



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS VII – PATOS
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

ANALIA RYANNE GOUVEIA SILVA

**BEM-ESTAR E SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO:
UM ESTUDO COM VENDEDORAS DA CIDADE DE PATOS-PB**

**PATOS
2021**

ANALIA RYANNE GOUVEIA SILVA

**BEM-ESTAR E SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO:
UM ESTUDO COM VENDEDORAS DA CIDADE DE PATOS-PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado ao Departamento do Curso de Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^a Me. Helyssa Luana Lopes

**PATOS
2021**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S586b Silva, Analia Ryanne Gouveia.
BEM-ESTAR E SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO
[manuscrito] : UM ESTUDO COM VENDEDORAS DA CIDADE
DE PATOS-PB / Analia Ryanne Gouveia Silva. - 2021.
30 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Exatas e Sociais Aplicadas , 2021.

"Orientação : Profa. Ma. Helyssa Luana Lopes ,
Coordenação do Curso de Administração - CCEA."

1. Vendedoras. 2. Bem-estar no trabalho. 3. Suporte social
no trabalho. I. Título

21. ed. CDD 658.04

ANALIA RYANNE GOUVEIA SILVA

BEM-ESTAR E SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO:
UM ESTUDO COM VENDEDORAS DA CIDADE DE PATOS-PB

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
apresentado ao Departamento do Curso
de Graduação da Universidade Estadual
da Paraíba, como requisito parcial à
obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Aprovada em: 24/09/2021.

BANCA EXAMINADORA



Profa. Me. Helyssa Luana Lopes (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profa. Dra. Simone Costa Silva
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profa. Me. Valéria Moraes da Silveira Sousa
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Dimensões do modelo ecológico proposto por Peter Warr.....	16
Figura 2 – Tipos de suporte social no trabalho	17

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Fontes de bem-estar e mal-estar no trabalho das vendedoras.....	19
---	-----------

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1	Bem-estar geral, bem-estar subjetivo e bem-estar psicológico	12
2.2	Bem-estar no trabalho e o modelo ecológico de Warr	13
2.3	Suporte social no trabalho (SST)	16
3	METODOLOGIA	17
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	19
4.1	Perfil das participantes e suas conotações iniciais sobre bem-estar	19
4.2	O bem-estar no cotidiano de trabalho das vendedoras	20
4.3	As percepções de suporte social no trabalho	24
4.4	A influência do suporte social no trabalho sobre o bem-estar das vendedoras	26
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
	REFERÊNCIAS	29
	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO PARA CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DAS PARTICIPANTES	31
	APÊNDICE B – ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA	32

BEM-ESTAR E SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO COM VENDEDORAS DA CIDADE DE PATOS-PB.

Analia Ryanne Gouveia Silva

RESUMO

O referido estudo tem como objetivo central investigar a influência do suporte social no trabalho sobre o bem-estar de vendedoras que atuam no comércio da cidade de Patos-PB. No que concerne ao método, trata-se de um estudo de natureza qualitativa, sendo adotado o estudo de campo como procedimento para coletar informações a respeito do objeto de investigação, através de entrevistas semiestruturadas que foram realizadas com cinco participantes. A análise de conteúdo temática resultou em três grandes categorias intituladas: o bem-estar no cotidiano de trabalho das vendedoras; as percepções de suporte social no trabalho; e a influência do suporte social no trabalho sobre o bem-estar das vendedoras. Conclui-se que há nítida influência do suporte social para o bem-estar das trabalhadoras, em especial dos suportes informacional e emocional, percebidos como auxiliares efetivos para a realização das atividades e associados à satisfação pessoal e profissional. Além disso, os relacionamentos estabelecidos com os clientes foram considerados enquanto fator de significativo impacto para o bem-estar afetivo das vendedoras.

Palavras-chave: Bem-Estar no Trabalho; Suporte Social no Trabalho; Vendedoras.

ABSTRACT

This study aims to investigate the influence of social support in the work on the well-being of saleswomen who work in the commerce of the city of Patos-PB. Regarding the method, this is a qualitative study, and the field study is adopted as a procedure to collect information about the object of investigation, through semi-structured interviews that were conducted with five participants. Thematic content analysis resulted in three main categories entitled: well-being in the daily work of saleswomen; perceptions of social support at work; and the influence of social support in the work on the well-being of saleswomen. It is concluded that there is a clear influence of social support for the well-being of workers, especially informational and emotional support, perceived as effective assistants for the performance of activities and associated with personal and professional satisfaction. In addition, established relationships with customers were considered as a factor of significant impact on the affective well-being of saleswomen.

Keywords: Welfare at Work; Social Support at Work; Sellers.

1 INTRODUÇÃO

Os anos 1970 e 1980 anunciaram, nos países de economias capitalistas, profundas e intensas transformações no mundo do trabalho, que se refletem não apenas na sociedade em geral, mas, sobretudo, nos indivíduos e nas organizações. Em face do processo de reestruturação produtiva, expresso como resposta à crise estrutural do capitalismo, é possível observar como a globalização, os avanços tecnológicos, a flexibilização das relações de trabalho e o aumento da competitividade se acentuaram desde o final do século passado (ANTUNES, 2015; ANTUNES; ALVES, 2004), trazendo consigo novas demandas e exigências que impactam direta e indiretamente no bem-estar dos trabalhadores.

Prevalece que no entorno dessas intensas transformações, a valorização do capital humano vem se tornando um importante diferencial para que as organizações possam sobreviver em um mercado cada vez mais competitivo e desafiador. Não é de se estranhar, portanto, que muitas delas estejam empenhadas com a melhoria das condições de trabalho e das políticas de gestão de pessoas, investindo em suporte social, programas de qualidade de vida, ações de reconhecimento, estilos de liderança associados a uma maior motivação e realização pessoal, dentre outros exemplos, na intenção de que tais condições possam assegurar o bem-estar dos seus trabalhadores (CHIAVENATO, 2014; LIMA, 2020; OLIVEIRA *et al.*, 2020).

A esse respeito, existem evidências empíricas de que o bem-estar no trabalho consiste em uma variável capaz de afetar o desempenho dos indivíduos e proporcionar resultados organizacionais mais desejáveis (SIQUEIRA; GOMIDE JÚNIOR, 2008), especialmente porque as experiências positivas do trabalhador são consideradas essenciais para o funcionamento adequado e estrategicamente competitivo das organizações. Sobretudo, o trabalho configura-se como uma forma de o indivíduo se expressar socialmente e realizar suas metas e objetivos pessoais, de modo que seja possível preservar sua saúde, atingir o bem-estar e até mesmo a felicidade.

Apesar de haver consenso entre os pesquisadores e gestores quanto a importância do bem-estar para o indivíduo e para o desempenho da organização na qual ele trabalha, ainda existe uma falta de clareza e precisão no tocante a definição desse construto. Por um lado, alguns estudos vêm relacionando o bem-estar aos afetos positivos, as crenças de autoeficácia e ao termo de felicidade, adotando-se uma concepção do fenômeno que corrobora com a vertente da Psicologia Positiva

(SANTOS; CEBALLOS, 2013; PAZ; NEIVA; DESSEN, 2012; WARR, 2006), na qual o trabalho pode figurar como fonte de prazer, saúde e satisfação, especialmente quando atende às necessidades profissionais dos sujeitos.

Por outro lado, chama atenção o fato de que a literatura nacional conta com poucos estudos alinhados a essa conotação positiva atribuída ao bem-estar e que tem se mostrado tão relevante para o sucesso no meio empresarial, prevalecendo enfoques sobre os sintomas e experiências negativas dos trabalhadores (PANTALEÃO; VEIGA, 2019). Além disso, observa-se que as investigações sobre bem-estar no contexto de trabalho têm priorizado melhor compreender os fatores organizacionais que se caracterizam como antecedentes do referido construto, tais como cultura e clima organizacional, estilos de liderança, estresse, *coping*, variáveis demográficas, rotatividade, absenteísmo, desempenho produtivo, etc.

Dentre os fatores organizacionais que se relacionam em maior ou menor grau com o bem-estar, merece destaque o suporte social no trabalho, o qual tem sido apontado por diferentes estudiosos como um fator frequentemente utilizado para explicar diferenças nos efeitos que um mesmo ambiente de trabalho produz sobre o bem-estar de cada um de seus integrantes, uma vez que o suporte social pode atuar como moderador dos impactos provocados pelo estresse ocupacional e das dificuldades na execução das tarefas (SOUZA; SIQUEIRA; MARTINS, 2015; KUNKEL; VIEIRA, 2012; PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010; SANT'ANNA; PASCHOAL; GOSENDO, 2012).

No que diz respeito a realidade de trabalho dos profissionais da área de vendas, sabe-se que para realizar suas atividades e manter o bom desempenho esses trabalhadores precisam estar inseridos em um ambiente que garanta condições favoráveis para aplicar e desenvolver suas habilidades socioprofissionais. No caso das vendedoras, além da pressão de lidar diretamente com o público, atingir metas e conviver com a instabilidade salarial, muitas delas assumem duplas ou triplas jornadas de trabalho, especialmente quando são casadas, com filhos, cuidam de seus lares e/ou estudam. A respeito das relações de gênero prevalentes no mercado de trabalho, Yannoulas (2002) evidencia a presença de vínculos profissionais mais instáveis entre as mulheres, intrinsicamente ligada a quesitos como maternidade, *status* civil e idade.

Nessa mesma linha de raciocínio, estudos de levantamento do IBGE (2019) revelam que mulheres ganham 22,3% menos que os homens. A pesquisa ainda mostra que mesmo as mulheres tendo um maior grau de escolaridade, elas têm menor

inserção no mercado de trabalho formal, permanecendo, por vezes, em situação de vulnerabilidade social. A par disso, é que a pesquisa se volta para o universo de trabalho das vendedoras, na intenção de melhor compreender algumas dessas questões que tanto as afetam, as vulnerabilizam e, ao que tudo indica, interferem nas suas vivências de bem-estar e na percepção de suporte social oferecido pelos empregadores e colegas de profissão.

Frente ao exposto, esta pesquisa se propõe a analisar a influência do suporte social no trabalho sobre o bem-estar das vendedoras que atuam no comércio da cidade de Patos-PB, levando em consideração os seguintes objetivos específicos: a) avaliar o bem-estar no trabalho das vendedoras, à luz das dimensões do modelo ecológico proposto por Peter Warr; b) descrever a percepção de suporte social no trabalho dessas profissionais; c) apresentar a relação entre suporte social no trabalho e bem-estar, descrevendo o que as vendedoras pensam da profissão e das condições em que realizam as suas atividades.

O presente artigo está estruturado em cinco seções: inicialmente tem-se a parte introdutória. Na seção seguinte apresenta-se o referencial teórico e na terceira seção os procedimentos metodológicos, que descrevem o ambiente do estudo de caso e a estruturação das atividades de coleta das informações. Por fim, na quarta e quinta seções demonstram-se, respectivamente, as análises dos resultados e as considerações finais, seguida das referências bibliográficas que foram usadas de base na presente pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Levando-se em conta que o referido estudo se volta para a relação entre suporte social no trabalho e bem-estar, nesta seção apresentamos, sucintamente, as principais premissas sobre o conceito de bem-estar, a fim de melhor compreender a literatura sobre o bem-estar no trabalho e também apresentar o modelo proposto por Peter Warr (1987), que considera o bem-estar como uma dimensão afetiva interligada ao contexto laboral. Na sequência, apresentamos algumas considerações sobre a variável do suporte social no trabalho.

2.1 Bem-estar geral, bem-estar subjetivo e bem-estar psicológico

Geralmente associado ou até mesmo confundido com conceitos de felicidade, saúde e qualidade de vida, o bem-estar caracteriza-se como um tema de alta complexidade e abrangência que ainda carece de uma definição consensual entre os estudiosos da literatura científica, afinal trata-se de um assunto subjetivo, que é avaliado através de ângulos individuais e pouco suscetíveis a generalização. Todavia, segundo observa Gaspar (2011), o bem-estar pode ser conceituado, em termos gerais, como a percepção positiva que o indivíduo constrói a partir da observação de suas experiências e vivências.

Em decorrência da complexidade e da dificuldade em instituir um conceito melhor elaborado e mais delimitado, os estudiosos colocam o bem-estar sob a ótica de duas vertentes principais: a perspectiva hedônica, que percebe o bem-estar como um sinônimo de prazer e felicidade, sendo também conhecida como bem-estar subjetivo; e a perspectiva eudaimônica, focada numa análise que se volta para uma percepção mais geral da vida do indivíduo, de suas expectativas e desenvolvimento pessoal, sendo também denominada como bem-estar psicológico (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008; SANTOS; CEBALLOS, 2013).

Desse modo, os estudos realizados com ênfase no bem-estar subjetivo adotam como principal variável a felicidade, levando-se em conta que na concepção hedônica a felicidade é entendida como um conjunto de experiências positivas e negativas que vão, conseqüentemente, influenciar o modo como o indivíduo reflete sobre sua vida. Partindo desse pressuposto, a análise do bem-estar subjetivo se baseia em três aspectos: o afeto positivo, o afeto negativo e a satisfação com a vida (PANTALEÃO; VEIGA, 2019; GASPAR, 2011). Assim, os estudos focados no bem-estar subjetivo buscam compreender as avaliações cognitivas que as pessoas fazem de suas vidas e com que frequência julgam experimentar emoções positivas/negativas e satisfação.

Para tanto, quando se trata do afeto positivo, consideram-se os sentimentos de prazer mais momentâneos, proporcionados pelas experiências diárias as quais o indivíduo está exposto e que lhe geram contentamento. O afeto negativo, em oposição, vai abranger as sensações desagradáveis, que também são experienciadas pelo indivíduo de maneira momentânea e lhe causam qualquer reação inconveniente. A respeito da satisfação com a vida, sua análise é mais geral e abrange tanto os

sentimentos positivos quanto os negativos, colocados numa balança e comparados sob critérios pessoais e individuais (SORAGGI; PASCHOAL, 2011).

Por sua vez, o bem-estar psicológico remete a um conceito mais amplo, tanto que na perspectiva eudaimônica este fenômeno pode ser estudado sob diversos ângulos e enfoques, considerando-se aspectos referentes ao processo de desenvolvimento, à autorrealização e ao funcionamento psicológico do ser humano (GASPAR, 2011). Conforme esclarecem Soraggi e Paschoal (2011), a perspectiva eudaimônica diverge da hedônica por não considerar experiências de prazer como fator primordial para o bem-estar, tendo em vista que essas experiências não necessariamente contribuem para o progresso e crescimento pessoal, podendo ser percebidas como vivências de cunho momentâneo.

Cabe ressaltar que os estudos sobre bem-estar psicológico têm permitido compreender os fatores que integram uma vida saudável, tais como autonomia, autoaceitação, crescimento pessoal, relações sociais positivas, propósito na vida e domínio do ambiente. Relacionados à saúde e à qualidade de vida, Pantaleão e Veiga (2019) explicam que esses fatores podem conduzir o indivíduo ao estado de bem-estar biopsicossocial, tendo como alicerce a concretização de planos e potenciais das pessoas, numa averiguação mais extensa e aprofundada de suas vidas.

Muito embora o bem-estar subjetivo e o bem-estar psicológico apresentem especificidades e peculiaridades entre si, eles são construtos correlacionados (RYFF; SINGER; LOVE, 2004). Nesse sentido, o termo bem-estar no trabalho surge como um conceito integrador das perspectivas eudaimônica e hedônica, remetendo às avaliações positivas (afetivas e cognitivas) que o indivíduo faz sobre as diferentes características presentes no ambiente laboral.

2.2 Bem-estar no trabalho e o modelo ecológico de Warr

Sabe-se que o bem-estar no trabalho tem despertado a atenção dos pesquisadores e empregadores nas últimas décadas, uma vez que esta variável, quando bem compreendida, pode conferir aos trabalhadores melhores condições de trabalho e até mesmo de vida, impactando nos níveis de desempenho organizacional. O bem-estar no trabalho geralmente é delimitado com base no predomínio de sentimentos positivos no ambiente laboral, como também na percepção do indivíduo de que ele consegue expressar e desenvolver suas habilidades e potenciais, sendo

capaz de alcançar satisfação e metas de vida por meio do seu trabalho (PASCHOAL; TAMAYO, 2008).

Ao se considerar o bem-estar no trabalho um construto multidimensional, tal definição acaba por englobar elementos como experiência subjetiva de realização e expressão pessoal, além das emoções e humores advindos da relação com o trabalho. Segundo Siqueira e Padovam (2008), o bem-estar no trabalho é constituído por três dimensões: 1) satisfação no trabalho, relativa as experiências prazerosas no contexto das organizações; 2) envolvimento com o trabalho, referente ao grau em que o desempenho de uma pessoa no trabalho afeta a sua autoestima; e 3) comprometimento organizacional afetivo, entendido como um estado em que o sujeito se identifica com os valores e objetivos da organização empregadora e deseja manter-se vinculado a ela.

Com efeito, as pesquisas e intervenções realizadas no campo organizacional costumam levar em conta as características individuais e situacionais que interferem direta ou indiretamente nas vivências de bem-estar dos trabalhadores, a exemplo do clima social, percepção de justiça, suporte organizacional, predisposição para estresse, crenças de autoeficácia, etc. Entretanto, é de extrema importância investigar a interação entre as variáveis individuais e situacionais, pelo fato de que o bem-estar ocupacional não depende apenas das variáveis pessoais ou do ambiente interagindo isoladamente, mas sim da combinação de ambas.

Um dos autores pioneiros no estudo do bem-estar circunscrito no contexto de trabalho foi Peter Warr, conhecido por enfatizar os aspectos cognitivos e os afetivos como inerentes ao construto em questão. Enquanto os aspectos cognitivos remetem à satisfação no trabalho em relação aos supervisores, colegas e remuneração, os aspectos afetivos consistem nas respostas emocionais dirigidas ao contexto laboral que podem ser caracterizadas por sentimentos como ansiedade, entusiasmo, etc. Além disso, o processamento cognitivo usado para interpretar as situações, os traços de personalidade e as opiniões de outras pessoas remetem a importantes fatores que se relacionam ao bem-estar no trabalho (WARR, 2006).

Partindo da premissa de que a saúde mental das pessoas é caracterizada por um contínuo entre estados que variam de negativo para positivo, Warr (1987) propôs um modelo que se baseia em cinco dimensões: bem-estar afetivo, competência, autonomia, aspiração e funcionamento integrado. Tais dimensões são influenciadas pela percepção que as pessoas têm do contexto sócio-laboral, uma vez que por meio

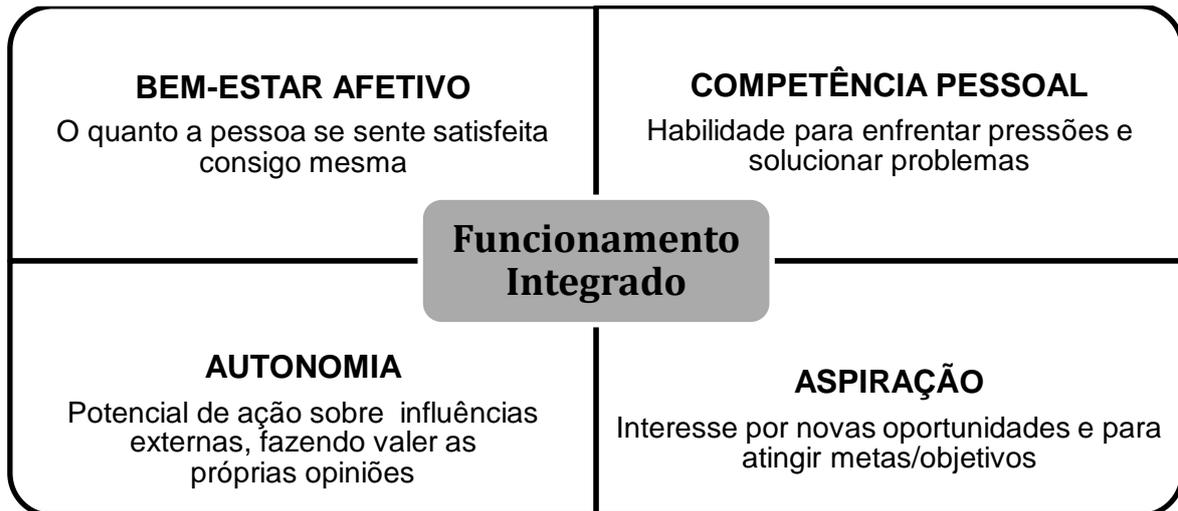
deste se pode obter segurança física, recursos financeiros, *status* social, amizades, etc. Interessa destacar que esse modelo tem a vantagem de ser aplicável a diferentes contextos e situações, sendo adequado para analisar o bem-estar no trabalho.

A primeira dimensão, denominada bem-estar afetivo, remete ao quanto a pessoa se sente satisfeita consigo mesma e é analisada por dois ângulos: prazer e estimulação. Seria a dimensão de maior subjetividade, pois os fatores se tornam específicos para cada pessoa, podendo estar relacionados a autoestima, autoaceitação ou ao tipo de recompensas por exemplo. A segunda, denominada competência, é a habilidade que o indivíduo tem de enfrentar as adversidades colocadas em seu caminho. Warr (1987) esclarece que nem sempre o baixo nível de competência é prejudicial, pois pode instaurar no sujeito um desejo de aprimorar suas habilidades. No entanto, o alto nível pode gerar desinteresse pela atividade que realiza, interferindo na relação com o ambiente de trabalho e com os colegas.

A terceira dimensão, autonomia, diz respeito ao potencial que o indivíduo tem de influenciar o seu espaço de trabalho e de realizar as atividades que o compete, fazendo valer suas próprias opiniões. Warr (1987) sinaliza que um nível satisfatório de saúde mental demanda que haja independência para atuar no ambiente em que se está inserido. Quando essa independência não existe, pode haver uma baixa participação do profissional em sua atividade ocupacional, resultando numa baixa produtividade.

A quarta dimensão, chamada de aspiração, é característica das pessoas que possuem metas e objetivos estabelecidos e os consideram em suas ações diárias. Warr (1987) atenta que ao ter um baixo grau de aspiração, o indivíduo se sujeita a aceitar quaisquer condições de trabalho e acaba se tornando apático ou até mesmo indiferente, o que pode comprometer seu bem-estar. De modo contrário, um alto nível de aspiração pode frustrar o profissional quando o alcance de tais metas se torna impossível de atingir.

Por sua vez, o funcionamento integrado consiste na quinta e última dimensão, sendo a convergência e o equilíbrio das demais dimensões, considerando o indivíduo como um todo. Nesse sentido, para assegurar um bem-estar geral, é necessário um equilíbrio entre todos os fatores que contribuem para que o indivíduo perceba sua importância e desenvolva uma relação saudável com superiores e colegas, pois essa ligação estaria diretamente associada com o seu bem-estar. Na figura abaixo são retomadas e descritas as dimensões do modelo ecológico proposto por Peter Warr.



Fonte: elaboração própria, a partir de Warr (1987, 2006).

2.3 Suporte social no trabalho (SST)

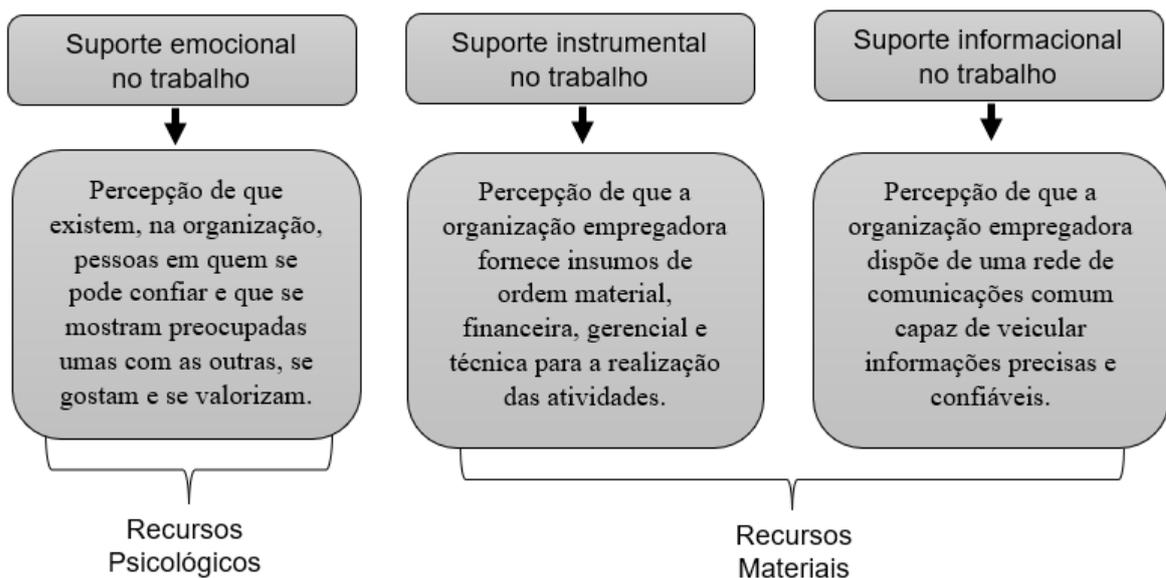
De acordo com Siqueira e Gomide Júnior (2008), suporte social no trabalho pode ser definido como um processo de constante troca entre as pessoas que compõem a rede social existente no ambiente ocupacional, incluindo a relação entre colaboradores, seus colegas e seus líderes. Tais autores exploram o suporte social através de uma divisão em três categorias: o suporte emocional, o suporte instrumental e o suporte informacional.

O suporte emocional pode ser entendido como ações e palavras recebidas do grupo social no qual se está inserido, sendo expresso por meio de conselhos, demonstração de carinho e atitudes empáticas. O suporte instrumental figura como uma espécie de apoio material, prestação de serviço ou de natureza financeira, a exemplo das promoções e as gratificações. E o suporte informacional está relacionado a orientação, servindo como um guia para a realização das tarefas e para as tomadas de decisão (SIQUEIRA; GOMIDE JÚNIOR, 2008).

Alguns estudos têm destacado que as interações sociais vivenciadas no trabalho, sejam de origem emocional, instrumental ou informacional, são agentes de fundamental importância para a construção e percepção do bem-estar. Isso porque influenciam diretamente nos afetos vivenciados no local de trabalho, têm o poder de amenizar ou causar eventos estressores, assim como possuem a característica de ajudar no desenvolvimento profissional e proporcionar satisfação a quem está inserido no ambiente laboral (PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010; SANT'ANNA; PASCHOAL; GOSENDO, 2012).

Pesquisadores da área da psicologia organizacional e do trabalho apontam que funções bem delimitadas, supervisores comprometidos com seus funcionários, autonomia ao realizar atividades, disponibilidade de bons recursos, trabalho em equipe, relações interpessoais saudáveis, suporte adequado de supervisores e colegas são considerados enquanto fatores que previnem o estresse e favorecem a manutenção do bem-estar no trabalho (SANT'ANNA; PASCHOAL; GOSENDO, 2012; HIRSCHLE; GONDIM, 2020).

Em contrapartida, a ausência desses fatores contribui para o estresse dos profissionais, afetando assim a sua saúde (física e psíquica) como também a percepção de bem-estar laboral. Por isso que ao atuar num ambiente com a ausência de suporte social, os trabalhadores se tornam mais sujeitos a experimentar condições desfavoráveis, o que inevitavelmente acaba atrapalhando no seu desempenho e na qualidade no serviço prestado, além de gerar impedimentos e desconforto tanto para o indivíduo como para o grupo de pessoas com as quais convive em seu dia a dia. Na figura abaixo são retomados e descritos os tipos de suporte social anteriormente mencionados.



Fonte: elaboração própria, a partir de Siqueira e Gomide-Júnior (2008).

3 METODOLOGIA

Os delineamentos da presente pesquisa deram-se em função dos objetivos, dos procedimentos e da abordagem do problema. No que diz respeito aos objetivos, a pesquisa consiste em um estudo do tipo descritivo que, de acordo com Gil (2017),

permite o entendimento do fenômeno como um todo, ou seja, na sua complexidade, além de identificar possíveis relações entre as variáveis estudadas. No que concerne aos procedimentos utilizados, o estudo caracteriza-se como pesquisa de campo, para reunir informações detalhadas e sistemáticas sobre o fenômeno investigado, centrando-se na compreensão da dinâmica do contexto real. Quanto à abordagem do problema, a pesquisa se caracteriza como de natureza qualitativa.

A pesquisa foi realizada com vendedoras do ramo comercial varejista, abrangendo lojas de calçados, óticas e lojas de roupas da cidade de Patos, localizada no estado da Paraíba, recorrendo-se a uma estratégia acidental não probabilística, sendo o critério de escolha das participantes baseado na acessibilidade e disponibilidade em participar do estudo. Para tanto, foram considerados enquanto critérios de inclusão ser do gênero feminino, estar atuando na área de vendas e possuir, no mínimo, um ano de experiência na função. Foram excluídas as vendedoras que não concordaram em assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e/ou se mostraram indisponíveis para participar da coleta de dados.

A coleta de dados ocorreu no período de abril a julho de 2021, por meio da aplicação de um questionário sociodemográfico e de entrevistas semiestruturadas com as participantes, procedimentos estes que foram realizados de forma não presencial devido ao atual contexto de crise sanitária imposto pela pandemia de Covid-19. Desse modo, os questionários foram enviados por meio eletrônico e as entrevistas foram realizadas individualmente, através de vídeo chamadas com duração aproximada de 50 minutos. Nesta etapa, foi utilizado um roteiro com nove perguntas, cujas respostas foram gravadas mediante consentimento das participantes e posteriormente transcritas *ipsi litteris*.

Para identificação das falas, os nomes das entrevistadas foram substituídos pela sigla “E” (entrevistada), seguida por um numeral referente a ordem da realização da entrevista, visando garantir o anonimato. Os dados provenientes das entrevistas foram submetidos à análise de conteúdo temática proposta por Bardin (2011), seguindo três etapas: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados por inferência e interpretação. A análise do conteúdo das falas das vendedoras resultou em três categorias analíticas: o bem-estar no cotidiano de trabalho das vendedoras, a percepção de suporte social no trabalho e a influência do suporte social no trabalho sobre o bem-estar das vendedoras.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Perfil das participantes e suas conotações iniciais sobre bem-estar

Participaram da presente pesquisa cinco profissionais atuantes no setor comercial da cidade de Patos-PB, sendo todas do sexo feminino e com idade variando entre 21 até 42 anos, prevalecendo a condição de solteira (60%) e apenas uma delas com filhos. Quanto ao grau de escolaridade, 60% possui ensino médio completo e 40% está cursando o ensino superior. No tocante a experiência profissional, o tempo de atuação na área de vendas variou entre um ano e seis meses até quatorze anos. A faixa salarial ficou em torno de R\$ 1.180,00 mensais, conforme o salário comercial. A média de horas semanais trabalhadas foi de no mínimo 44 horas e de no máximo 48 horas, sendo possível verificar que 100% das participantes trabalham exclusivamente como vendedora.

Na tabela a seguir, é possível visualizar o que as entrevistadas consideraram como principais fatores influenciadores do seu bem-estar. Dentre as fontes de bem-estar, destacam-se a boa interação com os clientes, a aquisição de conhecimentos e a capacidade para “vender”. Em contrapartida, as relações com os colegas de trabalho, o baixo desempenho, o desgaste diário, as cobranças e o estresse foram elencados como fontes promotoras de mal-estar.

	Na minha opinião, bem-estar no trabalho é...	Quando penso no meu trabalho como vendedora, o que me causa mais bem-estar é...	Quando penso no meu trabalho como vendedora, o que me causa mais mal-estar é...
E.1	Ser uma profissional reconhecida pelos clientes.	Ser empática com os meus clientes.	O desgaste do dia a dia.
E.2	Conseguir ser ágil, prestativa e companheira.	Vender.	Não vender.
E.3	Indispensável.	Aprender e adquirir novos conhecimentos.	A falta de companheirismo entre as colegas de trabalho.
E.4	Tudo organizado e em dias.	Satisfação dos clientes.	Insatisfação dos clientes.
E.5	Ter boa convivência com os colegas de trabalho.	Atender as pessoas bem e oferecer o meu melhor.	As cobranças e o estresse.

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados coletados.

4.20 bem-estar no cotidiano de trabalho das vendedoras

Sob a ótica de quatro das dimensões do modelo ecológico de Warr, sendo elas bem-estar afetivo, competência, autonomia e aspiração, foi possível estabelecer quais as principais vivências são percebidas como fontes do bem-estar no trabalho para as vendedoras entrevistadas. A seguir, será explorado como cada dimensão foi assimilada.

Quando se trata de bem-estar afetivo, sua caracterização é bastante subjetiva. Cada indivíduo pode apresentar uma interpretação particular do que observa como bem-estar, construindo sua noção sobre esse assunto através de experiências vivenciadas no exercício de suas funções, de seu prazer e satisfação pessoal ou baseando-se nos estímulos aos quais está exposto, que podem ser de origem emocional ou financeira e contribuir para o desenvolvimento de suas habilidades.

As entrevistadas, ao serem perguntadas sobre como avaliam sua satisfação geral e se o prazer a elas gerado por sua função é originado de um sentimento interior ou causado pelo ambiente, responderam, em sua totalidade, que sentem sim prazer em ser vendedora. Como fontes geradoras de prazer, figuram o desempenho individual, as capacidades profissionais e a convivência com a equipe de trabalho:

Eu sou muito satisfeita com minha função. (E1)

Sinto muita satisfação em ser vendedora, mas eu diria que está relacionado mais a questão dos meus clientes. (E2)

Eu sinto prazer sim em ser vendedora, tanto por fazer parte da minha equipe de trabalho e também por mim mesma. (E3)

Sim, satisfação eu tenho em fazer o que eu gosto e atender bem as pessoas, porque no comércio aqui de Patos, o que mais necessita são pessoas capacitadas, que gostam de exercer a função. (E5)

No que concerne a construção do bem-estar afetivo, considera-se também as vivências e experiências negativas que podem atuar como geradoras de sensações desagradáveis e prejudiciais ao profissional. Tais acontecimentos podem ser originados de fatores externos, onde, numa constante interação com diversas pessoas no seu ambiente de trabalho, o profissional se vê submetido a situações imprevisíveis com as quais precisa lidar de imediato. Ou podem vir de fatores internos, considerando que os colaboradores têm suas vidas privadas e estão sujeitos a emoções intrínsecas ao ser humano, que são inevitáveis e não podem ser totalmente reprimidas.

Quanto a isso, de acordo com as respostas das entrevistadas, uma das maiores fontes de mal-estar é o estresse, seja ele causado pelo comportamento dos clientes ou por conflitos diários com os colegas de trabalho. No entanto, o estresse pode funcionar como estímulo para maior produtividade, visto que em um nível moderado, contribui para despertar maior criatividade em situações que requerem novas ideias e soluções (CHIAVENATO, 2014).

De negativo, às vezes o estresse. Tipo, uma indecisão de um cliente, faz com que você se estresse muito. (E2)

E o negativo, acho que seria, de certa forma, estresse, que querendo ou não, a gente tem, né? No dia a dia. Com tudo isso, acaba atrapalhando muita coisa. (E3)

[...] existem algumas experiências negativas, como, por exemplo, às vezes o cliente, por motivos pessoais, está um pouco estressado e acaba descontando esse estresse em você profissional. (E4)

Sobre pontos negativos, às vezes são estresse, os colegas de trabalho que não gostam muito de amizade ou que não gostam muito de trabalhar em equipe, entendeu? Às vezes isso complica um pouco, não só pra quem tá trabalhando, mas pra empresa também. (E5)

Quanto a competência, aborda-se o grau que o profissional observa sobre si mesmo em relação ao domínio que possui sobre as funções da profissão que desempenha, sendo fundamentado na observação de critérios como eficiência, onde considera-se a capacidade de lidar com as pressões características do cargo e a facilidade com a qual soluciona os problemas que possam surgir, além da experiência que possui em sua ocupação, vinda dos anos de exercício da profissão ou da bagagem de aprendizados que o indivíduo traz consigo mesmo de sua vida cotidiana.

A existência de confiança nos próprios esforços e na eficácia de suas tarefas, assim como dispor de características como perseverança e resiliência, é imprescindível para que o trabalhador construa uma sensação de competência, obtendo o reconhecimento dos gestores e resultando na melhoria do seu bem-estar (CAVALCANTE; SIQUEIRA; KUNIYOSHI, 2014).

Neste quesito, questionou-se se as vendedoras sentiam possuir capacidade para enfrentar as pressões e para desenvolver soluções mediante os problemas do seu dia a dia, e sobre quais bases este nível de competência havia sido constituído. Todas as entrevistadas confirmam serem capazes de desempenhar eficazmente as suas atribuições, algumas ressaltando a proatividade como fator de grande peso.

Sim, eu me percebo capaz pra enfrentar todas as ocasiões e solucionar o problema. [...] o que eu tenho que fazer, eu vou e corro atrás, para antes de vir me cobrarem isso, eu já ter feito. (E1)

Eu me sinto capaz de enfrentar as pressões e solucionar os problemas do meu dia a dia e isto eu atribuo ao meu nível de competência no trabalho. (E3)

Sim, me vejo capaz. No meu ver qualquer pessoa é capaz de ser melhor, ou crescer mais, só basta a vontade da pessoa e o querer de exercer outros tipos de funções e ter a competência também para resolver alguns problemas que surgir pela frente, em qualquer ambiente de trabalho, ou em qualquer função que a pessoa exerça. (E5)

No entanto, uma das entrevistadas reconhece que no começo sentia-se prejudicada pela falta de experiência, mas que conseguiu desenvolver habilidades e capacidades ao longo da sua trajetória profissional:

Hoje em dia, a partir do tempo, das experiências, sim. No início foi bem complicado pra mim, pela falta de experiência que eu tinha. (E4)

No que se refere a autonomia, avalia-se a liberdade que o profissional detém para exercer suas funções, considerando se há concessão por parte dos superiores para que o profissional seja capaz de realizar suas tarefas com independência e confiança. Considera-se também a proatividade que o profissional apresenta, não apenas agindo por subordinação, mas tendo estratégias para trabalhar ativamente sem dependência constante de superiores ou colegas de trabalho, colocando em prática sua própria forma de agir e personalizando o atendimento para o público com o qual lida diariamente.

À luz dos resultados, a maioria percebe um alto grau de autonomia em seu local de trabalho, exceto por uma, que salienta em sua fala a existência de normas a serem seguidas no atendimento da empresa onde trabalha, reforçando uma dificuldade em fazer o atendimento de modo mais personalizado.

[...] eu acho que a autonomia lá na loja não tem. Porque a gente tem que atender os clientes do jeito da norma que eles botam. [...] eu queria atender o cliente do meu jeito, não do jeito que o meu gestor quer que eu atenda. (E1)

Outras participantes relacionam sua autonomia com características de proatividade e com constante busca por conhecimento na área de vendas, fomentando sua destreza na hora de vender. Para Cavalcante, Siqueira e Kuniyoshi (2014), trabalhadores que apresentam engajamento com seu ambiente,

consequentemente sentem-se mais aptos a realizar suas atividades e participam mais ativamente da organização.

[...] eu posso ter autonomia sim pra realizar meu trabalho e eu me considero uma pessoa muito destemida. [...] Então, quando eu quero, eu vou lá e faço, quando preciso, eu vou lá e faço (E3)

Sim, hoje em dia eu estou bem confiante no meu trabalho, no que eu faço em relação a vendas, eu sempre procuro me especializar mais para atender melhor aos clientes e estou sempre procurando melhorar a cada dia. (E4)

Tenho autonomia pra exercer a função, mas procuro sempre aprender mais, buscar mais conhecimentos para exercer melhor, cada vez mais a minha função. (E5)

Quanto a aspiração, observa-se a viabilidade de um cenário ao qual o indivíduo projeta seu crescimento como profissional, desenvolvendo suas habilidades e garantindo uma perspectiva de prosperidade na empresa onde trabalha. Pondera-se se há incentivo por parte dos gestores, através de propostas de capacitação por meio de cursos ou treinamentos específicos para sua área de atuação, priorizando a qualificação do profissional. E ainda, se existe ou não o interesse do indivíduo em mudar sua realidade, partindo de seus anseios e desejos pessoais em relação a como prefere permanecer no mercado.

A fala das entrevistadas, decorrente do questionamento a respeito do ambiente de trabalho proporcionar ou não espaço e oportunidades de desenvolvimento, revela que o apoio dos gestores age como fator influenciador da perspectiva de crescimento profissional.

[...] oportunidades, eles dão bastante, como assistir lives, dar livros pra gente estudar sobre a lente que a gente tá vendendo e pra mim é uma oportunidade muito grande de desenvolver meu profissionalismo. (E1)

Meu ambiente de trabalho quanto a isso (oportunidades e espaço) é muito tranquilo. [...] de certa forma você se desenvolve melhor, desenvolve bem tudo que você faz, entendeu? Com o apoio dos gestores, o apoio da gerente, o apoio da colega de trabalho, assim tudo flui. (E3)

Sim, os nossos superiores sempre estão nos incentivando, sempre quando alguma marca lança algum curso ou algum assunto, eles sempre nos enviam pra gente ter o cuidado de aprender e se qualificar melhor na nossa área. (E4)

No entanto, contradizendo a maioria, uma das vendedoras expõe o fato de não sentir abertura para crescer na organização onde trabalha, visto que afirma não

depende de seus esforços, mas sim da existência de certa inflexibilidade por parte de seus gestores.

Não, não considero um ambiente que você possa ter um espaço pra proporcionar oportunidade. Acredito que tem vários, como eu posso dizer, vários ambientes de trabalho que não depende só da vontade da pessoa e sim dos proprietários também. (E5)

Vale pontuar que o modo com o qual as organizações agem em relação a promoção da ascensão profissional de seu quadro de funcionários, pode favorecer a percepção que essas pessoas vão formar sobre sua realização pessoal. Diante da introdução de estímulos, do reconhecimento de ideias e esforços, além da formação de objetivos em comum com seus trabalhadores, tudo se torna fatores que contribuirão para que os trabalhadores avancem profissionalmente (SANT'ANNA; PASCHOAL; GOSENDO, 2012). Com isso em vista, nota-se que a ideia de avanço e reconhecimento contribui para o sentimento de satisfação e bem-estar do profissional.

4.3 As percepções de suporte social no trabalho

Observa-se que em qualquer ambiente de trabalho, profissionais interagem diretamente com outras pessoas com quem mantêm uma convivência constante, formando uma rede social e, em consequência, constroem também um tipo de suporte social. Tal suporte social, subdividido em emocional, instrumental e informacional, contribui para a concepção do bem-estar. Uma alta concentração de apoio favorece o desempenho do trabalhador, o deixando mais preparado para exercer suas atividades e confortável em seu ambiente laboral, trazendo benefícios para o bem-estar do indivíduo (SIQUEIRA; GOMIDE-JÚNIOR, 2008).

Diante das respostas, foi possível identificar o suporte informacional como o mais percebido pelas vendedoras. Algumas revelaram grande importância dos gestores neste tipo de suporte, pois seus gestores são os responsáveis por promover o contato das vendedoras com o material de trabalho e conhecimento.

[...] o que eu mais vejo é informacional. [...] meus gestores dão muita informação, manda dicas de como atender cliente, dá curso e muitas coisas boas, é bem informacional. (E1)

O tipo de suporte é o informacional. Elas [as gestoras] sempre ajudam de todas as formas pra gente conseguir vender. (E2)

Outras consideraram sua equipe como maior fonte de apoio informacional em suas atividades diárias, sanando dúvidas ou auxiliando nos processos de venda:

No informacional também, a equipe é bem atenta, sempre quando precisar de alguma informação, tanto em questão da loja, das vendas, da equipe de trabalho, de alguma falha, ou de algum elogio também, eles sempre estão bem atentos. (E4)

[...] qualquer dúvida que tem a gente tira entre nós, funcionários, com alguém que tenha mais experiência em alguma outra área pra irmos cada vez mais adquirindo experiência no que temos mais dúvidas ou dificuldades. (E5)

O suporte emocional, por sua vez, possuiu maior influência na percepção de uma das vendedoras, sendo considerado como uma importante fonte de auxílio para desempenhar suas atividades de trabalho. Estudos corroboram a fala da entrevistada, considerando a evidência dos efeitos favoráveis do suporte social de natureza emocional (SIQUEIRA; GOMIDE-JÚNIOR, 2008).

Eu tenho pessoas sim que me colocam pra cima, que me ajudam, contribuem pra que eu esteja bem, para que eu transmita minha alegria para o meu cliente. O suporte emocional que eu recebo tem sim me auxiliado como vendedora. (E3)

Em sua fala, outra vendedora indica que a ausência deste tipo de suporte acaba trazendo o efeito oposto, ao considerar que, para cumprir as metas estabelecidas pela organização onde trabalha, alguns funcionários acabam tendo atitudes que causam perturbações e mal-estar no ambiente de trabalho.

No emocional, quando é relacionado a venda é um pouco mais complicado, porque antes da pandemia, quando nós tínhamos a meta pra bater, alguns colegas de trabalho não pensavam tanto no próximo. [...] às vezes tinha um colega de trabalho que não conseguia bater sua meta, precisava de ajuda e não tinha nenhum colega de trabalho pra chegar e ajudar (E4)

No que se refere o último tipo de suporte, o instrumental, os resultados apresentam um conceito mais convencional de apoio, partindo do princípio da existência de um valor fixo para o salário e bonificação ou porcentagem extra caso a vendedora supere metas estabelecidas a ela.

O instrumental, eu ganho um salário e se eu bater meta eu ganho mais. (E1)

O suporte instrumental da gente é o salário comercial e também a premiação. De acordo com nossas vendas, nós ganhamos uma premiação extra também, dependendo da colocação eles fazem a porcentagem e cada vendedor recebe também essa premiação. (E4)

Em questão ao instrumental é só o salário e, dependendo da meta quando bate, temos um incentivo. (E5)

Apesar do suporte instrumental não ser um fator muito presente na realidade das entrevistadas, as organizações que se preocupam em favorecer seus funcionários por meio de retribuições dos esforços e dando melhores condições de trabalho, acabam por influenciar positivamente no desempenho e na motivação dos trabalhadores (PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010). Assim como as organizações que não oferecem bonificações ou prêmios, pode implicar uma falta de valorização dos funcionários.

4.4 A influência do suporte social no trabalho sobre o bem-estar das vendedoras

Perante os dados coletados, torna-se possível visualizar como as vendedoras atrelam sua percepção de bem-estar ao suporte social que recebem no ambiente de trabalho. Tratando-se do bem-estar afetivo, a convergência existente parte do princípio de sentir satisfação imediata ao realizar bem sua atividade, mas também incluiu, surgido como um dado inesperado na pesquisa, uma relação de confiança e carinho com a clientela que atendem, fazendo disto uma base para sentirem-se satisfeitas com a profissão e atribuírem um significado mais positivo ao que fazem.

[...] no mercado de trabalho, quando a gente ingressa como vendedora, o laço de amizade que a gente cria, tanto com o cliente quanto com a equipe de trabalho, é muito gratificante. E você se sentir acolhido pelos clientes e também pelos colegas de trabalho é muito bom. (E4)

Minha satisfação vem de como eu atendo os clientes. (E5)

Ainda com relação ao suporte emocional, uma vendedora aponta o suporte que recebe de seus colegas em momentos desagradáveis como contribuinte para a satisfação com o que faz. Tal fala condiz com o que já foi estudado sobre o tema, pois para alguns autores esse tipo de suporte converge com a realização pessoal e satisfação através de interações na rotina de trabalho, favorecendo a formação de uma base para o desenvolvimento das potencialidades de cada trabalhador (GASPAR, 2011; SATUF, 2018).

[...] eu sinto satisfação sim, porque apesar de ser uma profissão um pouco desvalorizada, é uma profissão muito linda. [...] Às vezes passamos por alguns momentos difíceis, né? Em relação ao trabalho, sempre temos, sim, alguns colegas que nos ajudam, que dá uma palavra amiga, que levanta nossa autoestima quando estamos meio pra baixo. (E4)

Considerando os tipos de suporte, mesmo o emocional sendo apontado como o de maior relevância para o bem-estar, observa-se que o suporte informacional assume uma notável importância nas dimensões de autonomia e aspiração. As vendedoras também consideraram que adquirir conhecimento serve como uma oportunidade para dar-lhes segurança em tomar decisões e atender melhor os seus clientes, assim como gera a possibilidade de crescimento profissional, servindo como base para realizar suas atividades da melhor maneira possível.

O suporte instrumental foi brevemente citado, não considerado como de grande significado ou impacto para o bem-estar, mas sim como um fator apenas decorrente da retribuição esperada pelo trabalho prestado pelas vendedoras. A partir da fraca importância, nota-se maior protagonismo dos demais tipos de suporte sob as dimensões do modelo ecológico de Warr.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa se propôs a analisar a influência do suporte social no trabalho sobre o bem-estar de vendedoras que atuam no comércio varejista da cidade de Patos-PB. Em linhas gerais, esse estudo revelou que quando o profissional se percebe amparado pelos seus gestores e colegas de profissão, sente-se mais competente para realizar suas tarefas e, conseqüentemente, experimenta maior bem-estar no contexto laboral. À medida em que o suporte social no trabalho gera algum grau de satisfação, relaciona-se diretamente com o bem-estar afetivo, impactando no significado que se atribui ao trabalho como vendedora, na sensação de competência, na autonomia e na capacidade para alcançar objetivos profissionais.

Com base no exposto, é possível concluir que houve nítida influência do suporte social para o bem-estar das trabalhadoras, em especial dos suportes informacional e emocional, percebidos como auxiliares mais efetivos para a realização das atividades e associados à satisfação pessoal e profissional. Além disso, os relacionamentos estabelecidos com os clientes foram considerados enquanto fator de significativo impacto para o bem-estar afetivo das vendedoras, revelando-se uma dimensão que merece ser mais bem investigada em estudos futuros.

Ao considerar que a pesquisa identificou uma gama de fatores psicossociais que perpassam as condições de trabalho experimentadas pelos vendedores comerciais, estima-se que seus resultados possam contribuir para a adoção de

estratégias mais assertivas de promoção e manutenção do bem-estar no trabalho mais assertivas. Em consequência disso, as análises advindas desse estudo se revelam pertinentes para o planejamento de ações voltadas à valorização do capital humano, de modo a estimular os melhores resultados no desempenho produtivo que as empresas tanto buscam e necessitam.

Por fim, reconhece-se que a pesquisa não aprofunda a temática em questão, pelo baixo número de entrevistas realizadas, dada a dificuldade de encontrar profissionais disponíveis a participar das entrevistas em decorrência da pandemia de Covid-19, que tem afetado todo o funcionamento do comércio devido às medidas de segurança recomendadas para locais com movimentação e circulação de pessoas. Por conseguinte, recomenda-se a realização de novos estudos que contem com amostras mais significativas, especialmente para a obtenção de resultados abrangentes, diferenciados e passíveis de maior generalização.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?**: Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 16. ed. Campinas: Cortez, 2015.

ANTUNES, R.; ALVES, G. As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. **Educação & Sociedade**, v. 25, n. 87, p. 335-351, mai. 2004.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 4ª ed. Lisboa: Edições 70, 2011.

CAVALCANTE, M. M.; SIQUEIRA, M. M. M.; KUNIYOSHI, M. S. Engajamento, bem-estar no trabalho e capital psicológico: um estudo com profissionais da área de gestão de pessoas. **Pensamento & Realidade**, v. 29, n. 4, p. 42-64, 2014.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Barueri: Manole, 2014.

GASPAR, S. M. M. **O bem-estar no trabalho**: o impacto do suporte no trabalho percebido pelos trabalhadores. 2011. Dissertação de Mestrado (Psicologia Social e das Organizações – ISPA – Instituto Universitário), Lisboa, 2011.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

HIRSCHLE, A. L. T.; GONDIM, S. M. G. Estresse e bem-estar no trabalho: uma revisão de literatura. **Ciênc. Saúde Coletiva**, v. 25, n. 7, p. 2721-2736, 2020.

IBGE - AGÊNCIA DE NOTÍCIAS. **Estatísticas de Gênero: ocupação das mulheres é menor em lares com crianças de até três anos**. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/30172-estatisticas-de-genero-ocupacao-das-mulheres-e-menor-em-lares-com-criancas-de-ate-tres-anos>>. Acesso em: 9 jun. 2021.

KUNKEL, F. I. R.; VIEIRA, K. M. O impacto do suporte e da justiça sobre o bem-estar no trabalho de servidores públicos municipais. **Estudos do CEPE**, p. 104-146, jan. 2012.

LIMA, V. M. A valorização do capital humano e suas contribuições para organizações. **Revista GETEC**, v.9, n. 23, p. 88-101. 2020.

OLIVEIRA, Á. F.; JÚNIOR, S. G.; POLI, B. V. S. Antecedentes de bem-estar no trabalho: confiança e políticas de gestão de pessoas. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 21, n. 1, p. 1-21. 2020.

PANTALEÃO, P. D. F.; VEIGA, H. M. D. S. Bem-estar no trabalho: Revisão sistemática da literatura nacional na última década. **HOLOS**, v. 5, p. 1-24, 24 dez. 2019.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Construção e validação da Escala de bem-estar no trabalho. **Aval. psicol.**, v. 7, n. 1, p. 11-22, abr. 2008.

PASCHOAL, T.; TORRES, C. V.; & PORTO, J. B. Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. **Rev. Adm. Contemp.**, v. 14, n. 6, p. 1054-1072, 2010.

PAZ, M. D. G. T. D.; NEIVA, E. R.; DESSEN, V. D. Bem estar e felicidade nas organizações: um só fenômeno?. *In*: MENDONÇA, H.; FERREIRA, M. C. (Org.). **Saúde e bem-estar no trabalho: Dimensões individuais e culturais**. 1 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012. p. 105-130.

RYFF, C. D.; SINGER, B. H.; DIENBERG LOVE, G. Positive health: connecting well-being with biology. **Philosophical Transactions of the Royal Society of London**, v. 359, n. 1449, p. 1383–1394, 29 set. 2004.

SANT'ANNA, L. L.; PASCHOAL, T.; GOSENDO, E. E. M. Bem-estar no trabalho: relações com estilos de liderança e suporte para ascensão, promoção e salários. **Rev. Adm. Contemp.**, v. 16, n. 5, art. 6, p. 744-764, set./out. 2012.

SANTOS, G. B.; CEBALLOS, A. G. D. C. Bem-estar no trabalho: estudo de revisão. **Psicologia em Estudo**, v. 18, n. 2, p. 247-255, jun. 2013.

SATUF, C. V. V. et al. A Influência da Satisfação Laboral no Bem-estar Subjetivo: Uma Perspectiva Geracional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 34, 2018.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE-JÚNIOR, S. Suporte no trabalho. *In*: SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias (org.). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008. Cap. 18, p. 277-288.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 24, n. 2, p. 201-209, 2008.

SORAGGI, F.; PASCHOAL, T. Relação entre bem-estar no trabalho, valores pessoais e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v. 11, n. 2, p. 614–632, 2011.

SOUZA, W. S., SIQUEIRA, M. M. M., & MARTINS, M. C. F. Análise da interdependência do capital psicológico, percepções de suporte e bem-estar no trabalho. **Rev. Adm. em Diálogo**, v. 17, n. 2, p. 151-184. jul. 2015.

WARR, P. Differential activation of judgments in employee well-being. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v. 79, n. 2, p. 225–244, jun. 2006.

WARR, P. **Work, unemployment, mental health**. New York: Oxford University Press. 1987.

YANNOULAS, S. C. **Dossiê: Políticas públicas e relações de gênero no mercado de trabalho**. Brasília: CFEMEA; FIG/CIDA, 2002.

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO PARA CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DAS PARTICIPANTES

- Idade
- Estado civil
- Nº de filhos
- Escolaridade
- Qual o seu salário como vendedora?
- Há quanto tempo trabalha como vendedora?
- Quantas horas em média você trabalha por semana?
- Possui outro emprego além deste? Se sim, qual?
- Na sua opinião, bem-estar no trabalho é....
- Quando pensa no seu trabalho, o que mais lhe causa **bem-estar** é...
- Quando pensa no seu trabalho, o que mais lhe causa **mal-estar** é...

APÊNDICE B

ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

1. O que levou você a escolher a profissão de vendedora? Qual o significado desse trabalho para você?
2. Você pode me descrever a sua rotina de trabalho?
3. Quais as vivências e experiências do trabalho como vendedora você considera positivas para o seu bem-estar? E quais as que você considera como negativas?
4. Qual o tipo de suporte (instrumental, informacional e emocional) você percebe com mais frequência no seu ambiente de trabalho?
5. O suporte recebido tem te auxiliado a desempenhar suas funções como vendedora? Você pode citar exemplos?
6. Você sente satisfação e prazer em ser vendedora? Sendo a resposta sim, essa satisfação pode estar relacionada ao apoio de seus superiores ou dos colegas de trabalho?
7. Você se percebe capaz para enfrentar as pressões e solucionar problemas no seu dia a dia de trabalho? A que você pode atribuir o seu nível de competência no trabalho (ou a ausência dele)?
8. Você sente que possui autonomia para realizar seu trabalho? Comente um pouco mais sobre essa questão.
9. Você considera que seu ambiente de trabalho te proporciona espaço e oportunidades para se desenvolver profissionalmente? Explique o porquê.