

CENTRO PAULA SOUZA
Etec TRAJANO CAMARGO
TÉCNICO EM RECURSOS HUMANOS – INTERC. CASTELLO
BRANCO

Amanda Bueno Schnoor
Mariana Fernanda de Souza

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Como a qualidade de vida dos atendentes de caixa de supermercado afeta a produtividade no trabalho?

Limeira

2023

Amanda Bueno Schnoor

Mariana Fernanda de Souza

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Como a Qualidade de vida dos atendentes de caixa de supermercado afeta a produtividade no trabalho?

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Recursos Humanos da Etec Trajano Camargo, orientado pelo Prof^o. Weiller Freitas, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em Recursos Humanos.

Limeira

2023

RESUMO

O trabalho de TCC aborda o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), destacando sua importância para colaboradores e organizações. Ele explora conceitos teóricos, modelos e estudos práticos relacionados à QVT, mostrando como ela afeta o bem-estar, satisfação e produtividade dos funcionários. Além disso, são discutidas estratégias para promover a QVT, como flexibilidade de horários, incentivo à saúde e gestão participativa. O trabalho também aborda desafios e oportunidades na promoção da QVT na contemporaneidade, considerando aspectos sociais, econômicos e políticos.

O objetivo principal do estudo é enfatizar o papel da QVT como elemento fundamental na motivação dos funcionários nas organizações. Empresas que atendem às necessidades e expectativas dos colaboradores têm maior probabilidade de sobreviver.

O desenvolvimento do trabalho explora a história e evolução da QVT, desde suas origens até a consolidação como um conceito essencial nas organizações modernas. Destaca-se a influência de teorias como as da Escola de Relações Humanas e autores como Maslow. São discutidos fatores que afetam a QVT, como o clima organizacional, *feedback* e estabilidade no emprego. Também são apresentados fatores que colaboram com a QVT, como flexibilidade de horários e incentivo à saúde mental e física.

Destacando uma parte do presente artigo sobre bem-estar no ambiente de trabalho ressaltando a importância da saúde mental e do bem-estar dos colaboradores, enfatizando como ambientes que priorizam esses aspectos experimentam maior produtividade e satisfação no trabalho. O tópico sobre motivação explora o conceito de motivação e como ela influencia a qualidade de vida e produtividade dos funcionários. São discutidas as motivações dos empregados, incluindo a importância de compreender suas necessidades individuais. Também é abordada a relação entre liderança e motivação.

Por fim, o trabalho enfatiza a importância da escolha do estilo de liderança adequado, destacando os estilos autocrático, liberal e democrático, e como cada um deles afeta o comportamento e resultados da equipe.

Palavras-chave: Qualidade de vida; QVT; Motivação; Produtividade; Funcionários; Trabalho; Saúde; Conceito; Colaboradores; Qualidade; Bem-estar; Satisfação; Organização; Necessidade; Vida; Ambiente.

ABSTRACT

This capstone paper addresses show us the concept of Quality of Life at Work, highlighting of the importance for employees and organizations. It explores theoretical concepts, models and practical studies related to Quality of Life at Work, showing how it affects employee well-being, satisfaction and productivity. It also discusses strategies for promoting Quality of Life at Work, such as flexible working hours, health incentives and participatory management. The paper also addresses challenges and opportunities in promoting Quality of Life at Work in contemporary times, considering social, economic and political aspects.

The main objective of this study is to emphasize the role of Quality of Life at Work as a fundamental element in motivating employees in organizations. Companies that meet the needs and expectations of their employees are more likely to survive.

The paper explores the history and evolution of Quality of Life at Work, from its origins to its consolidation as an essential concept in modern organizations. It highlights the influence of theories such as the School of Human Relations and authors such as Maslow. Factors that affect Quality of Life at Work are discussed, such as the organizational climate, feedback and job stability. Factors that contribute to Quality of Life at Work are also presented, such as flexible working hours and incentives for mental and physical health.

Part of this article focuses on well-being in the workplace, highlighting the importance of employees' mental health and well-being, and emphasizing how environments that prioritize mental and physical health are important to employees.

Keywords: Quality of life; Motivation; Productivity; Employees; Work; Health; Concept; Collaborators; Quality; Well-being; Satisfaction; Organization; Need; Life; Environment.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	7
2. DESENVOLVIMENTO.....	8
2.1 Qualidade de Vida no Trabalho.....	8
2.1.1 Fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho.	12
2.1.2 Fatores que podem colaborar com a QVT.....	14
2.2 Motivação.....	16
2.2.1 Motivações do empregado.....	17
2.3 Liderança.....	19
3. PESQUISAS DE CAMPO.....	20
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
5. BIBLIOGRAFIA BÁSICA.....	27
6. APÊNDICES.....	32
6.1 Apêndice A.....	32
6.2 Apêndice B.....	33
6.3 Apêndice C.....	34
6.4 Apêndice D.....	35
6.5 Apêndice E.....	36
6.6 Apêndice F.....	37
6.7 Apêndice G.....	38
6.8 Apêndice H.....	39
6.9 Apêndice I.....	40
6.10 Apêndice J.....	41
6.11 Apêndice K.....	42

1. INTRODUÇÃO

O trabalho abordará o conceito de qualidade de vida no trabalho, destacando sua importância para os colaboradores e organizações. Serão apresentados conceitos e modelos teóricos relacionados ao tema, além de estudos práticos que evidenciam a sua influência no bem-estar, satisfação e produtividade dos colaboradores. Também serão abordadas estratégias para promover a qualidade de vida no trabalho, tais como a flexibilização do horário, práticas de incentivo à saúde e bem-estar dos colaboradores, gestão participativa, entre outras. Por fim, serão destacados os desafios e oportunidades para a promoção da qualidade de vida no trabalho na contemporaneidade, considerando aspectos sociais, econômicos e políticos que impactam nas relações de trabalho.

O objetivo principal deste trabalho é destacar a importância da tecnologia da qualidade de vida no trabalho como um elemento fundamental no processo de motivação das pessoas dentro das organizações. Empresas que se propõem a atender às necessidades, expectativas e objetivos dos funcionários, conciliando-os com a obtenção de resultados favoráveis, têm maior probabilidade de sobrevivência.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) teve sua origem moldada por contextos históricos e preocupações crescentes com as condições laborais e o bem-estar dos trabalhadores. O conceito de qualidade de vida no trabalho (QVT) refere-se à busca de condições favoráveis e satisfatórias no ambiente de trabalho, visando ao bem-estar, saúde e satisfação dos colaboradores. Esse conceito tem raízes em várias filosofias e correntes de pensamento ao longo da história, segundo o filósofo Aristóteles, (384-322 a.C.), a ideia de que a busca pela felicidade e satisfação pessoal está ligada ao controle que cada indivíduo tem sobre seu próprio bem-estar, inclusive no ambiente de trabalho.

Curiosamente, o termo "qualidade de vida no trabalho" só foi introduzido publicamente no início da década de 1970, graças ao trabalho do professor Louis Davis, da Universidade da Califórnia em Los Angeles (UCLA), onde focou no seguinte projeto: delineamento de cargos. Neste momento crucial da história ele expandiu suas pesquisas sobre o design de cargos e trouxe à tona essa expressão.

A década de 1970 marcou o surgimento de um movimento pró-qualidade de vida no trabalho, especialmente nos Estados Unidos. Isso ocorreu em resposta à preocupação com a competitividade internacional e ao sucesso notável dos estilos e técnicas de gestão japonesa que focavam nos colaboradores. O objetivo era integrar os interesses dos empregados e empregadores através de práticas de gestão destinadas a reduzir conflitos.

Outro objetivo era motivar os funcionários, baseando-se nas filosofias de autores da Escola de Relações Humanas, como Maslow, Herzberg e outros, tidos como precursores da administração científica moderna.

Como bem destacado por Rodrigues (1994), a busca pela qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação humana desde tempos imemoriais, embora tenha sido abordada com diferentes denominações em contextos variados. Essa busca sempre teve o propósito de facilitar a execução das tarefas dos trabalhadores e proporcionar satisfação e bem-estar durante o processo laboral.

No século XX, diversos acadêmicos desempenharam um papel fundamental na investigação da satisfação no ambiente de trabalho. Entre esses notáveis estudiosos, é essencial destacar o trabalho de Elton Mayo (1933), cujas pesquisas são universalmente reconhecidas como essenciais na compreensão do comportamento humano, na motivação das pessoas para atingir os objetivos organizacionais e na promoção da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Uma atenção especial deve ser direcionada para as pesquisas e estudos conduzidos na *Western Electric Company* em Hawthorne, Chicago, durante o início da década de 1920, que culminaram na formação da Escola de Relações Humanas. Essas investigações foram citadas por autores notáveis como Ferreira, Reis e Pereira, Hampton e Rodrigues devido à sua significativa relevância e influência no âmbito da gestão de recursos humanos.

A evolução da QVT (qualidade de vida no trabalho) como conceito consolidado ocorreu na década de 1970, quando a preocupação com a saúde e bem-estar dos trabalhadores se solidificou em princípios organizacionais (Walton, 1973).

Hoje, a QVT é aplicada em um ambiente globalizado e competitivo, em meio a mudanças econômicas, sociais e políticas, onde a qualidade é vista como fator essencial para melhorar a posição das organizações no mercado (JACKSON & RUDERMAN, 2000).

A importância da tecnologia da QVT na motivação dos funcionários é enfatizada como um elemento fundamental nas organizações, promovendo sua sobrevivência (LAWLER, 2005).

A motivação dos funcionários, sustentada por teorias como a de Maslow, aponta para a necessidade de atender às necessidades individuais para impulsionar o desempenho no trabalho (MASLOW, 1943).

O ambiente de trabalho é reconhecido como um local central onde as pessoas passam a maior parte de seu tempo, destacando a necessidade de qualidade de vida no trabalho para melhorar a saúde e bem-estar dos colaboradores, portanto as condições de trabalho influenciam diretamente a qualidade de vida das pessoas. A busca por melhores condições de trabalho foi um dos pontos-chaves em sua filosofia (ROSDOLSKY, 2001).

As empresas modernas enfrentam frequentemente o desafio de manter a motivação dos funcionários. Um ponto de partida crucial envolve compreender as necessidades dos funcionários. Como bem diz uma citação perspicaz de Herzberg (1968) onde salienta que a motivação do trabalho de uma pessoa vem de saber que ela desempenha um papel significativo na organização e que outros confiam nela.

O ambiente de trabalho é um dos locais onde as pessoas passam a maior parte do seu tempo. Dessa forma, é fundamental prezar pela qualidade de vida no trabalho, já que isso interfere diretamente na saúde e no bem-estar dos atendentes (BROD, 2016).

Segundo Chiavenato (2004), o termo QVT foi moldado por Louis Davis na década de 1970, durante o desenvolvimento de um projeto sobre desenho de cargos.

A qualidade de vida no trabalho é vista como essencial para que as organizações sejam vistas como o melhor lugar para se trabalhar. Segundo Chiavenato (2004), isso envolve criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho, tanto em suas condições físicas e de segurança quanto em suas condições psicológicas e sociais, resultando em um ambiente agradável e satisfatório que melhora substancialmente a qualidade de vida das pessoas nas organizações.

Outro autor, Sant'Anna (2011) define a QVT como um processo em que a organização busca revelar o potencial criativo de seus funcionários, envolvendo-os em decisões que afetam seu trabalho. Esse processo não se concentra apenas em melhorar a produtividade e eficiência, mas também busca promover a autorrealização e o crescimento pessoal do trabalhador.

Para Chiavenato (1998) diversos fatores, como desempenho do cargo e clima organizacional, determinam a qualidade de vida no trabalho nas organizações. Se a qualidade do trabalho for ruim, pode levar à alienação do empregado, queda de produtividade, absenteísmo, entre outros problemas. Por outro lado, se a qualidade de vida no trabalho for boa, cria-se um clima de confiança e respeito mútuo dentro da organização.

A gestão da qualidade de vida no trabalho é definida como a capacidade de administrar ações, como diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, que visam promover o bem-estar dos colaboradores dentro do ambiente de trabalho (CAPES, 2006).

Como afirmou Drucker (1996), em seu livro "O Gestor Eficaz", o sucesso em qualquer área da vida, incluindo o trabalho, é resultante da harmonia entre desempenho e bem-estar. Dessa forma, a gestão da qualidade de vida no trabalho se mostra como um componente crucial para o alcance da excelência organizacional.

Os líderes do mundo dos negócios estavam cada vez mais consultando os administradores, a fim de melhorar a capacidade das organizações de funcionarem de modo mais eficaz, bem como de crescerem e resolverem problemas complexos. Conforme ressaltado por Chiavenato (1992), onde salienta que a qualidade se encontra intimamente relacionada com a produtividade e ambas possibilitam a competitividade da empresa/organização. Desta maneira, o conceito de Qualidade implica de maneira única e exclusiva na conformidade/adequação relativamente ao que o cliente e/ou usuário espera; portanto, advindo uma mobilização interna (organizada e sistemática), e alcançá-la vai depender de uma série de aspectos co-ligados para além do investimento em ativos fixos ou da aquisição de determinados itens (máquinas, equipamentos, tecnologias etc.), principalmente dos ligados à cultura organizacional. A qualidade não se restringe à produção/fabricação, antes se direcionando a todas as áreas da empresa/organização, isto é, deve ser introduzida na própria dinâmica organizacional no contexto de uma sociedade complexa e de um ambiente heterogêneo e funcional.

Ações como ouvir as demandas dos colaboradores, oferecer programas de apoio psicossocial, estimular a prática de atividades físicas, proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável, são fundamentais para o fortalecimento do capital humano da empresa (NAHAS, 2017).

2.1.1 Fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho

Para Geus, (1997), as companhias morrem porque o foco de seus gestores é limitado à produção de bens e serviços e esquecem que sua organização é uma comunidade de seres humanos.

Conforme as diretrizes propostas por Bowditch, (1999), o processo de intervenção e transformação organizacional é composto por cinco fases distintas, cada uma desempenhando um papel fundamental no desenvolvimento e na implementação eficaz do programa. A primeira fase envolve a introdução na organização cliente, na qual se estabelece o contrato inicial entre o agente de mudança e a gestão da organização. Além disso, é realizada uma avaliação preliminar para compreender a situação atual. Na segunda fase, denominada de Planejamento e Elaboração, ocorre a elaboração de estratégias e métodos que guiarão a aplicação dos questionários. Reuniões estratégicas são realizadas para definir com precisão os procedimentos a serem adotados. A terceira fase, Implementação e Gestão, concentra-se na distribuição do questionário piloto a uma amostra representativa dos colaboradores da organização. Durante essa etapa, a administração do processo é uma preocupação central. A quarta fase, Análise e Retroalimentação, é crucial para a interpretação dos dados coletados. Os resultados são minuciosamente analisados e traduzidos em relatórios, alimentando discussões e reuniões. Essa análise proporciona *insights* valiosos para o aprimoramento contínuo do programa, envolvendo os participantes. Na quinta e última fase, denominada Comunicação do Programa e Desenvolvimento Organizacional, as informações obtidas durante as reuniões com os funcionários são utilizadas para abordar questões organizacionais pendentes. Isso pode incluir a revisão das estruturas de cargos, a identificação das necessidades de treinamento e a implementação de ajustes necessários para promover o desenvolvimento e o aprimoramento da organização como um todo.

O *feedback* desempenha um papel de extrema importância no que diz respeito à qualidade de vida no ambiente de trabalho. Nele, o gestor obtém uma avaliação do desempenho de seus funcionários, geralmente por meio de

questionários, os quais são amplamente utilizados para analisar o clima organizacional e, conseqüentemente, a qualidade de vida dos colaboradores. O *feedback* de pesquisa busca principalmente melhorar a eficiência da organização, proporcionando um retrato dos colaboradores com base em dados relacionados ao clima organizacional. Isso visa aprimorar as relações de trabalho e a abordagem na interação entre as pessoas que trabalham em conjunto (BOWDITCH, 1999).

Conforme as observações de Barros, (2009), quanto maior o nível de contentamento, mais elevada será a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e mais positivo será o ambiente organizacional. Quando se menciona estabilidade, é necessário compreender que a satisfação está intrinsecamente ligada à estabilidade, uma vez que o grau de satisfação de um funcionário pode variar, indo de muito satisfeito a pouco satisfeito, mas isso transcende o ambiente de trabalho. Envolve aspectos da vida familiar e momentos de lazer, que são vivenciados com maior tranquilidade. Essa tranquilidade só pode ser desfrutada devido ao fator fundamental que é a estabilidade no emprego.

Com essas iniciativas, proporcionará aos demais colaboradores o estímulo para aprimorar seus conhecimentos com o intuito de buscar novas oportunidades dentro da organização. Mesmo quando a função desempenhada é de grande importância, é imprescindível que haja um ambiente de trabalho adequado, de modo que a qualidade de vida seja percebida por todos os colaboradores. De acordo com as observações de Barros, (2009), um ambiente saudável deve oferecer condições físicas e ambientais adequadas para o ser humano. A satisfação no trabalho não se restringe apenas a um salário atrativo ou a um cargo de prestígio, embora esses elementos tenham uma contribuição significativa. Vai além disso, englobando um ambiente de trabalho propício e boas condições laborais, que exercem uma influência substancial na satisfação dos funcionários e nos resultados que a organização espera de seu desempenho. São esses pequenos detalhes que impactam diretamente no desempenho do colaborador.

Segundo as ideias de Barros, (2009), essa teoria proporciona uma abordagem para entender como a motivação pode levar a recompensas, que, por sua vez, podem se traduzir em promoções.

Para uma apreensão mais completa, Bowditch, (1999) declara que a recompensa, independentemente de se tratar de uma promoção ou de um bônus em dinheiro, deve ser considerada como uma forma de reconhecimento clara e bem documentada, além de ser benéfica para a empresa, que é a parte principal envolvida.

2.1.2 Fatores que podem colaborar com a qualidade de vida no trabalho

A qualidade de vida no trabalho é um tema de grande relevância no mundo contemporâneo, uma vez que passamos a maior parte de nossas vidas no ambiente de trabalho. A qualidade de vida no trabalho é influenciada por uma série de fatores que podem impactar significativamente o bem-estar, a satisfação e o desempenho dos colaboradores (SAMPAIO, 2012).

Dentre os fatores de colaboração no ambiente de trabalho, podemos citar de tal forma a **Flexibilização de Jornada de trabalho** como uma implementação de horários de trabalho flexíveis é uma estratégia que oferece inúmeras vantagens aos colaboradores. Essa abordagem permite que os funcionários ajustem seus horários de acordo com suas necessidades pessoais, o que não apenas reduz o estresse relacionado ao trabalho, mas também diminui o tempo gasto em deslocamentos, otimizando, assim, seus esforços (BALTES, 1987).

Além disso, oferecer acesso a horários flexíveis envia uma mensagem importante aos empregados: demonstra que a empresa se preocupa genuinamente com seu bem-estar e com as responsabilidades que têm fora do ambiente de trabalho (Casper e Harris, 2011). Essa preocupação com o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal não apenas promove uma cultura organizacional mais saudável, mas também pode aumentar a lealdade e o comprometimento dos funcionários com a empresa.

A flexibilidade no cronograma de trabalho também tem uma ligação direta com a saúde dos funcionários. Conforme apontado por Jayasekara, (2011), proporcionar horários de trabalho flexíveis aos colaboradores não

apenas beneficia a qualidade de vida no trabalho, mas também tem um impacto significativo na saúde individual.

A disponibilidade de horários flexíveis tem o potencial de melhorar a saúde, incluindo a redução do cansaço, o fortalecimento da saúde mental e o aprimoramento da qualidade e duração do sono. Funcionários que podem ajustar seus horários de trabalho de acordo com suas necessidades pessoais tendem a experimentar menos estresse, o que, por sua vez, contribui para uma saúde mental mais robusta. Além disso, a capacidade de ter um sono de melhor qualidade e uma duração adequada é fundamental para o bem-estar geral. Segundo uma pesquisa do Datafolha, cerca de 50% das mães no Brasil têm estado civil de solteiras, viúvas ou divorciadas, o que representa 55% do total de mães no país (BRASIL DE FATO, 2023).

Para Emmott e Hutchinson, (1998) a adoção do horário flexível de trabalho poderia equilibrar as responsabilidades das mulheres no trabalho e na família, pois grande maioria das mulheres no Brasil são mães solteiras e seus filhos dependem apenas delas para sua criação.

Contudo, vemos, por hora, que, o **Incentivo à saúde mental e física** se torna outro fator importantíssimo. Assim como destaca A Organização Mundial de Saúde (OMS) conceitua saúde não exclusivamente como a inexistência de enfermidades, mas como um estado de completo bem-estar físico, mental e social. Segundo estudos da OMS, cerca de 264 milhões de indivíduos enfrentam distúrbios de depressão e ansiedade, resultando em um impacto econômico negativo de aproximadamente US\$ 1 trilhão na economia global a cada ano (OMS, 2022).

Escutar o funcionário compartilhando suas experiências laborais, suas perspectivas e emoções relacionadas ao trabalho, bem como compreender como seu corpo reage tanto no ambiente de trabalho quanto fora dele, desempenha um papel essencial na análise das interações entre saúde, trabalho e doença (MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL, 2002).

Para estabelecer um ambiente de trabalho propício à saúde, é essencial que uma empresa identifique os caminhos ou as esferas de impacto onde as iniciativas podem ser mais eficazes. Além disso, é crucial determinar os métodos mais eficazes pelos quais empregadores e funcionários podem implementar ações nesse sentido (OMS; SESI, 2010).

Podemos citar como fator de suma importância o bem-estar laboral, pois atualmente, a importância da saúde mental e do **Bem-Estar No Ambiente De Trabalho** está em constante destaque, refletindo uma mudança significativa na abordagem das organizações em relação ao seu capital humano (VAN DER VLIET; HELLGREN, 2002). O trabalho, como é amplamente reconhecido, consome grande parte do nosso tempo adulto e, portanto, desempenha um papel crucial na determinação da qualidade de vida e da felicidade dos indivíduos. A promoção da felicidade no contexto profissional não só melhora a vida dos colaboradores, mas também traz benefícios substanciais para os gestores e as organizações como um todo.

Estudos, como os destacados por (Warr, 1990), têm mostrado que ambientes de trabalho que priorizam a saúde mental e o bem-estar experimentam maior produtividade, criatividade e satisfação no trabalho. Além disso, essa abordagem contribui para a retenção de talentos, redução do absenteísmo e fortalecimento da reputação da empresa no mercado. Diante desse cenário, a saúde mental e o bem-estar no trabalho não são apenas questões éticas, mas também estratégicas para o sucesso sustentável das organizações, destacando a importância de investir em programas e políticas que promovam um ambiente de trabalho saudável e equilibrado.

2.2 Motivação

Este capítulo abordará o conceito de motivação e como ela influencia na qualidade de vida dos empregados e sua produtividade, considerando-a um fator de suma importância. Segundo Chiavenato, (1998) a inspiração é empregada em várias conotações, em linhas gerais, representa a razão que estimula o indivíduo a se comportar de uma maneira específica ou, no mínimo, origina uma ligação com um comportamento específico. Esse estímulo à conduta pode ser desencadeado tanto por influências externas da organização quanto por elementos intrínsecos (internos) do próprio indivíduo.

De acordo com o autor Maximiano (1995), a motivação pode ser definida como o conjunto de razões ou motivos que não apenas explicam, mas

também influenciam, impulsionam e desencadeiam diferentes tipos de ações e comportamentos em indivíduos. Ela é uma força interna ou externa que atua como o motor por trás das decisões e ações das pessoas, fornecendo o impulso necessário para alcançar metas, superar desafios e buscar realizações pessoais e profissionais.

A motivação é um conceito intrinsecamente ligado ao desejo de alcançar metas e objetivos. Em sua essência, ela se origina dos desejos, necessidades e aspirações individuais, refletindo as forças internas que impulsionam as pessoas a agir e perseguir seus sonhos. Além disso, a motivação não é apenas o combustível por trás das ações, mas também age como um fator determinante que molda nossas escolhas e direciona nossos esforços na busca pelo sucesso. Compreender e cultivar a motivação é fundamental para realizar conquistas significativas em todos os aspectos da vida (SPECTOR, 2012, p.32).

2.2.1 Motivações do empregado

Ter um ambiente onde as pessoas possam se sentir bem com a gerência, com elas mesmas e entre seus colegas de trabalho, e estar confiantes na satisfação das próprias necessidades podem estimular a motivação para o trabalho. Segundo Davis e Newstrom (1992), embora a motivação seja um tema complexo e multifacetado, é essencial reconhecer que um ponto de partida fundamental reside na compreensão das necessidades dos funcionários. Este entendimento profundo das necessidades individuais dos colaboradores não apenas permite a identificação das motivações intrínsecas que impulsionam seu desempenho, mas também abre caminho para a criação de estratégias eficazes de engajamento e desenvolvimento. Além disso, reconhecer que as necessidades dos funcionários podem variar consideravelmente de pessoa para pessoa, e que estas necessidades podem evoluir ao longo do tempo, é crucial. Portanto, uma abordagem dinâmica e adaptável à motivação é essencial para manter uma força de trabalho comprometida, produtiva e satisfeita. Consequentemente, ao priorizar a compreensão das necessidades individuais, as organizações podem promover

um ambiente que estimule o florescimento dos colaboradores e, ao mesmo tempo, contribua para o sucesso organizacional de forma holística.

Para Davis e Newstrom (1992) O fruto de um sistema de comportamento organizacional eficiente é, inquestionavelmente, a motivação. No entanto, a verdadeira mágica ocorre quando essa motivação é harmoniosamente mesclada às competências e capacidades individuais dos funcionários, gerando uma sinergia que se traduz em produtividade humana extraordinária.

De acordo com Barros (2009), essa teoria oferece uma forma para compreender como a motivação de forma que a recompensa transforme em uma promoção. Para ter uma melhor compreensão Bowditch (1999) afirma que a recompensa, seja vista como uma promoção ou bônus em dinheiro, que seja uma forma de bonificação transparente e documentada e que seja útil para a empresa, que é a principal envolvida.

Segundo Dias (2003), pontua que o clima organizacional também está pré-disposto com o nível de satisfação, onde atende as necessidades, e as expectativas dos colaboradores da organização. Dependendo até onde foi atendido essa necessidade, pode provocar, motivação, insegurança, responsabilidade, boa vontade, entre outros fatores. Lopes (2003) cita que a ação organizacional nem sempre cria condições motivacionais suficientes para melhorar a qualidade de vida das pessoas, em trazer interesse e satisfação no trabalho. As empresas querem empregados motivados, mas não sabem como motivá-los. Sendo assim, é preciso investir em instrumento de qualidade de vida que motivem intrinsecamente seus colaboradores.

De acordo com Matos (1997), os fatores que influenciam decisivamente sobre a motivação humana são: trabalho em grupo, reconhecimento, segurança e integração ao grupo, necessidades fisiológicas, necessidade de segurança material, necessidades sociais, necessidade do ego, necessidade de autorrealização.

Todas as pessoas têm necessidades, cada uma delas com peculiaridades e intensidades distintas. Isso faz com que elas sempre estejam tentando satisfazer essas necessidades. A motivação é a força motriz que alavanca as pessoas a buscarem satisfação (MARRAS, 2009).

2.3 Liderança

A liderança causa e causou diversos impactos na história, desde muitos séculos até poucos anos atrás, podemos citar líderes de grande influência positiva e negativa como Jesus Cristo e Adolf Hitler, cada um com seu estilo de liderança e impacto distinto. Jesus era visto como um líder democrático que inspirava confiança e amor em seus seguidores. Por outro lado, de modo negativo, Hitler adotou um estilo autoritário e enérgico que, embora temido, desempenhou um papel na reconstrução da Alemanha após a Primeira Guerra Mundial. Para Chiavenato (2014), a liderança nunca pode ser confundida com gestão. O autor destaca que um bom administrador pode atuar como líder, mas nem sempre um bom líder pode desempenhar o papel de administrador.

Uma renomada pesquisa conduzida por White e Lippitt (1939), com o objetivo de investigar o impacto do líder no contexto organizacional por meio de seus diferentes estilos de liderança, revelou que esses estilos têm significativos efeitos tanto nos resultados quanto no comportamento dos membros da equipe. O autor da pesquisa identificou três estilos de liderança principais: autocrático, liberal e democrático, destacando assim a importância da escolha do estilo de liderança adequado para obter os melhores resultados em uma organização.

O estudo explica cada um. O líder autocrático toma todas as decisões, não permitindo escolha aos liderados, que se sentem oprimidos. Isso gera tensão, frustração e um ambiente agressivo na equipe, que só funciona na presença do líder, causando temor devido ao seu poder. Já o líder liberal concede liberdade nas decisões, o que leva a um forte individualismo, falta de consistência no trabalho e insatisfação entre todas as partes envolvidas. Além disso, o respeito pelo líder diminui. E por fim, o democrático, que motiva a equipe, promovendo uma comunicação eficaz para solucionar problemas. Todos são incentivados a participar em tarefas relacionadas aos objetivos comuns, visando o bem das pessoas na organização. Isso cria um ambiente igualitário, com comprometimento e responsabilidade no grupo, resultando em satisfação geral (WHITE E LIPPITT, 1939).

3. PESQUISAS DE CAMPO

A nossa pesquisa de campo tem como principal objetivo avaliar a atual valorização da profissão de operador de caixa em supermercados, com um foco especial na qualidade de vida e satisfação no ambiente de trabalho. Estamos interessados em compreender as experiências e perspectivas dos profissionais que desempenham essa função, a fim de obter *insights* valiosos sobre diversos aspectos que impactam suas vidas.

Nossa investigação abrange uma ampla gama de tópicos relacionados a essa profissão. Queremos saber como os caixas se sentem em relação ao ambiente de trabalho, incluindo fatores como o relacionamento com colegas, supervisores e clientes. Avaliaremos o grau de satisfação com os procedimentos e políticas internas das empresas, bem como a percepção de oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional.

Além disso, buscaremos entender como os caixas lidam com as demandas físicas e emocionais do trabalho, considerando fatores como o ritmo de trabalho, as condições do ambiente, e o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal. A pesquisa também se concentrará em identificar eventuais desafios que os caixas enfrentam em seu cotidiano e as estratégias que utilizam para enfrentá-los.

Estamos comprometidos em coletar dados abrangentes por meio de entrevistas, questionários e observações diretas, após a coleta de dados, a fim de obter uma imagem precisa da valorização da profissão de caixa de supermercado e da qualidade de vida desses profissionais. Com as informações obtidas, esperamos fornecer recomendações e *insights* que possam contribuir para melhorar as condições de trabalho e a satisfação dos operadores de caixa, tornando a profissão mais gratificante e promovendo um ambiente de trabalho mais saudável e equilibrado.

É nossa crença que os funcionários que atuam em supermercados de maior porte tendem a avaliar seu trabalho e desempenho de forma mais positiva nas pesquisas, destacando uma melhor qualidade de vida profissional. Em contrapartida, os funcionários das lojas de médio porte costumam variar suas respostas, indicando um nível intermediário de satisfação com o trabalho

e desempenho, resultando em uma qualidade de vida (na organização) que oscila entre bom e médio. Por fim, cremos que os funcionários dos supermercados de pequeno porte geralmente relatam um desempenho inferior e uma qualidade de vida profissional insatisfatória. Esses embasamentos sugerem uma associação significativa entre o tamanho do supermercado e a percepção dos funcionários em relação ao seu trabalho, desempenho e qualidade de vida.

Com base na análise da questão um (1), vide apêndice A, o estudo passou-se pelo entendimento em buscar três níveis de empresas do setor Supermercado, dentre elas: pequeno, médio e grande porte. Tendo em vista a premissa anterior, entrevistamos dez (10) colaboradores de cada porte empresarial.

Em determinada questão 2 (dois), vide apêndice B o estudo passou-se pelo entendimento que Empresas de Porte Grande possuem um nível maior de satisfação, de dez (10) pessoas, sete (7) responderam que o seu nível de satisfação é bom e somente três (3) possuem uma satisfação razoável. Já Empresas de Porte Médio quatro (4) pessoas responderam que o seu nível de satisfação é bom, três (3) disseram que é razoável e outras três (3) responderam que é ruim. E as Empresas de Pequeno Porte somente duas (2) responderam que seu nível de satisfação é bom, quatro (4) responderam que é razoável e os outros quatro (4) responderam que é ruim.

Com base na questão 3 (três), vide apêndice C o estudo passou-se pelo entendimento que Empresas de Porte Grande acredita que a sua carga de trabalho é adequada, de dez (10) pessoas, sete (7) responderam que sim e somente três (3) responderam razoavelmente. Já Empresas de Porte Médio quatro (4) pessoas responderam que sim, cinco (5) disseram que razoavelmente e um (1) responderam que não. E as Empresas de Pequeno Porte cinco (5) responderam que sim, duas (2) responderam que é razoavelmente, outros dois (2) responderam não e um (1) responderam de maneira alguma.

Já na questão 4 (quatro), vide apêndice D o estudo passou-se pelo entendimento que Empresas de Porte Grande diz com que frequência se sente sobrecarregado(a) com as tarefas no caixa, de dez (10) pessoas, três (3) responderam se sente sobrecarregado(a) diariamente com as tarefas no caixa,

quatro (4) se sente sobrecarregado(a) ocasionalmente com as tarefas no caixa, um (1) se sente raramente sobrecarregado(a) com as tarefas no caixa e dois (2) nunca se sobrecarregado(a) com as tarefas no caixa. Já Empresas de Porte Médio um (1) se sente sobrecarregado(a) diariamente com as tarefas no caixa, cinco (5) se sente sobrecarregado(a) ocasionalmente com as tarefas no caixa e outras quatro (4) se sente raramente sobrecarregado(a) com as tarefas no caixa. E as Empresas de Pequeno Porte três (3) responderam que se sente sobrecarregado(a) diariamente com as tarefas no caixa, cinco (5) responderam que se sente sobrecarregado(a) ocasionalmente com as tarefas no caixa, um (1) respondeu que se sente raramente sobrecarregado(a) com as tarefas no caixa e um (1) respondeu que nunca se sentiu sobrecarregado(a) com as tarefas no caixa.

Na questão 5 (cinco), vide apêndice E o estudo passou-se pelo entendimento que Empresas de Porte Grande diz se recebe o apoio suficiente da equipe para lidar com situações desafiadoras, de dez (10) pessoas, oito (8) responderam que sim recebem o apoio da equipe e dois (2) responderam que não recebem o apoio da equipe. Já Empresas de Porte Médio dois (2) responderam que sim recebem o apoio da equipe, quatro (4) responderam que não recebem o apoio da equipe e quatro (4) responderam que as vezes recebem o apoio da equipe. E as Empresas de Pequeno Porte um (1) respondeu que sim recebe o apoio da equipe, dois (2) responderam não recebem o apoio da equipe, seis (6) respondeu que as vezes recebe o apoio da equipe e um (1) respondeu que nunca recebeu o apoio da equipe.

Com base na questão seis (6), vide apêndice F o estudo passou-se pelo entendimento que Empresas de Porte Grande diz como o empregado(a) avalia o equilíbrio entre a sua vida pessoal e profissional, de dez (10) pessoas, * (5) responderam que o equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional é muito bom, quatro (4) responderam que é equilibrado a vida pessoal e profissional e um (1) respondeu que é parcialmente equilibrado a vida pessoal e profissional. Já Empresas de Porte Médio cinco (5) responderam que é equilibrado a vida pessoal e profissional, quatro (4) responderam que sua vida profissional e pessoal é parcialmente equilibrada e um (1) respondeu que a sua vida pessoal e profissional é totalmente desequilibrada. E as Empresas de Pequeno Porte dois (2) responderam que é equilibrado a sua vida pessoal e profissional, seis

(6) responderam que sua vida pessoal e profissional é parcialmente equilibrada e os outros dois (2) responderam que a sua vida pessoal e profissional é totalmente desequilibrada.

Na análise da questão sete (7), vide apêndice G o estudo passou-se pelo entendimento que Empresas de Porte Grande diz como o funcionário avalia a priorização da segurança no local de trabalho, de dez (10) pessoas, oito (8) responderam que sim a valorização do local de trabalho é priorizada e dois (2) responderam que não é valorizada. Já Empresas de Porte Médio quatro (4) responderam que sim são valorizadas, cinco (5) responderam que são consideravelmente valorizadas e um (1) respondeu que de maneira alguma é valorizada. E as Empresas de Pequeno Porte três (3) responderam que sim são valorizadas, um (1) respondeu que não é valorizada, três (3) responderam é consideravelmente valorizada e três (3) respondeu que de maneira alguma é valorizada.

Já na questão oito (8), vide apêndice H o estudo passou-se pelo entendimento que Empresas de Porte Grande diz como a comunicação interna na empresa afeta a satisfação no trabalho, de dez (10) pessoas, um (1) respondeu que afeta intensamente a satisfação no trabalho, dois (2) responderam que afeta razoavelmente a satisfação no trabalho, sete (7) responderam que não afete a satisfação no trabalho. Já Empresas de Porte Médio cinco (5) responderam que afeta intensamente a satisfação no trabalho e cinco (5) responderam que afeta razoavelmente a satisfação no trabalho. E as Empresas de Pequeno Porte três (3) responderam que afeta intensamente a satisfação no trabalho, quatro (4) responderam que afeta razoavelmente a satisfação no trabalho e três (3) responderam que não afeta a satisfação no trabalho.

Segundo a questão nove (9), vide apêndice I o estudo passou-se pelo entendimento que Empresas de Porte Grande diz se os funcionários recebem treinamentos e desenvolvimento adequados para desempenhar suas funções como atendente de caixa, de dez (10) pessoas, seis (6) responderam que sim recebem o treinamento, três (3) responderam que recebem o treinamento apenas quando necessário, um (1) respondeu recebe o treinamento frequentemente. Já Empresas de Porte Médio cinco (5) responderam que sim recebem o treinamento, quatro (4) responderam que recebem o treinamento

apenas quando necessário e um (1) respondeu que recebe o treinamento frequentemente. E as Empresas de Pequeno Porte cinco (5) responderam que recebem o treinamento apenas quando necessário, dois (2) responderam que recebem o treinamento frequentemente, e três (3) responderam que nunca receberam o treinamento.

Em determinada questão dez (10), vide apêndice J o estudo passou-se pelo entendimento que Empresas de Porte Grande diz qual a medida que a empresa reconhece e valoriza as contribuições do funcionário(a), de dez (10) pessoas, nove (9) responderam que o trabalho é valorizado e 1 respondeu que o trabalho é pouco valorizado. Já Empresas de Porte Médio três (3) responderam que o trabalho é valorizado, seis (6) responderam que o trabalho é pouco valorizado e um (1) respondeu que não sente que o trabalho é valorizado. E as Empresas de Pequeno Porte um (1) respondeu que o trabalho é valorizado, quatro (4) responderam que o trabalho é pouco valorizado, três (3) responderam que não sente que o trabalho é valorizado e dois (2) responderam que não é valorizado nenhuma contribuição.

Com base na questão onze (11), vide apêndice K o estudo passou-se pelo entendimento que Empresas de Porte Grande diz se o colaborador tem oportunidades de crescimento profissional dentro da organização, de dez (10) pessoas, nove (9) responderam que sim tem oportunidades de crescimento profissional dentro da organização e um (1) respondeu que não tem oportunidade de crescimento profissional dentro da organização. Já Empresas de Porte Médio quatro (4) responderam que sim tem oportunidades de crescimento profissional dentro da organização, dois (2) responderam que não tem oportunidades de crescimento profissional dentro da organização e quatro (4) responderam existem poucas oportunidades de crescimento profissional dentro da organização. E as Empresas de Pequeno Porte um (1) respondeu que sim existe oportunidades de crescimento profissional dentro da organização, cinco (5) responderam que não existe oportunidades de crescimento profissional dentro da organização e quatro (4) responderam que existe poucas oportunidades de crescimento profissional dentro da organização.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluir esta pesquisa sobre qualidade de vida no ambiente de trabalho, torna-se evidente que a compreensão profunda do conceito de QVT é crucial para promover ambientes laborais mais saudáveis e produtivos. A QVT não se resume apenas às condições físicas, mas abrange aspectos psicossociais e emocionais, tornando-se uma peça-chave na gestão moderna de recursos humanos.

Os fatores que afetam a QVT são diversos e inter-relacionados, indo desde o ambiente físico até as relações interpessoais no trabalho. A análise desses fatores permitiu identificar áreas de melhoria e implementação de estratégias específicas para promover o bem-estar dos colaboradores. Além disso, compreendemos que a motivação no emprego desempenha um papel fundamental na promoção da QVT, sendo influenciada por reconhecimento, oportunidades de crescimento e um ambiente propício ao desenvolvimento pessoal.

A liderança emerge como um fator crucial na equação da QVT. Líderes que adotam abordagens participativas, promovem uma comunicação eficaz e demonstram empatia contribuem significativamente para a satisfação no trabalho e, conseqüentemente, para a qualidade de vida dos colaboradores.

A pesquisa de campo realizada com atendentes de caixa de supermercado trouxe uma perspectiva valiosa e específica. Os desafios enfrentados por esses profissionais, como ritmo acelerado de trabalho e interações frequentes com clientes, ressaltam a necessidade de estratégias direcionadas. A personalização das abordagens para enfrentar as demandas específicas desses trabalhadores é essencial para promover melhorias tangíveis na QVT.

Em síntese, esta pesquisa oferece *insights* valiosos para gestores e profissionais de recursos humanos, destacando a importância de uma abordagem holística para promover a QVT. Ao considerar não apenas os aspectos tangíveis, mas também os elementos psicossociais, a organização pode criar um ambiente que não apenas maximiza a produtividade, mas também nutre o bem-estar e a satisfação dos colaboradores.

A pesquisa de campo sobre a qualidade de vida no ambiente de trabalho das atendentes de caixa de supermercado revelou conhecimentos valiosos. Notavelmente, as empresas de grande porte demonstraram resultados superiores, atribuídos principalmente a uma estrutura mais robusta. Essas organizações proporcionaram ambientes mais propícios ao bem-estar, destacando-se por condições ergonômicas, programas de saúde mental e benefícios que contribuíram significativamente para a satisfação e eficiência das atendentes. Em contraste, as empresas de médio e pequeno porte enfrentaram desafios em oferecer uma infraestrutura comparável, sugerindo a importância de investimentos proporcionais ao tamanho da empresa para otimizar a qualidade de vida no trabalho.

5. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BALTES, P.B. **Theoretical propositions of life-span developmental psychology: on the dynamics between growth and decline.** *Developmental Psychology*, v. 23, p. 611-626, 1987.

BARROS, R. B. **Grupo: a Afirmação de um Simulacro.** 2a. ed. Porto Alegre: Sulina/Ed UFGRS, 2009.

BOWDITCH, J. **Elementos do Comportamento Organizacional.** São Paulo: Thomson Pioneira, 1999.

BRASIL. Ministério da Saúde do Brasil. **Doenças relacionadas ao trabalho.** 2001. Brasília/DF – Brasil: Ministério da Saúde no Brasil.

BROD, Fernanda Pinheiro; SEVERO, C. B. **A responsabilidade civil do médico do trabalho diante da alta previdenciária do trabalhador.** *Justiça do Trabalho*, v. 33, p. 77-92, 2016.

CASPER, W. J., HARRIS, C., Taylor-Bianco, A. & Wayne, J. H. (2011). **Work-family conflict, perceived supervisor support and organizational commitment among Brazilian professionals.** *Journal of Vocational Behavior*, 79, 640-652.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando Pessoas: O Passo Decisivo para a Administração Participativa.** São Paulo: Makron Books, 1992

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos: os novos horizontes created social climates**. Journal of Social Psychology, X, 1939, p. 271-299 em administração/Idalberto Chiavenato. -3 ed. Barueri-SP: Manole, 2014. gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos: os novos horizontes em administração/Idalberto Chiavenato**. -3 ed. Barueri-SP: Manole, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações/ Idalberto Chiavenato**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos- Ed. Compacta, 5. Ed São Paulo, Atlas 1998**.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria geral da administração: abordagens descritivas e explicativas**. 5. Ed. São Paulo: Makron Books, 1998. v. 2.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. CAPES. **Cadernos de Indicadores Capes do Programa PósMQI 2004-2006**. 2007. Disponível em: Acesso em: 13 set. 2023.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica**. São Paulo: Pioneira, 1992.

DIAS, Reinaldo. **Planejamento do turismo no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2003

DRUCKER, Peter. **O gestor eficaz**. Ed. Actual. Lisboa - Portugal, 1996.

EMMOTT, H. e HUTCHINSON, A. (1998). **Balancing Work and Flexible Working: Employer Benefit from Flexible Working**. Department of Social and Family Affairs.

GEUS, Arie de. **The living company**. Harvard Business School Press 1997.

GUEST, R. H. (1979). **Quality of work life: Learning from Tarrytown**. Harvard Business Review, 57, 76-87.

HERZBERG, F. I. **One more time: how do you motivate employees?** Harvard Business Review, Boston, v. 46, n. 1, p. 53-62, jan./fev. 1968

JACKSON, S. E.; RUDERMAN, M. N. **Diversity in work teams**. Washington: American Psychological Association, 2000.

JAYASEKARA, R. (2011) **The effect of flexible working conditions on employee health and wellbeing**. International Public Health Journal, 3(3), 365-367.

LAMIR, Daniel. **Datafolha: metade das mães brasileiras são solo e 69% das mulheres no país têm ao menos 1 filho**. Brasil de Fato, Recife, 2023, 14, maio, 2023.

LAWLER, E. E., III (2005). **Make strategic partnership a reality**. Strategic HR Review, 4(3), 3.

LEWIN, K, LIPPITT, R.; WHITE, R. K. **Patterns of aggressive behaviour in experimentally created social climates**. Journal of Social Psychology, X, 1939, p. 271-299

LOPES, Gabriela Alvarenga Colmenero. **Motivação no Trabalho**. Curso de Pós-Graduação “Lato Sensu”, Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro, 2003, 45 p.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 13^a. ed. São Paulo: Saraiva, 2009

MASLOW, A. H. **Conflict, frustration, and the theory of threat**. *J. abnorm. (soc.) Psychol.*, 1943, 38, 81-86. MATOS, F. G. **Fator QF – Ciclo de felicidade no trabalho**. São Paulo: Makron Books, 1997.

MAXIMIANO, A.C.A. **Introdução à administração**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1995.

MAYO, Elton. **The human problems of na industrial civilization**. Nova York: the Macmilan Co, 1933. *Occupational Psychology*, 63, 193-210. *Organ. Trab., Florianópolis*, v. 12, n. 1, p. 121-136, abr. 2012 *Psychol.*, 1943, 38, 81-86. *Psychological Association*, 2000.

NAHAS, Markus Vinicius. **Atividade Física, Saúde & Qualidade de Vida: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo**. 7. ed. Florianópolis: Markus Vinicius Nahas, 2017. 360 p.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho – Evolução e Análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

ROSDOLSKY, R. **Gênese e estrutura de O Capital de Karl Marx**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2001

SAMPAIO, Jáder dos Reis. **Qualidade de vida no trabalho: perspectivas e desafios atuais**. Rev. Psicol.,

SANT'ANNA, Anderson de Souza: **qualidade de vida no trabalho, (recurso eletrônico) fundamentos e abordagens**. Rio de Janeiro, Ed. Elsevier, 2011

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas Organizações**. Tradução Cristina Yamagami - 4.ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

VAN DER VLIET, C.; HELLGREN, J. **The modern working life: its impact on employee attitudes Performance and Health**. Report National Institute for Working Life Suécia, n.4, 2002.

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

WARR, P. (1990). **The measurement of well-being and others aspects of mental health**. Journal of Occupational Psychology, 63, 193-210.

6. APÊNDICES

APÊNDICE A

Questão 1: Qual é o porte da sua empresa?

- A) Pequeno
- B) Médio
- C) Grande



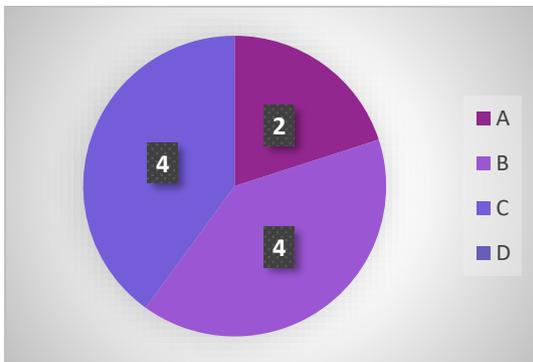
Fonte: Autoria própria

APÊNDICE B

Questão 2: Como você descreveria o seu nível geral de satisfação no trabalho como atendente de caixa?

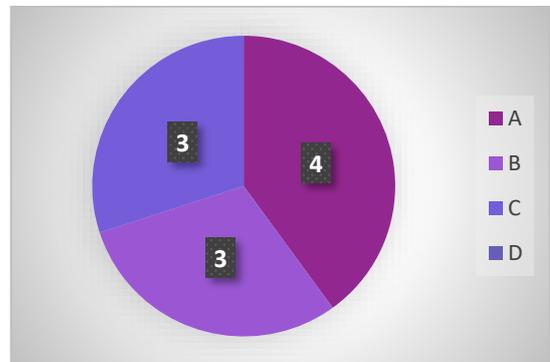
- A) Bom
- B) Razoável
- C) Ruim
- D) Péssimo

Porte Pequeno



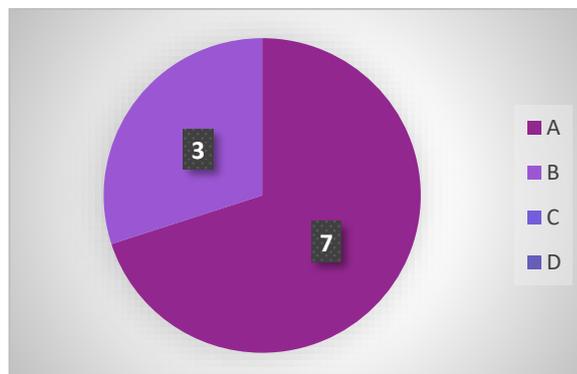
Fonte: Autoria própria

Porte Médio



Fonte: Autoria própria

Porte Grande



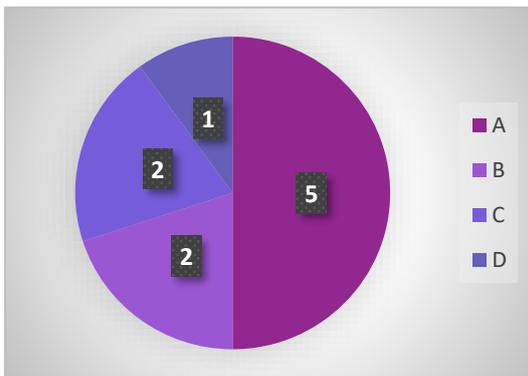
Fonte: Autoria própria

APÊNDICE C

Questão 3: Você acha que a carga de trabalho é adequada em relação às suas habilidades e capacidades?

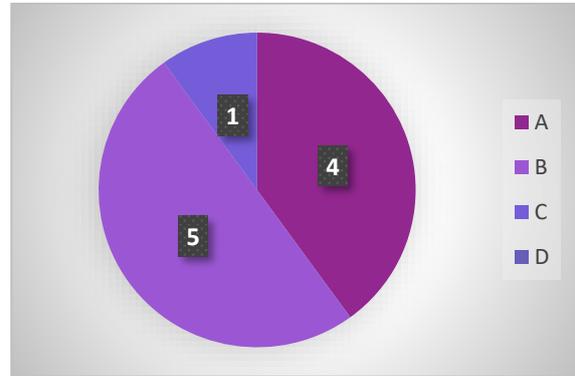
- A) Sim
- B) Razoavelmente
- C) Não
- D) De maneira alguma

Porte Pequeno



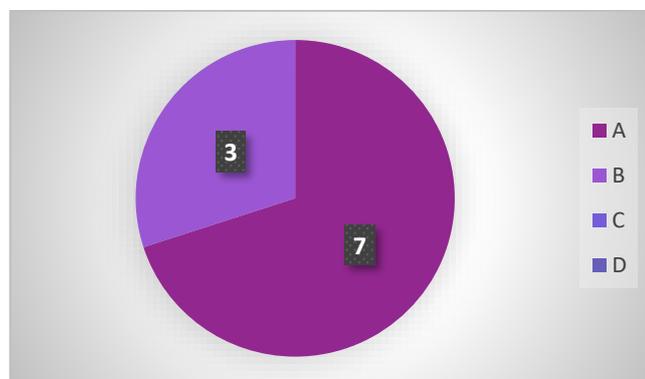
Fonte: Autoria própria

Porte Médio



Fonte: Autoria própria

Porte Grande



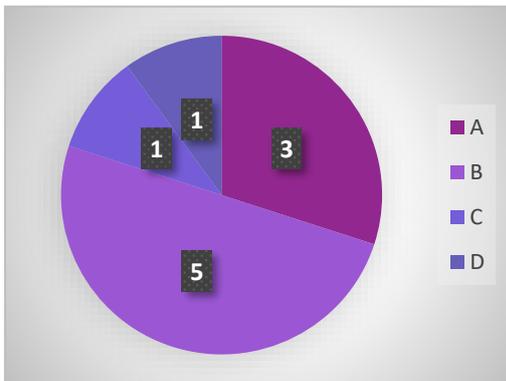
Fonte: Autoria própria

APÊNDICE D

Questão 4: Com que frequência você se sente sobrecarregado(a) com as tarefas no caixa?

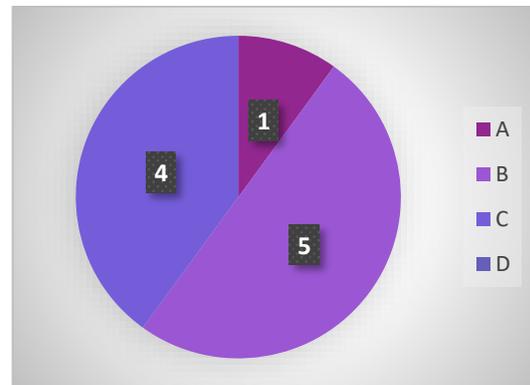
- A) Diariamente
- B) Ocasionalmente
- C) Raramente
- D) Nunca

Porte Pequeno



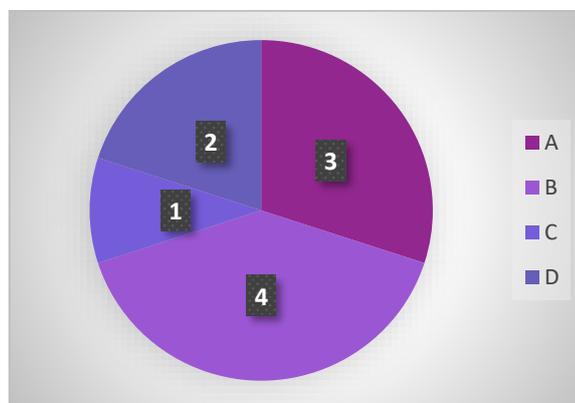
Fonte: Autoria própria

Porte Médio



Fonte: Autoria própria

Porte Grande



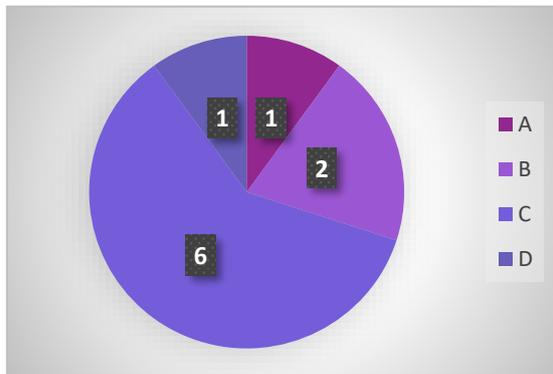
Fonte: Autoria própria

APÊNDICE E

Questão 5: Você recebe apoio suficiente da equipe e da gerência para lidar com situações desafiadoras no trabalho?

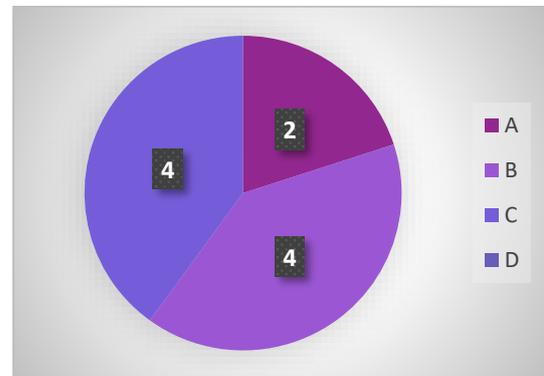
- A) Sim
- B) Não
- C) Às vezes
- D) Nunca

Porte Pequeno



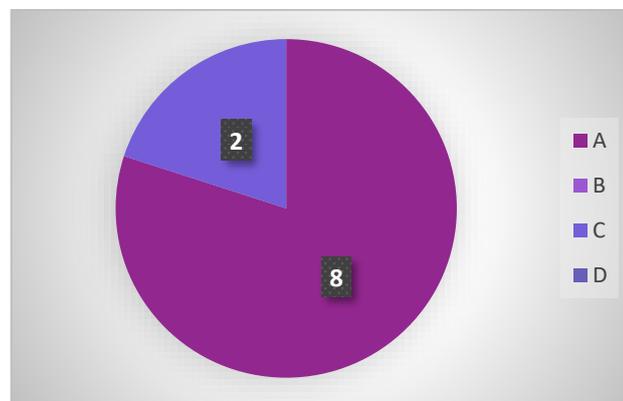
Fonte: Autoria própria

Porte Médio



Fonte: Autoria própria

Porte Grande



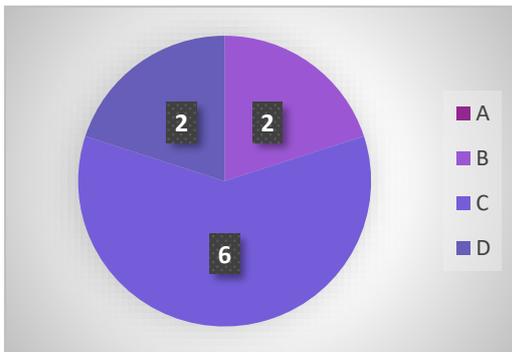
Fonte: Autoria própria

APÊNDICE F

Questão 6: Como você avalia o equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional como atendente de caixa?

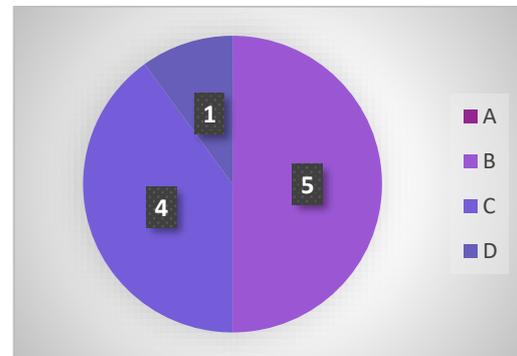
- A) Muito bom
- B) Equilibrado
- C) Parcialmente equilibrado
- D) Totalmente desequilibrado

Porte Pequeno



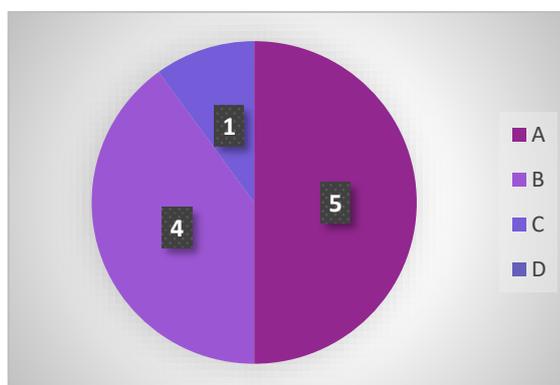
Fonte: Autoria própria

Porte Médio



Fonte: Autoria própria

Porte Grande



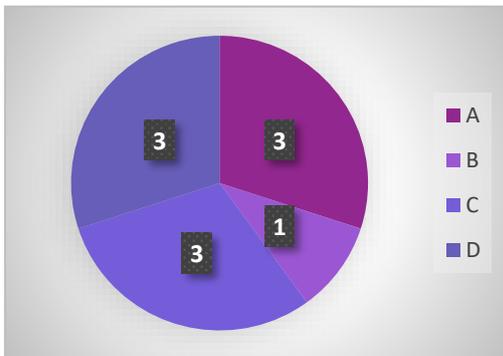
Fonte: Autoria própria

APÊNDICE G

Questão 7: Você acredita que a segurança no local de trabalho é priorizada pela empresa?

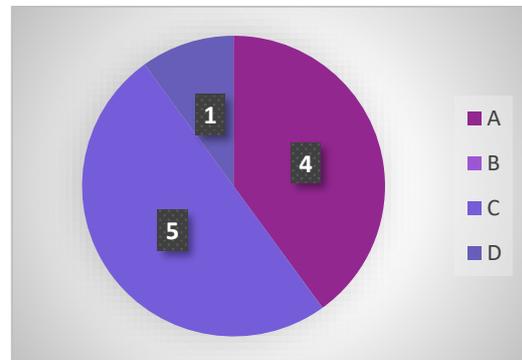
- A) Sim
- B) Não
- C) Consideravelmente
- D) De maneira alguma

Porte Pequeno



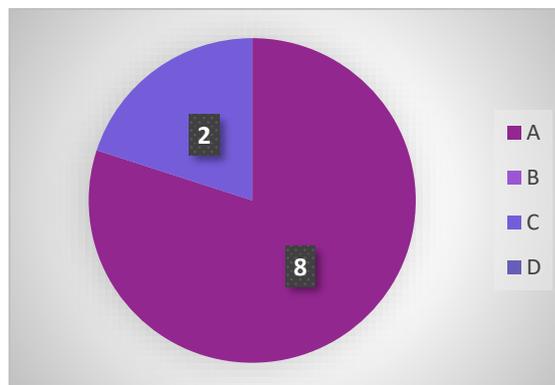
Fonte: Autoria própria

Porte Médio



Fonte: Autoria própria

Porte Grande



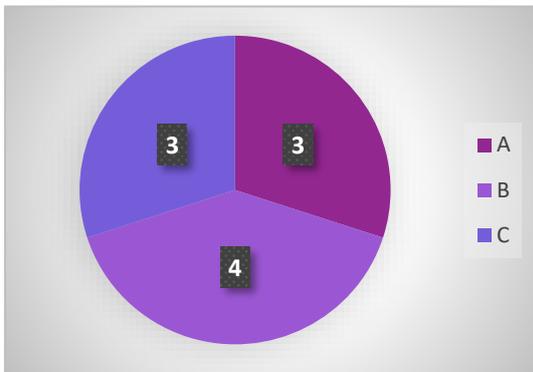
Fonte: Autoria própria

APÊNDICE H

Questão 8: Como a comunicação interna na empresa afeta a sua satisfação no trabalho?

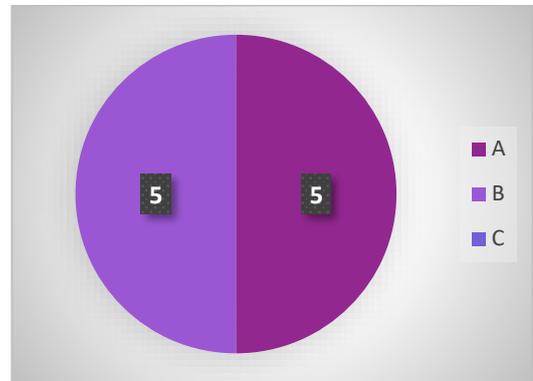
- A) Afeta intensamente
- B) Afeta razoavelmente
- C) Não afeta

Porte Pequeno



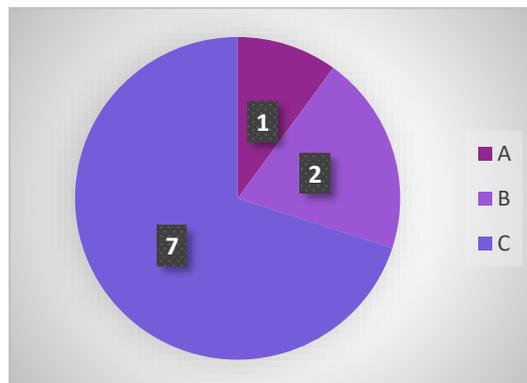
Fonte: Autoria própria

Porte Médio



Fonte: Autoria própria

Porte Grande



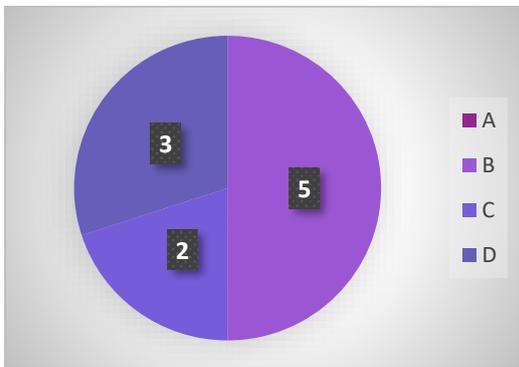
Fonte: Autoria própria

APÊNDICE I

Questão 9: Você recebe treinamento e desenvolvimento adequados para desempenhar suas funções como atendente de caixa?

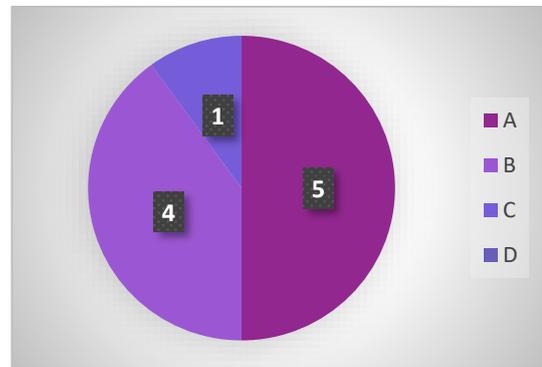
- A) Sim
- B) Apenas quando necessário
- C) Frequentemente
- D) Nunca

Porte Pequeno



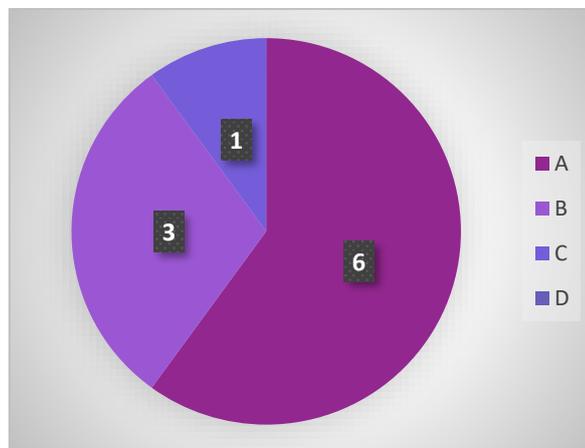
Fonte: Autoria própria

Porte Médio



Fonte: Autoria própria

Porte Grande



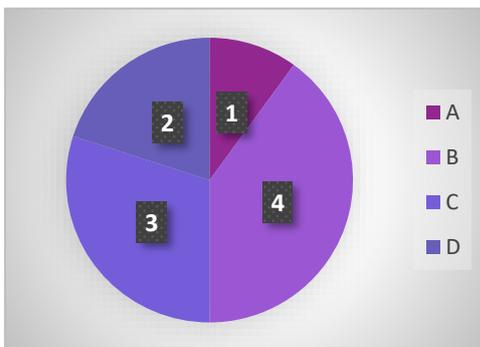
Fonte: Autoria própria

APÊNDICE J

Questão 10: Em que medida você acredita que a empresa reconhece e valoriza suas contribuições como funcionário(a)?

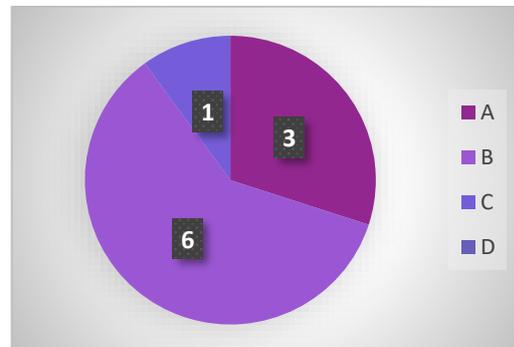
- A) Meu trabalho é valorizado
- B) Meu trabalho é um pouco valorizado
- C) Não sinto que meu trabalho é valorizado
- D) Não valorizam nenhuma contribuição

Porte Pequeno



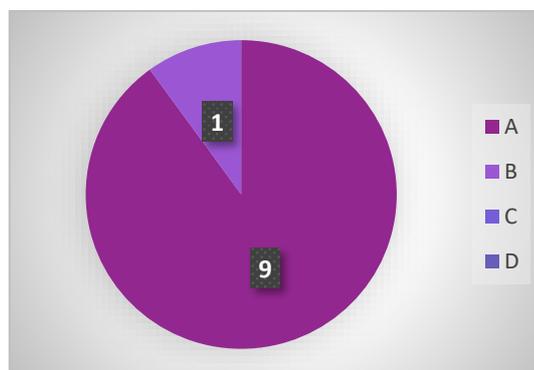
Fonte: Autoria própria

Porte Médio



Fonte: Autoria própria

Porte Grande



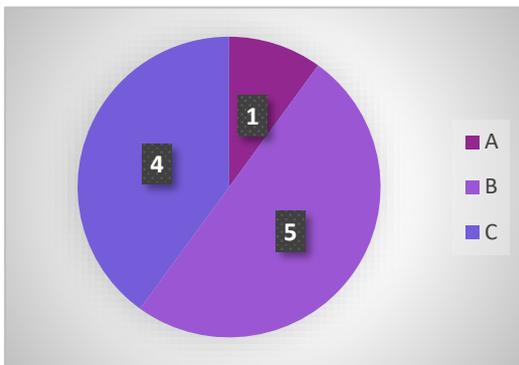
Fonte: Autoria própria

APÊNDICE K

Questão 11: Você tem oportunidades de crescimento profissional dentro da organização como atendente de caixa?

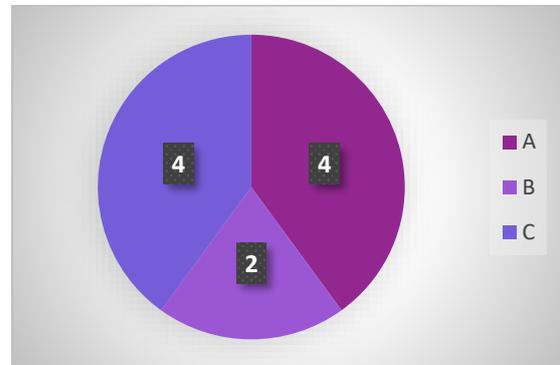
- A) Sim
- B) Não
- C) Existem poucas oportunidades

Porte Pequeno



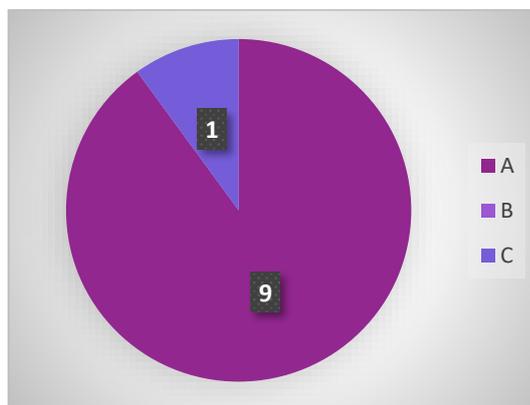
Fonte: Autoria própria

Porte Médio



Fonte: Autoria própria

Porte Grande



Fonte: Autoria própria