10%
	Premiações	40%	40%	20%
Condições de trabalho	Limpeza	0%	100%	0%
	Condições ambientais	0%	70%	30%
	EPI's	0%	100%	0%
Uso e desenvolvimento de capacidades	Programa de treinamento	10%	70%	20%
	Informações necessárias	10%	60%	30%
	Participação na tomada de decisão	10%	90%	0%
Oportunidade de crescimento	Reconhecimento	30%	60%	10%
	Segurança	10%	90%	0%
Integração social na empresa	Relação com os amigos	0%	40%	60%
	Relação com o chefe	20%	80%	0%

Constitucionalismo	Cumprimento do horário	30%	70%	0%
	Ritmo de trabalho puxado	10%	60%	30%
	Liberdade de expressão	0%	100%	0%
Trabalho e espaço total de vida	Repercussão perante a família	30%	50%	20%
	Entretenimento	70%	20%	10%
	Prazer ao trabalhar	0%	90%	10%
Relevância social da vida no trabalho	Orgulho em trabalhar na empresa	10%	80%	10%
	Responsabilidade social	30%	40%	30%
	Percepção de qualidade de vida	50%	40%	10%

**Quadro 4:** Situação das dimensões de acordo com os respondentes.

**Fonte:** Elaborado pelo Autor (2023) a partir das informações coletadas nos questionários.

Como pode ser visto no Quadro 4, a opinião dos respondentes encontra-se favorável no que se refere às condições de trabalho, o uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e integração social na empresa. O que demonstra que esses critérios e suas dimensões são cobertos na organização. Encontra-se em estado de alerta as dimensões de premiações e responsabilidade social. E em estado crítico encontram-se as dimensões de salário, ritmo de trabalho puxado, entretenimento e percepção de qualidade de vida. Vale destacar que, Nichelle (2011), em seus estudos sobre qualidade de vida no trabalho, no contexto de uma agência bancária, também identificou um grau de insatisfação dos colaboradores de caixa a respeito dessas dimensões. Esse evento semelhante indica que esse problema não está atrelado apenas a uma organização ou setor de atuação.

É importante destacar que, como referenciado anteriormente, a percepção de qualidade de vida no trabalho envolve uma série de fatores e que é percebida de forma diferente por cada indivíduo. Dessa forma, ao propor ações de bem-estar para as dimensões piores avaliadas (em vermelho), espera-se que sirvam de norteadores para melhorar a qualidade de vida no trabalho. Consoante a isso, elencou-se as seguintes ações de bem-estar:

- Plano de cargos e salários;
- Treinamento e desenvolvimento dos trabalhadores;
- Ginástica laboral;
- Ações de lazer fora do ambiente de trabalho e encontros envolvendo familiares;

Segundo Alves (2011), um plano de cargos e salários bem estruturado, onde os recursos humanos trabalham para manter o colaborador ciente da sua função e demonstram a possibilidade de crescimento na organização, contribuem para o aumento da motivação, satisfação dos trabalhadores e da produtividade. Sendo assim, se faz necessário melhorar os

incentivos e recompensas para que o colaborador possa se sentir mais valorizado pelo seu trabalho na instituição (ALVES; CORREIA; DA SILVA, 2019). Em relação ao treinamento e desenvolvimento, segundo Diniz *et al.* (2010), esses programas proporcionam ao trabalhador maior qualidade na realização do trabalho bem como agem fomentando um maior engajamento entre os colaboradores.

Nesse contexto, de acordo com Oliveira (2007) os programas de ginástica laboral atuam para a prevenção de acidentes de trabalho, doenças ocupacionais e diminuição do estresse. O estresse enfraquece o sistema imunológico, acelera o processo de envelhecimento e o desenvolvimento de doenças infecciosas (ANTUNES, 2018). Quanto às ações de lazer e encontros com familiares, segundo Simão (2019) são os programas de qualidade de vida mais adotado no Brasil, juntamente com os programas de saúde, segurança no trabalho e atendimento psicológico. Dentre essas atividades pode-se citar: aulas de Yoga, atividade física em academia, sessões de musicoterapia, cursos profissionalizantes e compra de livros (NICHELLE, 2011).

## 5. CONCLUSÕES

O objetivo geral do presente trabalho foi estudar como a percepção dos critérios de qualidade de vida no trabalho, dos funcionários, pode auxiliar no processo de direcionamento das ações de bem-estar pelos gestores de uma rede de farmácias localizadas em uma cidade do médio Piracicaba em Minas Gerais. Para tanto, foi utilizado o modelo de oito critérios de Walton (1973), que junto com o mapeamento sociodemográfico, permitiu identificar os principais pontos de insatisfação dos colaboradores. E em seguida, foi possível identificar quais dimensões eram bem avaliadas, bem como, os pontos críticos que merecem a atenção da organização.

Dentre os critérios de Walton, os que obtiveram melhores resultados estão as condições de trabalho, o uso e desenvolvimento de capacidades, a oportunidade de crescimento e a integração social na empresa. Sendo o critério de condições de trabalho o que possui a melhor avaliação de suas dimensões. Onde além da estrutura robusta (com ambiente bem iluminado, climatizado e limpo), o fator pós-pandemia covid-19 pode ter influenciado na melhoria desse aspecto. Uma vez que, as organizações buscaram aumentar as políticas de limpeza e proteção individual no local de trabalho, com o objetivo de proteger seus colaboradores e evitar a contaminação por doenças. E o setor farmacêutico, por se tratar de uma área de saúde, os seus colaboradores têm uma exposição maior a esses riscos.

Outro ponto positivo, que cabe destacar, é a satisfação dos colaboradores por seus gestores. A liderança cria um ambiente altamente participativo, permitindo que todos tenham a oportunidade de dar suas opiniões para a solução de problemas da organização, os gestores também se preocupam em passar todas as informações técnicas para melhorar a realização do trabalho. Esses fatores fomentam um ambiente harmonioso entre colaborador e o seu gestor, essa afirmação pode ser justificada ao analisar a resposta da dimensão de prazer ao trabalhar. Nela, 90% afirmaram sentir gosto ao realizar suas tarefas e 10% se mantiveram neutros, ou seja, sem avaliação negativa nessa dimensão.

Não houve critérios que foram totalmente mal avaliados, contudo algumas dimensões sim, dentre elas pode-se citar a remuneração, o ritmo de trabalho puxado, o entretenimento e a percepção de qualidade de vida. A partir da identificação desses pontos críticos, com base na literatura, foi possível sugerir ações de bem-estar para mitigá-los. As ações de bem-estar indicadas foram à criação de um plano de cargos e salários, programas de treinamento e desenvolvimento dos trabalhadores, ginástica laboral, ações de lazer e encontros envolvendo familiares. Essas ações foram elencadas como forma de promover a satisfação do

colaborador, melhorar sua motivação para o trabalho, melhorar o convívio no local de trabalho, combater o estresse e melhorar o vínculo trabalhador-empresa. Desse modo, percebe-se, como os critérios de qualidade de vida no trabalho puderam auxiliar no direcionamento das políticas de bem-estar dessa organização. Uma vez que, o modelo aplicado permitiu identificar os pontos críticos de insatisfação, e a partir disso, elencar ações de bem-estar tratativas.

Dessa forma acredita-se que, caso a organização opte por implementar essas ações, haverá um aumento na percepção de qualidade de vida no trabalho pelos colaboradores e conseqüentemente, do bem-estar e felicidade do mesmo. Na instituição objeto deste trabalho, por não possuir um programa de qualidade de vida em vigor, entende-se que também pode haver essa relutância. Contudo, acredita-se que a implementação dessas ações de bem-estar, pode gerar melhorias significativas para a organização. Pode-se citar como limitação desse trabalho, o acesso a informações mais sigilosas da organização como a média de salário dos colaboradores por função, quadro de horas extras e o tempo médio para a contratação de um novo colaborador. Outro ponto limitante desse estudo, foi sua aplicação em apenas 3 das 120 farmácias da rede, dessa forma sugere-se em estudos futuros a aplicação desse modelo em uma amostra maior de filiais.

Por fim acredita-se que esse trabalho cumpriu seus objetivos específicos ao levantar os principais conceitos e autores envolvendo qualidade de vida no trabalho. Bem como ao identificar os critérios e dimensões negativos e positivos da organização estudada, utilizando o modelo de Walton. E com base na literatura, conseguiu-se propor ações de bem-estar que consideramos que podem ajudar essa organização a alcançar excelência, no que tange qualidade de vida no trabalho. Dessa forma, entende-se que esse estudo contribuiu para compreensão do conceito de qualidade de vida no trabalho, segundo o modelo de Walton, no contexto do varejo farmacêutico. Acredita-se também, que esse trabalho de pesquisa, através da aplicação e interpretação do modelo aplicado, pode facilitar a construção de relatórios futuros de qualidade de vida no trabalho para a organização estudada.

Assim, como forma de ampliação desses estudos, sugere-se estudar os efeitos da aplicação dessas ações de bem-estar propostas em uma nova avaliação de qualidade de vida no trabalho dentro dessa organização. E para os futuros trabalhos dentro da engenharia de produção, sugere-se aplicar essa metodologia em outras organizações do varejo e comparar seus resultados a fim de encontrar os critérios mais relevantes e os mais críticos. Sugere-se também, aplicar essa metodologia em diferentes níveis hierárquicos das organizações e

entender se as percepções dos trabalhadores podem sofrer alteração. E dessa forma, contribuir para melhorar os modelos de gestão dentro das organizações.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVAREZ, B. R. **Qualidade de vida relacionada à saúde de trabalhadores: Um estudo de caso**. 1996. 117 f. Dissertação (Mestrado em engenharia de produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Florianópolis, 1996.

ALVES, Cinthya Rafaela Araújo; CORREIA, Ana Maria Magalhães; DA SILVA, Armstrong Martins. Qualidade de vida no trabalho (QVT): um estudo em uma instituição federal de ensino superior. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 12, n. 1, p. 205-227, 2019.

ALVES, Everton Fernando. **Qualidade de vida no trabalho: indicadores e instrumentos de medidas**. *Diálogos & Saberes*, v. 6, n. 1, p. 77-87, 2010.

ALVES, Everton Fernando. 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.

ANTUNES, José. **Longas jornadas de trabalho: efeitos na saúde**. *Psic. Saúde & Doenças*, v. 21, n. 2, p. 311-321, 2020.

ANTUNES, Joana Patrícia Marques. Gestão da segurança e qualidade alimentar numa empresa de congelados. Tese de Mestrado em Engenharia Alimentar. **Instituto Politécnico de Coimbra** – Escola Superior Agrária, 2018.

ARAÚJO, A. L, *et al.* Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho de docentes universitários. **Revista de Enfermagem do Centro Oeste Mineiro**. v.9, n.3195. p.1-8, 2019.

COUTO, Marília Neumann; NEUMANN, Regina Aparecida; ARNOSTI, José Carlos Melchior. Arranjo físico celular nos ambientes corporativos após Covid-19. **Congresso brasileiro de engenharia de produção - ConBRepro**, 2020.

DESSEN, Marina Campos; PAZ, Maria das Graças Torres da. **Bem-estar pessoal nas organizações: o impacto de configurações de poder e características de personalidade**. *Psicologia: teoria e pesquisa*, v. 26, p. 549-556, 2010.

DINIZ, Luciene Laranjeira *et al.* **Qualidade de vida no trabalho: estudo em empresas do setor calçadista da Paraíba.** 2010.

DRUMOND, Azevedo M. T. **Qualidade de Vida no trabalho: um estudo de caso na indústria de artefatos de borracha.** 76f. Monografia (conclusão do curso de administração). Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

FRATE, Me Flavia; DE JESUS, André dos Santos. **Qualidade de vida no trabalho e sofrimento: um estudo na empresa Alpha.** 2017.

FERNANDES, E. **Qualidade de Vida no Trabalho: Como medir para melhorar.** Salvador/BA: Casa da Qualidade, 1996.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa.** Plageder, 2009.

GIL, A. C. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2018.

GOEDERT, F.; MACHADO, M. M. **Qualidade de vida no trabalho na empresa plasvale ind. de plástico do vale ltda.** Blumenau: UNIBES, 2007.

LIMONGI-FRANÇA, A. C, **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados em ambiente de manufaturas com certificação ISO9000.** Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da universidade de São Paulo. 1996. 355p.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento.** 10. ed. São Paulo: HUCITEC, 2007.

NICHELE, L. S. **A análise dos indicadores de qualidade de vida no trabalho: estudo de caso da agência Y.** 2011. 87f. Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização (Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul)– Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011.

OLIVEIRA, Claudilaine Caldas de; TAKEDA, Fabiano; DE PAULA XAVIER, Antonio Augusto. **Avaliação dos indicadores de qualidade de vida no trabalho para melhoria da produtividade: estudo de caso no ambiente de cortes de frangos.** XXIX ENEGEP, Salvador, Bahia, 2009.

OLIVEIRA, João Ricardo Gabriel de. A importância da ginástica laboral na prevenção de doenças ocupacionais. **Revista de educação física/Journal of physical education**, v. 76, n. 139, 2007.

PADILHA, V. Qualidade de vida no trabalho num cenário e precarização: a panaceia delirante. **Trab. Educ.Saúde**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 3, p. 549–563, fev 2010.

QUILICI, R. F. M.; XAVIER, A. A. P., FRASSON, A. C. **Mudanças Organizacionais Promovendo um Aumento na Produtividade Através da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em uma Empresa Estocadora de Soja: Satisfação/Motivação: Estudo de Caso.** XXVII ENEGEP, Foz do Iguaçu, 2007.

ROCHA SOBRINHO, Fábio; PORTO, Juliana Barreiros. Bem-estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 16, p. 253-270, 2012.

RODRIGUES, Aline Franzoni *et al.* **COMO A PANDEMIA DE COVID-19 AFETOU A ROTINA DE FARMACÊUTICOS DA CIDADE DE PRESIDENTE KENNEDY NO QUE DIZ RESPEITO À QUALIDADE DE VIDA E A SEGURANÇA NO AMBIENTE DE TRABALHO.** Cadernos Camilliani e-ISSN: 2594-9640, v. 17, n. 3, p. 2272-2286, 2021.

SAUER, G. C.; RODRIGUEZ, S. Y. S. Da Qualidade de Vida à Qualidade de Vida no Trabalho: um resgate histórico e prático. **Revista de Psicologia da IMED.** 2014.

SILVA, D. F. A. C. *et al.* **Avaliação do nível de qualidade de vida do trabalho: A percepção do trabalhador em uma indústria de injetados termoplásticos.** XLII ENEGEP, Foz do Iguaçu, 2022.

SILVA, G. M. M.; QUINTELLA, C.M. **Metodologia da Pesquisa Científico-Tecnológica e Inovação.** PROFNIT-IFBA, Salvador, Bahia, 2021.

SILVA, A. M. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): uma avaliação em uma concessionária de energia elétrica na cidade de Mossoró/RN, Brasil. **Revista Exacta – EP**, São Paulo, v.15, n.3, p.527-540, 2017.

SILVA, N. F. A.; LIMA, M. J. O. **Qualidade de vida no trabalho: o estudo qualitativo na empresa natura.** Barretos. In: V SEMANA CIENTÍFICA E CULTURAL DO SERVIÇO

SOCIAL DAS FACULDADES UNIFICADAS DA FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE BARRETOS, 2007, Barretos. Anais... Barretos: FUFEB, 2007.

SIMÃO, Eduardo Nogueira. **Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): análise sobre a percepção dos colaboradores de uma empresa de saúde de Londrina-PR.** 2019. 64 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Londrina, 2019.

SINDUSFARMA – SINDICATO DA INDÚSTRIA DE PRODUTOS FARMACÊUTICOS. **Perfil da indústria farmacêutica e aspectos relevantes do setor.** São Paulo: Sindusfarma, 2022. Disponível em: < <https://bit.ly/2XXEstk> > Acesso em: 20 dez. 2022.

SIQUEIRA, M. M. M., PADOVAM, V. A. R. (2008). **Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho.** Psicologia: Teoria e Pesquisa, 24(2), 201-209. doi: 10.1590/S0102-37722008000200010

VIEIRA, Fabiola Sulpino; DOS SANTOS, Maria Angelica Borges. **O setor farmacêutico no Brasil sob as lentes da conta-satélite de saúde.** Texto para Discussão, 2020.

WALTON, R. E. *Quality of working life: what is it?* **Sloan Management**, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.

WATERMAN, A. S. (1993). *Two conceptions of happiness: contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment.* **Journal Personality and Social Psychology**, 64(4), 678-691. doi: 10.1037/0022-3514.64.4.678

YIN, Robert K. **Estudo de Caso-: Planejamento e métodos** . Editora Bookman, 2015.

## APÊNDICES

**APÊNDICE A:** Questionário estruturado de 27 questões adaptado de Diniz *et al.* (2010).

<b>Parte 1- Perfil do entrevistado:</b>	
<b>Pergunta</b>	<b>Respostas</b>
Sexo	Masculino, Feminino
Faixa etária:	Ate 20 anos, de 21 a 30 anos, de 31 a 40 anos, de 41 a 50 anos, acima de 50 anos
Estado civil	Solteiro(a), Casado(a), Desquitado(a), Divorciado(a), Viúvo(a), Companheiro(a)
Escolaridade	Alfabetizado, Ensino fundamental, Ensino Médio, Superior incompleto, Superior completo
Tempo de trabalho	6 a 12 meses, 1 a 2 anos, 2 a 3 anos, 3 a 4 anos, acima de 4 anos

<b>Parte 2- Questionário de qualidade de vida no trabalho.</b>	
<b>Pergunta</b>	<b>Respostas</b>
1- Os benefícios que você recebe esta de acordo com a função que você exerce deixando-o assim satisfeito.	Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente
2- A empresa oferece assistência a sua saúde contribuindo com planos de saúde, odontológico e assistência social entre outros.	Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente
3- Existe na empresa politicas de premiação, recompensando você pelo seu desempenho.	Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente
4- A limpeza e a organização existentes em seu ambiente de trabalho permitem que você realize suas tarefas com mais aconchego e facilidade.	Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente
5- As condições ambientais existentes em seu ambiente de trabalho com a iluminação, ruídos, a temperatura, entre outros aspectos são favoráveis a seu desempenho e bem-estar no trabalho.	Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente
6- A empresa que você trabalha tem a preocupação de fornecer todos os equipamentos de proteção (EPI's) necessários a realização da sua tarefa, conscientizando cada um da importância e da obrigatoriedade do uso destes EPI's.	Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente
7- A empresa oferece programas de treinamento e capacitação, proporcionando a você maior engajamento com as pessoas e mais qualidade na realização do seu trabalho.	Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente

<p>8- A empresa fornece todas as informações necessárias sobre o trabalho que você tem que realizar (Como fazer, em quanto tempo, quais os métodos a serem utilizados, etc.).</p>	<p>Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente</p>
<p>9- Na empresa, no que diz respeito a tomada de decisões nas equipes de trabalho, todos os membros têm a mesma oportunidade de dar sua contribuição na solução de algum problema.</p>	<p>Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente</p>
<p>10- A empresa a qual você faz parte reconhece e valoriza seu trabalho continuamente.</p>	<p>Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente</p>
<p>11- A empresa passa segurança a você quanto a sua permanência no emprego.</p>	<p>Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente</p>
<p>12- Na empresa, você considera seu relacionamento com seus colegas de trabalho muito bom, pois o ambiente de trabalho é bastante propício a harmonia entre os funcionários.</p>	<p>Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente</p>
<p>13- Na empresa o seu superior tem a preocupação de lhe passar todas as orientações técnicas para melhorar o seu trabalho, existe uma relação harmoniosa entre vocês.</p>	<p>Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente</p>
<p>14- A empresa prioriza que seu horário de trabalho seja cumprido de acordo com a CLT, sem que você trabalhe horas a mais (hora extra).</p>	<p>Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente</p>
<p>15- Você considera o ritmo de trabalho da empresa puxado para a realização de suas tarefas.</p>	<p>Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente</p>

<p>16- Na empresa você tem a liberdade de expressar suas ideias, dá sugestões quanto ao seu trabalho, manifestar suas insatisfações, etc.</p>	<p>Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente</p>
<p>17- A repercussão de seu trabalho perante a sua família é bastante satisfatória, pois eles acham que a empresa que você trabalha é muito boa para o seu crescimento profissional e pessoal.</p>	<p>Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente</p>
<p>18- A empresa proporciona lazer e entretenimento para os funcionários com encontros informais em área de lazer, incentivos ao esporte, comemorações envolvendo toda a família, etc.</p>	<p>Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente</p>
<p>19- Você sente prazer em realizar suas tarefas na empresa.</p>	<p>Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente</p>
<p>20- Você sente orgulho de trabalhar nesta empresa, pois ela lhe dá motivos para isso.</p>	<p>Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente</p>
<p>21- A empresa se preocupa com a responsabilidade social, principalmente com o desenvolvimento da comunidade onde ela está localizada.</p>	<p>Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente</p>
<p>22- Você considera que a empresa se preocupa com sua qualidade de vida no seu trabalho, pois ela procura fazer de tudo para que você se sinta motivado e ter um bom desempenho.</p>	<p>Discordo totalmente, Discordo, Nem discordo nem concordo, Concordo, Concordo totalmente</p>