



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

ÂNGELA PEREIRA LEITE

**OS DESAFIOS DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM MEIO A PANDEMIA DA
COVID-19 EM UMA REDE DE FARMÁCIA NA REGIÃO METROPOLITANA**

João Pessoa - PB

2022

ÂNGELA PEREIRA LEITE

OS DESAFIOS DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM MEIO A PANDEMIA DA COVID-19 EM UMA REDE DE FARMÁCIA NA REGIÃO METROPOLITANA



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em Administração.

Orientador(a): Prof^ª. Dra. ALICE INÊS GUIMARÃES ARAÚJO

JOÃO PESSOA -PB

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa

L533d Leite, Ângela Pereira .

Os desafios do clima organizacional em meio a pandemia da Covid- 19 em uma rede de farmácia na região metropolitana. / Ângela Pereira Leite. – 2022.

56 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação da Paraíba / Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2022.

Orientação : Prof^a D.ra Alice Inês Guimarães Araújo.

1. Clima organizacional. 2. Motivação. 3. *Home office* - pandemia covid - 19. 4. Organização - treinamento. 5. Qualidade de vida. I. Título.

CDU 005.32(043)

FOLHA DE APROVAÇÃO

Ângela Pereira Leite

Matrícula: 20181460028

Os desafios do clima organizacional em meio a pandemia da COVID 19 em uma rede de farmácia na região metropolitana

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado em **27 de junho de 2022**

no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Resultado: APROVADO

João Pessoa, 30/06/2022.

BANCA EXAMINADORA:

(assinaturas eletrônicas via SUAP)

Alice Inês Guimarães Araújo (IFPB)

Orientador(a)

Maria Luíza da Costa Santos (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Rachel Costa Ramalho Vasconcelos (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- Alice Ines Guimaraes Araujo, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 04/07/2022 10:30:50.
- Maria Luiza da Costa Santos, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 04/07/2022 10:48:10.
- Rachel Costa Ramalho Vasconcelos, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 05/07/2022 12:44:38.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 30/06/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 310508

Código de Autenticação: 72ae104dd2



NOSSA MISSÃO: Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

VALORES E PRINCÍPIOS: Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.

Dedico este trabalho a Deus, família e amigos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da vida.

Aos meus pais Cícera e Adelson por todo incentivo, ensinamentos e esforços feitos para que eu conseguisse alcançar meus objetivos.

Aos meus irmãos Amanda e Junior por todo companheirismo, apoio e incentivo, e a todos os familiares que tiveram participação na minha trajetória.

Agradeço também aos amigos que o IFPB me concedeu, as manhãs eram bem leves e a volta para casa se tornava divertida ao lado deles, levarei sempre comigo: Ana Paula, Beatriz, Edvânia, Natália, Elvis e Pedro.

Gostaria de agradecer à minha professora orientadora Alice Inês, por ter aceito participar desse projeto, por todos os ensinamentos, paciência e pela dedicação nesta pesquisa, foi de grande importância para minha formação.

E a todos que contribuíram direta ou indiretamente para a concretização desse sonho.

*“O impossível existe até quando alguém
duvide dele e prove ao contrário.”*

(Albert Einstein)

RESUMO

A pandemia da COVID-19 suscitou desafios em diversos segmentos, especialmente, naqueles considerados essenciais e que precisaram manter suas atividades normalmente, diante das incertezas e medo o clima organizacional pode ser afetado, ademais, os desafios se redobram, exigindo assim, adaptações e ações para superá-los. Portanto, o presente estudo buscou discorrer sobre os desafios que os líderes enfrentam para manutenção positiva do clima organizacional em meio a pandemia da COVID-19, durante o desenvolvimento das atividades em uma rede de farmácia em João Pessoa e na sua região metropolitana. A pesquisa é caracterizada de forma aplicada, visando gerar conhecimento acerca do tema abordado, a abordagem usada é a Quali-quantitativa, e os métodos adotados foram o *survey*, bibliográfico e descritivo. Utilizou-se de um questionário via *google forms*, para coleta das informações, o mesmo possuía 22 questões sendo 20 fechadas e 2 semi abertas. Destarte, os achados do estudo foram: o gênero predominante foi o masculino; a maioria dos respondentes possuía até um ano de serviço prestado a organização; a maior parte das respostas apontaram que não houve treinamento por parte da organização nesse novo método de trabalho; o ensino superior completo predominou entre os níveis de escolaridade; principais mudanças ocorridas durante a pandemia foram a adoção do uso de máscara e o álcool gel ou 70% e a restrição de interação com os clientes. Contudo os objetivos traçados inicialmente, foram alcançados, uma vez que diante das informações coletadas é possível visualizar como ficou o clima organizacional da instituição em meio a pandemia da COVID-19, também foram identificadas as mudanças ocorridas e as ações desenvolvidas pela organização.

Palavras-chave: Desafio. Pandemia. Clima organizacional. Farmácia.

ABSTRACT

The covid-19 pandemic has raised challenges in several segments, especially in those considered essential and that had to maintain their activities normally, in the face of uncertainties and fear the organizational climate can be affected, in addition, the challenges have redoubled, thus requiring adaptations and actions to overcome them. Therefore, the present study sought to discuss the challenges that leaders face to maintain a positive organizational climate in the midst of the COVID-19 pandemic, during the development of activities in a pharmacy chain in João Pessoa and its metropolitan region. The research is characterized in an applied way, aiming to generate knowledge about the topic addressed, the approach used is Quali-quantitative, and the methods adopted were the survey, bibliographic and descriptive. A questionnaire was used via google forms to collect the information, it had 22 questions, 20 closed and 2 semi-open. Thus, the findings of the study were: the predominant gender was male; most respondents had up to one year of service to the organization; most of the answers indicated that there was no training by the organization in this new working method; complete higher education predominated among the educational levels; The main changes that took place during the pandemic were the adoption of the use of a mask and alcohol gel or 70% and the restriction of interaction with customers. However, the objectives initially set were achieved, since in view of the information collected it is possible to visualize how the organizational climate of the institution was in the midst of the covid-19 pandemic, the changes that occurred and the actions developed by the organization were also identified.

Keywords: Challenge. Pandemic. Organizational climate. Pharmacy

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Tipos de mudanças de comportamento decorrente do treinamento.....	18
FIGURA 2: As quatro etapas do processo de treinamento	19

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: Variáveis estudadas.....	23
QUADRO 2: Objetivos e questões que respondem os objetivos	24
QUADRO 3: Perguntas e escala.....	24

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Aceita Participar da pesquisa?.....	27
GRÁFICO 2: Sexo/Gênero.....	28
GRÁFICO 3: Faixa etária	28
GRÁFICO 4: Escolaridade	29
GRÁFICO 5: Tempo de prestação de serviço	29
GRÁFICO 6: Nível de contentamento.....	30
GRÁFICO 7: Nível de motivação	31
GRÁFICO 8: Valorização do profissional	32
GRÁFICO 9: Incentivo para crescimento profissional.....	33
GRÁFICO 10: Nível de qualidade de vida.....	34
GRÁFICO 11: Qualidade de vida, saúde mental e física.....	35
GRÁFICO 12: Situação financeira.....	36
GRÁFICO 13: Convívio familiar	37
GRÁFICO 14: Saúde dos colaboradores	37
GRÁFICO 15: Segurança dos colaboradores.....	38
GRÁFICO 16: Treinamento	39
GRÁFICO 17: Nível de treinamento.....	40
GRÁFICO 18: Progressão de cargo	41
GRÁFICO 19: Clima organizacional.....	42
GRÁFICO 20: Relação com os colegas	43
GRÁFICO 21: Relação com os clientes.....	44
GRÁFICO 22: Mudanças	44
GRÁFICO 23: Ações.....	45

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- OMS:** Organização Mundial da Saúde
- QCO:** Questionário sobre clima organizacional
- EPI:** Equipamento de proteção individual
- QVT:** Qualidade de vida no trabalho

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 OBJETIVOS	14
1.1.1 Objetivo geral	14
1.1.2 Objetivos específicos	14
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
2.1 <i>Home office</i>	15
2.2 Motivação	16
2.3 Treinamento nas organizações	17
2.4 Qualidade de vida.....	19
2.5 Clima organizacional.....	20
3 METODOLOGIA DA PESQUISA	22
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	22
3.2 UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA	22
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	23
3.4 PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS	23
4 ANÁLISE DE DADOS	26
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	47
REFERÊNCIAS	49
APÊNDICE 1 - INSTRUMENTO DE PESQUISA	52

1 INTRODUÇÃO

A pandemia do vírus Sars-CoV-2 causador da doença COVID-19, cujos primeiros casos surgiram em dezembro de 2019 na cidade Wuhan, província de Hubei, na China. Que se disseminou rapidamente para outros países. No Brasil o primeiro caso foi notificado em 26 de fevereiro de 2020, na cidade de São Paulo, e desde então o mundo se assola com essa pandemia (WHO,2020a).

A Organização Mundial da Saúde - OMS, após declarar oficialmente a pandemia, no dia 11 de março de 2020, disponibiliza documentos oficiais que abordavam as medidas protetivas, visando a contenção do vírus, que dentre elas estão: distanciamento físico, uso de máscara e álcool a 70%. Inicialmente vários países adotaram medidas mais restritivas, como o fechamento de empresas e adoção de *home office* para evitar a contaminação de seus colaboradores (WHO,2020a; WHO,2020b).

No entanto, critérios foram aplicados para definir os comércios considerados essenciais: aqueles que visam a manutenção básica das pessoas (farmácias, supermercados e etc) foram autorizados a funcionar, desde que adotassem medidas preventivas, e os que foram considerados não essenciais foram fechados, naquele momento, até existir melhora do cenário epidemiológico. Farmácias são consideradas comércio essencial, visto que as mesmas comercializam produtos/medicamentos para manutenção da saúde da população, ademais, passaram a ofertar a realização de teste de detecção do vírus à população.

Os colaboradores de farmácias e seus respectivos líderes passaram a enfrentar desafios na jornada de trabalho nas empresas, para conseguir manter o clima organizacional de forma positiva em meio às adversidades impostas pela pandemia, pois as mesmas refletem diretamente no comportamento e desempenho dos funcionários. Os líderes precisaram criar ações que mostrassem resultados positivos tanto para organização como para seus funcionários.

De acordo com Sorio (2004), o clima organizacional engloba as percepções dos indivíduos pertencentes a organização em relação a categorias como política, estrutura, experimentos voltados para prática, bem como a processos e sistemas. Ou seja, é a percepção coletiva do grupo, sobre as partes que compõem a organização na qual os colaboradores estão inseridos.

Ademais, Moreira (2012) corrobora com o conceito afirmando que é através do clima organizacional que o(a) líder da empresa elabora ações motivadoras a serem aplicadas. A mesma ainda ressalta, que com o clima organizacional positivo a eficácia na prática das atividades possui um grande aumento, e isso resulta em uma satisfação aos colaboradores, como também atende as necessidades dos respectivos funcionários da organização, Moreira (2012) destaca que o clima organizacional elabora todo um mapa da empresa internamente.

É de suma importância a manutenção positiva do clima organizacional, uma vez que a mesma pode interferir no desempenho de produção dos colaboradores, entre outros fatores. Com o surgimento da pandemia do vírus Sars- CoV-2 causador da doença COVID-19, os colaboradores de farmácia estão expostos ao vírus, pois a maioria das farmácias disponibilizam a realização dos testes em seus espaços físicos, e a venda de remédios prescritos por médicos para pessoas positivadas com o Covid-19. A Organização Mundial da Saúde (OMS) orientou a adoção de medidas protetivas para contenção do vírus, no entanto muitos trabalham com medo.

O local escolhido para aplicação do estudo foi uma rede farmácia localizada na cidade de João Pessoa - PB e região metropolitana, visto que esse setor enfrentou vários desafios na pandemia da COVID-19, e por ser um local considerado essencial, se manteve aberto realizando suas atividades e seguindo as orientações da organização mundial da saúde - OMS.

O presente trabalho de conclusão de curso visa discorrer sobre os desafios de líderes para manutenção positiva do clima organizacional em meio a pandemia da covid – 19 em uma rede de farmácia na região metropolitana, em que trará benefícios para a referida organização, no sentido de aperfeiçoar e adotar ações voltadas para o clima organizacional. Outrossim, pode fornecer subsídios a outras empresas, na perspectiva de avaliar a situação da sua empresa e assim, fazer adoção de ações efetivas para restabelecer a organização.

Nesse contexto algumas inquietudes surgiram e com isso buscou-se, neste estudo, encontrar respostas para elas, que são:

1- Quais os desafios enfrentados pelo líder (gerente) durante suas atividades na organização buscando manter o clima organizacional positivo?

2- Quais foram as ações que foram implantadas para que o clima continuasse de forma agradável/positiva durante a pandemia?

3- Qual a visão do líder (gerente) sobre o clima organizacional na referida organização atualmente?

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo geral

Discorrer sobre os desafios que os líderes enfrentam para manutenção positiva do clima organizacional em meio a pandemia da COVID-19, durante o desenvolvimento das atividades em uma rede de farmácia na região metropolitana.

1.1.2 Objetivos específicos

- Descrever como ficou o clima organizacional por meio dos líderes (gerentes) nesse estudo;
- Expor as mudanças ocorridas no clima organizacional devido a pandemia da COVID-19;
- Relatar as ações desenvolvidas pela organização para a positividade do clima organizacional.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 *Home office*

Diante do surgimento da pandemia da Covid-19, muitas empresas precisaram fechar as lojas físicas e para dar continuidade às vendas e/ou serviços, adotaram o método de trabalho *home office*, que ajudou a preservar a saúde e a segurança de seus colaboradores. O *home office* consiste no desenvolvimento das funções através de aparelhos eletrônicos (Celular e/ou computador), ou seja, de forma remota nos respectivos lares de cada colaborador, onde mantém a comunicação via chamadas de vídeo ou voz, ou redes sociais, como por exemplo o *Whatsapp* que foi de grande relevância para manutenção das relações entre os colaboradores, gestores e os seus clientes.

No entanto, vale salientar que essa modalidade de trabalho possui vantagens e desvantagens. Bridi et al (2020) corrobora com um estudo realizado sobre o *home office* no contexto geral da pandemia, onde os respondentes alegaram que nessa modalidade a jornada de trabalho aumentou, em outros termos, os mesmos trabalham mais dias e horas em suas funções. Contudo, a pesquisa evidenciou vantagens, dentre elas destaca-se a flexibilidade de horário por estar em seu ambiente familiar e não precisar se deslocar até o local de trabalho, antes presencial.

É válido ressaltar que a adoção do *home office*, como método de trabalho, necessita de uma certa atenção, levando em consideração que alguns setores do mercado de trabalho e seus colaboradores não tinham tanto conhecimento sobre partes de tecnologia, que na pandemia foi necessário o uso para continuar as atividades. Alguns colaboradores necessitam de treinamento para desenvolver habilidades sobre a nova modalidade de trabalho, como também por parte da empresa no que diz respeito ao empréstimo de equipamentos eletrônicos para conduzir as funções.

Contudo, a saúde mental e física dos funcionários é algo que deve ser sempre preservado. Diante das circunstâncias impostas pela pandemia, como por exemplo o distanciamento físico, passou -se a elevar o número de pessoas que adquiriram ansiedade, como outros problemas psicológicos. No início de 2020 a situação em que o mundo se encontrava era caótica, e isso despertou conflitos na saúde de muitos, tanto na saúde física quanto mental. Em 2021 com desenvolvimento e aplicação da vacina, os números de casos e mortes vem apresentando declínio considerável,

fazendo com que a população consiga se adaptar e criar uma nova rotina para realização de seus afazeres, sejam eles pessoais ou profissionais

2.2 Motivação

Os desafios encontrados por trabalhadores durante a pandemia da covid-19 são vastos, o que corroborou para o desestímulo e, conseqüentemente, com o prosseguimento das atividades, no início da pandemia com o grande número de casos e a orientação de *lockdown*, muitas pessoas perderam seus empregos, enquanto outros que trabalhavam em locais considerados essenciais se mantiveram nos seus postos de trabalho, enfrentando a jornada com medo, incertezas impostas, como exemplo o medo de contrair o vírus ou até mesmo levar e transmitir para os membros da família e isso interferiu diretamente na motivação dos trabalhadores.

Para Lopes (1980, p. 4) a motivação “É a força que nos estimula a agir, provoca algum tipo de ação ou comportamento humano”. Ou seja, é algo internamente de cada pessoa, ou meio externo pode colaborar instigando tanto por meio de palavras como ações/atitudes que provoque o impulso de reação na referida pessoa.

Chiavenato (2007), fortalece a definição de Lopes, uma vez que, caracteriza a motivação de um modo geral como o recebimento de estímulo/incentivo externo, podendo este partir da própria pessoa, fazendo com que adote um determinado comportamento. Ademais, Chiavenato explica outro conceito para a motivação, onde descreve que cada pessoa é diferente de outros seres e que suas necessidades podem corroborar para motivar a si mesmo.

É visível que existe necessidade de que as organizações preparem ações que estimulem a motivação dos colaboradores, visando o bem estar e a produtividade dos funcionários. E com a pandemia da covid-19, ficou mais relevante esses incentivos, visto que, são muitos desafios encontrados pelos funcionários que podem afetá-los diretamente, ocasionando o desestímulo e conseqüentemente reduzindo a produtividade.

Existem alguns fatores externos que desmotivam a pessoa, e isso pode influenciar diretamente na jornada de trabalho, como por exemplo, a conciliação entre os cuidados com a família e o trabalho, isso pode gerar cansaço físico, situação financeira atual, como também a falta de entretenimento visto que na pandemia da covid-19 ficou extremamente restrito, essa junção ou apresentação desses fatores corroboram para o desestímulo.

Cintra; Dalbem (2016) explicam que a ligação existente entre a motivação e o clima organizacional é de conhecimento geral, visto que uma pessoa motivada em um ambiente de trabalho que lhe ofereça boas condições, conseqüentemente, os colaboradores serão mais produtivos no desenvolvimento das suas atividades e assim ocorre aumento do desempenho organizacional em um contexto geral.

2.3 Treinamento nas organizações

O principal capital que uma empresa possui é o humano, pois são eles que dão vida/funcionamento a mesma, uma vez que o mundo vive em constante evolução, e com isso mais competitivo, exigindo que as empresas estejam preparadas para evoluírem e se adaptarem às mudanças ocorridas (VOLPE; LORUSSO, 2009).

Chiavenato (2014) faz uma observação em relação a diferença entre treinamento e desenvolvimento de pessoas, em que o desenvolvimento faz com que pessoas ocupem outros cargos dentro da empresa, irem crescendo gradualmente de acordo com o seu nível de conhecimento, e o treinamento direciona a pessoa a aperfeiçoar suas habilidades e adquirir novas para serem colocadas em práticas no tempo presente.

O treinamento quando realizado, muda a percepção dos colaboradores, onde o mesmo terá um efeito por um longo tempo, quem passa pelo treinamento alcança novos conhecimentos, habilidades e uma nova visão de como se portar diante dos desafios que poderão surgir na sua jornada de trabalho, como também atende as expectativas depositadas no funcionário pelos seus gestores (VOLPE; LORUSSO, 2009).

A oferta de treinamento aos colaboradores dentro das organizações visa a disseminação de conhecimentos sobre o funcionamento da organização em si, o seu método de política, e as metas traçadas para alcance dos seus objetivos e conseqüentemente a visão de futuro que almejam ser referência. Ao disponibilizar a oportunidade de desenvolvimento de habilidades, a empresa se beneficia com profissionais de visão mais abrangente sobre o seu funcionamento, pessoas criativas que tiverem uma mudança de comportamento/atitudes e que buscam a melhor forma de colocar em prática as competências adquiridas como o treinamento (CHIAVENATO, 2014).

Ademais, é visível que com o treinamento dos colaboradores ambos os lados se beneficiam, em que o receptor do treinamento desenvolve e/ou aperfeiçoam seus

conhecimentos, habilidades, como também a mudança de atitudes diante dos novos desafios e assim sendo a organização terá um profissional o qual saberá transmitir e aplicar tudo o que foi adquirido da melhor forma, com isso a imagem da empresa passada para sociedade terá um novo sentido.

Figura 1 – Tipos de mudanças de comportamento decorrente do treinamento



Fonte: Chiavenato, Idalberto 2014. Pág. 311.

Chiavenato (2014) explica que o treinamento é um método constante, e o mesmo passa por fases, que são elas: Diagnóstico; Desenho; Implementação e Avaliação.

- **Diagnóstico** - Refere-se a deficiências e necessidades que a empresa demonstra pela falta de treinamento, essa deficiência pode estar no momento ou atual ou pode ter sido visualizado em um tempo passado, como também uma prevenção do que pode vir a acontecer.

- **Desenho** - É o planejamento de como será feito o treinamento e quais métodos serão aplicados, de forma que atenda a necessidade exposta pela organização.
- **Implementação** - É a colocação em prática do treinamento.
- **Avaliação** - É a análise das respostas da aplicação do treinamento feito

Figura 2 – As quatro etapas do processo de treinamento



Fonte: Chiavenato, Idalberto 2014. Pág. 316.

2.4 Qualidade de vida

A qualidade de vida é algo que vem sendo buscado com mais frequência nos últimos tempos, seja ela na área pessoal como profissional. A qualidade de vida engloba fatores que induzem na sua formação. A definição de qualidade de vida para o grupo de estudo da Organização Mundial da Saúde – OMS é “Avalia a percepção do indivíduo sobre sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores em que vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (WHOQOL, 1995).

As organizações com o passar dos anos, estão identificando com uma maior frequência o valor de cada colaborador como fonte para obtenção dos resultados, no qual os colaboradores são seres pensantes, ou seja, são eles que detêm os principais fatores que impulsionaram as empresas, sendo eles detentores da criatividade de resolução de problemas e raciocinar novas ideias, como diferentes das máquinas, que são robóticas, e é necessário programá-las para funcionar (CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN 2006).

Outrossim, as empresas devem elaborar e implementar ações e/ou mudanças que visem a criação de um ambiente tranquilo, saudável e acolhedor, com o objetivo de preservar o capital humano, visto que eles são a principal fonte da organização, sem eles as empresas não prosperaram.

Os colaboradores são a fonte que movimenta a organização, eles possuem uma vasta bagagem como habilidades e técnicas adquiridas através de estudos e práticas, e com isso fazem acontecer, seja a comercialização de produtos e/ou prestação de serviços, os colaboradores são a principal fonte para o crescimento da organização logo também o alcance dos objetivos (KLEIN; PEREIRA; LEMOS, 2019).

Klein; Pereira; Lemos (2019) ressaltam a importância de avaliação da qualidade de vida no ambiente de trabalho onde deve-se sempre buscar melhorias e corrigir eventuais erros. Destacam que muitas organizações não fazem uma avaliação efetiva e isso acarreta resultados com dados básicos e que não atendem ao que realmente é necessário.

Avaliar a qualidade de vida dentro das organizações, só trará benefícios tanto para empresa quanto para os profissionais, uma vez que, a empresa proporcionando a QV, logo influenciará no desenvolvimento das atividades, no relacionamento entre os colaboradores, em que estimulará o alcance das metas traçadas.

2.5 Clima organizacional

O clima organizacional é um dos fatores decisivos para a satisfação dos colaboradores em desenvolver suas atividades, a avaliação do clima se dá a partir de um estudo interno com todos que fazem parte do quadro de funcionários das organizações, e que tem o objetivo de fazer um levantamento da situação atual, onde pode identificar pontos positivos e que possam estimular os colaboradores, como mostrar possíveis problemas que requer atenção e solução para os mesmos.

Menezes; Gomes (2010, p.158) definem o clima organizacional da seguinte forma:

“Clima organizacional pode ser caracterizado como um conjunto de percepções compartilhadas por trabalhadores sobre diferentes aspectos do ambiente organizacional, sendo um dos construtos mais investigados no campo do comportamento organizacional”

Oliveira; Carvalho; Rosa (2012), afirmam que o colaborador que está presente em um ambiente que lhe proporcione sentimentos bons e segurança, terá desempenho favorável, no entanto, se o clima for negativo a pessoa pode apresentar algumas dificuldades. Levando em consideração que o clima pode influenciar no comportamento/atitudes de uma pessoa e as organizações precisam sempre avaliar, sendo que um clima positivo e funcionários motivados proporcionam alcance mais rápido e fácil dos objetivos traçados.

Para que ocorra a manutenção da harmonia e assim de um clima organizacional positivo, algumas variáveis irão influenciar diretamente no processo, dentre elas destaca-se a motivação, qualidade de vida, treinamento e estilos de liderança, onde a relação destes acarreta um ambiente de trabalho confortável, e com um nível de desempenho elevado. O clima organizacional é um assunto a se trabalhar, requerendo tempo e planejamento, pois é algo que envolve vários fatores que devem ser levados em consideração durante sua avaliação institucional.

Garcia (2017) destaca que a figura de um bom líder presente na organização é de grande importância, no qual o líder pode proporcionar estímulos que motivem os colaboradores, como também deixar o clima organizacional agradável através das conexões de trabalho, promover a satisfação de clientes e alcançar resultados positivos e favoráveis.

As empresas que visam avaliar o clima organizacional tendem muito a se beneficiar, uma vez que é possível identificar pontos que necessitam de melhorias, prevenção de problemas futuros, como também conhecer mais sobre a visão dos colaboradores em relação ao funcionamento interno e a satisfação/insatisfação dos mesmos em relação às ações que a empresa está desenvolvendo.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A presente pesquisa tem como objetivo discorrer sobre os desafios que os líderes (Gerentes) enfrentam para a manutenção positiva do clima organizacional em meio a pandemia da COVID-19, durante o desenvolvimento das atividades em uma rede de farmácia na região metropolitana. Portanto a pesquisa é classificada como aplicada, em que a mesma visa a geração de conhecimento acerca do tema e pode gerar soluções para melhoria do clima organizacional, como também outras organizações podem adaptar os achados para sua realidade. A abordagem adotada é denominada Quali-quantitativa discorrendo sobre o tema e a análise textual e o uso de tabelas e gráficos para demonstração dos resultados e foi realizada com líderes de uma rede de farmácia localizada na cidade de João Pessoa e região metropolitana – PB.

Foram adotados os métodos *survey*, bibliográfico e descritivo. A pesquisa bibliográfica, se dará a partir de pesquisas em base de dados e em plataformas digitais como o *Google Acadêmico* e *Scielo*. utilizando as seguintes palavras chaves: Clima organizacional; qualidade de vida no trabalho (QVT); motivação; treinamento e desafios na pandemia da covid-19. Moresi (2003) caracteriza a pesquisa descritiva como uma forma de demonstrar ao público as características do objeto de estudo, utilizando-se de arcabouço teórico já existente, para obter sustentação da pesquisa proposta. Fonseca (2002) define a pesquisa *Survey* como um método que pesquisadores utilizam para coletarem dados, geralmente utiliza-se de questionários e com um público definido e essas informações obtidas são através da visão e/ou opinião dos respondentes.

3.2 UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA

O universo da presente pesquisa são líderes/gerentes de uma rede de farmácia, com amostragem 8 líderes/gerentes, da cidade de João Pessoa e região metropolitana, no estado da Paraíba. A amostra conta com 3 indivíduos respondentes. Utilizou-se a amostragem não probabilística, em que os respondentes são definidos pela pesquisadora.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

As variáveis de interesse do estudo serão coletadas mediante aplicação de questionário adaptado de Carvalho (2018) pela pesquisadora, com embasamento em autores/especialistas na área do tema em estudo, com 20 perguntas utilizando a escala de variação de avaliação de likert e 2 perguntas de caráter semi aberta, para dar oportunidade de discorrerem a opinião própria sobre o assunto. O questionário será aplicado entre os dias 12 e 22 de abril do presente ano utilizando *google forms*.

3.4 PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS

A exposição das informações/dados encontradas se dará por meio de gráficos e tabelas, cujos dados estarão disponíveis através de frequência absoluta e relativa, extraídos do formulário *google forms*.

Quadro 1- Variáveis estudadas

VARIÁVEIS ESTUDADAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Motivação - Relação a viver com essa nova forma de trabalho e processo; ● Qualidade de vida - Sono/repouso/situação financeira/cansaço físico e mental/entretenimento/convívio familiar/convívio no trabalho; ● Treinamento - Se houve treinamento para novo processo; ● Clima organizacional - Foi agradável ou desagradável tanto em relação à convivência com os colegas de trabalho quanto em relação aos clientes.

VARIÁVEIS ESTUDADAS	CARACTERIZAÇÃO DO SUJEITO DA PESQUISA
<ul style="list-style-type: none"> ● Motivação ● Qualidade de vida ● Treinamento ● Clima organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> ● Perfil sociodemográfico

Quadro 2 - Objetivos e questões que respondem os objetivos

Objetivos	Questões que respondem os objetivos
<ul style="list-style-type: none"> • Descrever como ficou o clima organizacional por meio do (a) líder e colaboradores nesse estudo; 	5; 6; 7; 8; 9 e 18.
<ul style="list-style-type: none"> • Expor as mudanças ocorridas no clima organizacional devido a pandemia da COVID-19 	10; 11; 12; 13; 19; 20 e 21.
<ul style="list-style-type: none"> • Relatar as ações desenvolvidas pela organização para a positividade do clima organizacional 	10; 14; 15; 16 e 17 e 22.

Quadro 3 - Perguntas e escala

VARIÁVEIS ESTUDADAS	PERGUNTAS	Escala variação de avaliação de Likert e 2 questões para discorrer sobre.
<ul style="list-style-type: none"> • Perfil sociodemográfico 	Sexo/Gênero Faixa etária Escolaridade Tempo de prestação de serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Motivação 	Qual seu nível de contentamento com a organização? Qual seu nível de motivação para realização das atividades na organização? Qual seu nível de compreensão sobre a valorização do profissional na organização?	Excelente Muito bom Bom Razoável Ruim

	Qual nível de incentivo oferecido pela organização para crescimento dos seus respectivos colaboradores?	
<ul style="list-style-type: none"> Qualidade de vida 	<p>Qual nível de qualidade de vida na organização?</p> <p>Diante da pandemia da covid-19, como você avalia sua qualidade de vida em relação ao sono/repouso e a sua saúde mental e física?</p> <p>Como você avalia a sua situação financeira diante dos desafios na pandemia?</p> <p>Como você avalia o seu convívio familiar após o surgimento da pandemia da covid-19?</p> <p>Qual nível de condição de trabalho em relação a saúde dos colaboradores no seu setor de atividades durante a pandemia da COVID-19?</p> <p>Qual nível de condição de trabalho em relação a segurança dos colaboradores no durante a pandemia da COVID-19?</p>	<p>Excelente</p> <p>Muito bom</p> <p>Bom</p> <p>Razoável</p> <p>Ruim</p>
<ul style="list-style-type: none"> Treinamento 	<p>Houve treinamento nesse novo processo de trabalho?</p> <p>Como você enquadra o nível de treinamento disponibilizado pela</p>	<p>Excelente</p> <p>Muito bom</p> <p>Bom</p> <p>Razoável</p> <p>Ruim</p>

	<p>organização?</p> <p>Qual seu nível de compreensão em relação aos treinamentos para progredir de cargo internamente?</p>	
<p>● Clima organizacional durante a pandemia da COVID-19.</p>	<p>Com o surgimento da pandemia da COVID-19, como ficou o clima organizacional entre os colaboradores e o gestor?</p> <p>Como você avalia a sua relação com seus colegas de trabalho na pandemia da covid-19?</p> <p>Como você avalia sua relação com os clientes na pandemia da covid-19?</p> <p>Quais foram as mudanças ocorridas no seu trabalho a partir do <i>Lockdown</i> na pandemia da covid-19?</p> <p>Quais foram as ações desenvolvidas pela organização para melhorar o clima organizacional entre os funcionários da farmácia?</p>	<p>Excelente Muito bom Bom Razoável Ruim</p> <p>E abertas.</p>

4 ANÁLISE DE DADOS

O presente questionário contém 22 questões, sendo 20 objetivas e 2 semi abertas. O mesmo foi aplicado com gerentes/líderes de uma rede de farmácia na região metropolitana, a rede de farmácia possui 8 unidades sendo 5 na Cidade de João Pessoa e 3 na região metropolitana (Cabedelo e Santa Rita).

Foi feito contato via ligação, com intuito de explicar sobre o que era a pesquisa e seu principal objetivo, em seguida foi questionado se os mesmos aceitavam participar, a partir do aceite disponibilizaram seus *whatsapp* pessoal e a pesquisa foi encaminhada.

A mensagem encaminhada para o *whatsapp* dos gerentes continha link para acesso ao questionário, seguida de uma breve apresentação da discente e instituição a qual está vinculada, contextualização da pesquisa, tempo empregado para responder aos questionamentos e uma ratificação do anonimato do respondente.

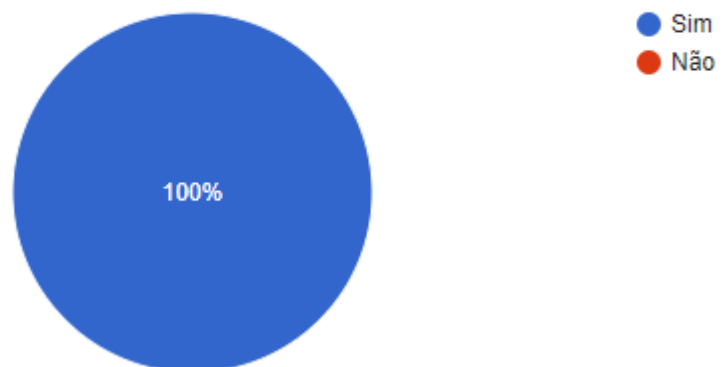
Nesse sentido, foi feito contato com as 8 unidades existentes, no primeiro momento 5 aceitaram participar e 3 se recusaram, no entanto, ao final do estudo, após diversas tentativas de contato, apenas 3 responderam.

Ao clicar no link o respondente era direcionado para uma tela cuja pergunta indagava sobre o seu aceite para participar da pesquisa, ao clicar em sim os respondentes tinham acesso ao questionário, ao responder não a pesquisa era encerrada.

Dos entrevistados 3 (100%) aceitaram participar da pesquisa e obtiveram acesso ao questionário.

Aceita Participar da pesquisa?

Você aceita participar da pesquisa?

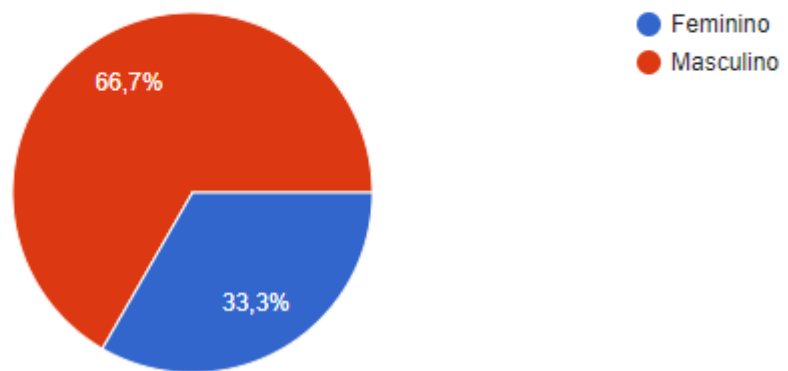


Fonte: Elaborado pela autora (2022)

4.1 Sexo/Gênero

Após aceitarem participar da pesquisa, fez-se um levantamento sociodemográfico para caracterizar os respondentes. Predominaram pessoas do gênero masculino com dois respondentes (66,7%) e o feminino com um (33,3%).

Sexo/Gênero

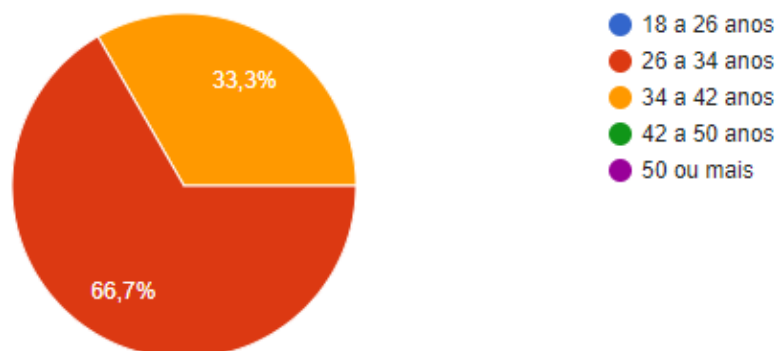


Fonte: Elaborado pela autora (2022).

4.2 – Faixa etária

Em relação à faixa etária, as mais predominantes entre os respondentes foram: entre 26 a 34 anos com um percentual de 66,7%, seguida da faixa de 34 a 42 anos com 33,3%.

Faixa etária

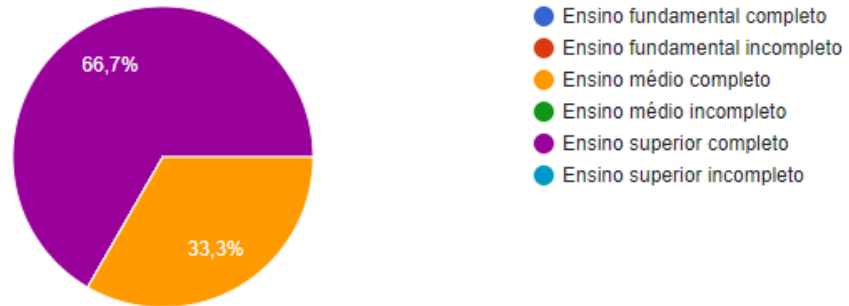


Fonte: Elaborado pela autora (2022).

4.3 – Escolaridade

A escolaridade dos respondentes foi outro ponto abordado, predominaram pessoas com ensino superior completo 66,7%, seguido por aqueles que possuíam ensino médio completo com 33,3% das respostas.

Escolaridade

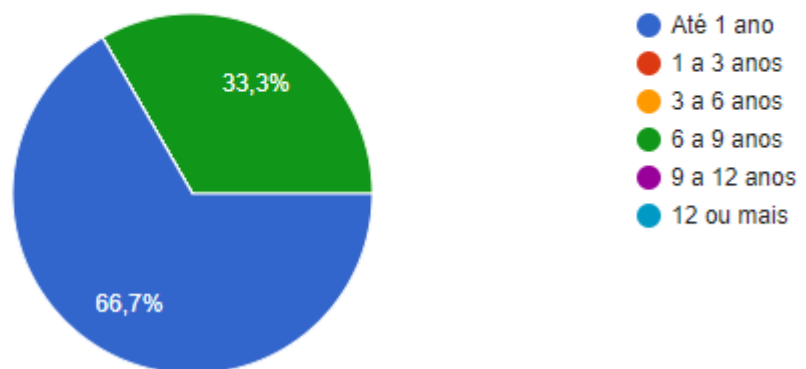


Fonte: Elaborado pela autora (2022).

4.4 – Tempo de prestação de serviço

Foi perguntado sobre quanto de serviço prestado a organização eles tinham, o maior número foi de profissionais que estão na organização a até 1 ano com 66,7%, logo em seguida 6 a 9 anos com 33,3% das respostas.

Tempo de prestação de serviço



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

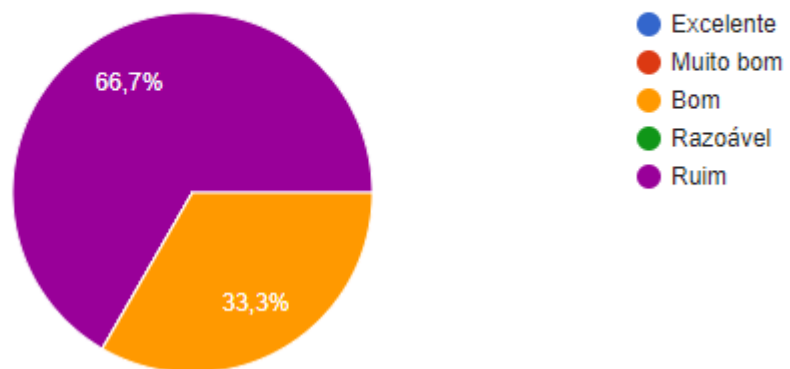
Após um breve histórico do perfil sociodemográfico dos respondentes, partiu-se para uma abordagem sobre os desafios enfrentados na pandemia da covid-19 e clima organizacional, iniciou-se perguntando sobre algumas variáveis de âmbito geral

e que influenciam diretamente no comportamento humano e que reflete no clima organizacional deles. A primeira variável abordada foi sobre motivação.

4.5 - Nível de contentamento

Foi questionado qual o nível de contentamento dos profissionais com a organização: 66,7% responderam ser ruim e 33,3% consideraram bom.

Qual seu nível de contentamento com a organização?



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Ao serem questionados sobre o seu nível de contentamento, mais da metade dos respondentes afirmou não estar contente/ser ruim (66,7%). Contudo, o descontentamento que afeta os colaboradores pode acarretar problemas a curto e longo prazo, caso não haja mudanças nesse cenário, visto que o profissional pode ter uma queda no seu desempenho por não estar satisfeito no seu ambiente de trabalho.

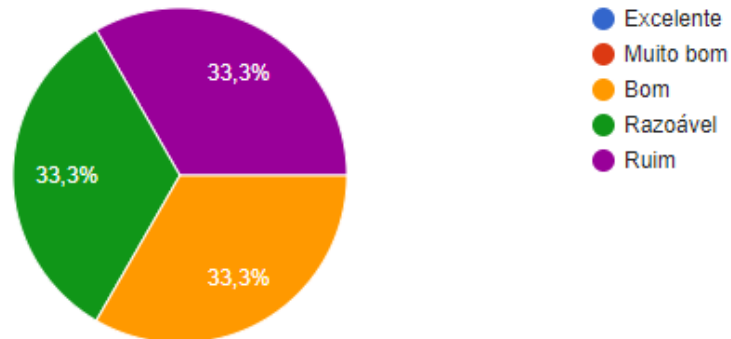
O profissional precisa ser visto para além da sua capacidade produtivista. A robotização dos serviços culmina em profissionais descontentes, cujo relacionamento interprofissional é afetado. É necessária valorização do sujeito, das suas percepções e desejos, só assim, algumas ressignificações podem ocorrer e o estado de contentamento pode ser (re)estabelecido (DIAS; SIQUEIRA; MEDEIROS, 2019).

Destarte, cabe à organização identificar e elaborar ações/estratégias que visem a minimização/erradicação do descontentamento, como forma de tornar seus colaboradores mais contentes e, conseqüentemente, mais produtivos.

4.6 – Nível de motivação

Logo em seguida, perguntou-se sobre o nível de motivação dos profissionais para realizar as atividades na organização: as respostas divergiram, sendo que 33,3% responderam ser bom, 33,3% acham razoável e 33,3% consideram ruim.

Qual seu nível de motivação para realização das atividades na organização?



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Nesse sentido, é possível inferir que os colaboradores se encontram desmotivados, dado que 66,6% dos respondentes consideram a motivação ruim ou razoável. Ao correlacionar com o ponto 4.5 que se refere ao nível de contentamento dos colaboradores, abordado anteriormente, é possível que a desmotivação e o descontentamento estejam interligados, dado que um profissional desmotivado, conseqüentemente, não estará satisfeito.

A desmotivação profissional emerge de diversos fatores: falta de reconhecimento, insatisfação salarial, sobrecarga de atividades, repetições de atividades, falta de reconhecimento, dentre outros. Nessa perspectiva, compete às organizações criar ambientes de trabalho saudáveis, que proporcionam estímulos aos profissionais (GIACOMELLI; BORGES; SANTOS, 2016).

Achados de um estudo nacional revelam que a motivação é um elemento de grande valia para as organizações, no qual os líderes organizacionais são desafiados constantemente, as interações com os outros profissionais do quadro de funcionários e o reconhecimento do trabalho realizado com qualidade são fatores que estimulam os colaboradores (ROSA, 2016).

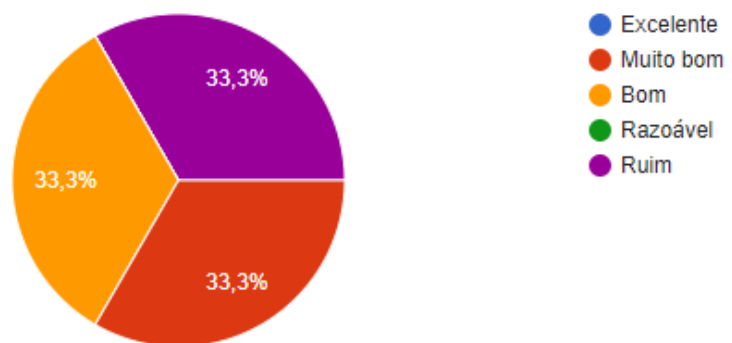
Apesar dos estudos apontarem para a necessidade de criar ambientes cada vez mais saudáveis e favoráveis a motivar os colaboradores, é de conhecimento geral

que essa não parece ser uma tarefa simples, uma vez que é necessário considerar a singularidade do sujeito e a partir disso elaborar e implementar ações/estratégias específicas para criar estímulos motivacionais.

4.7 – Valorização do profissional

Foi questionado qual nível de compreensão sobre a valorização dos profissionais na referida organização. Houve divergências nas respostas, onde 33,3% compreendem que é muito bom, 33,3% responderam que é bom e 33,3% avaliam de forma ruim.

Qual seu nível de compreensão sobre a valorização do profissional na organização?



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

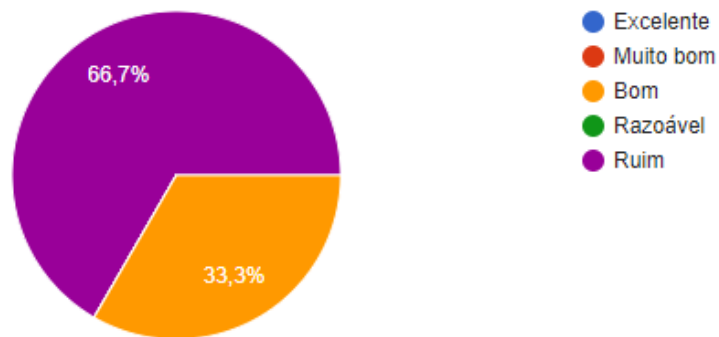
Os achados apontam que os colaboradores se sentem valorizados pela organização, pois 66,6% dos indivíduos afirmam que a valorização profissional é muito boa ou boa.

Dado que se contrapõe aos resultados obtidos no item 4.6 que versa sobre o nível de motivação para realização de atividades na organização, em que 66,6% dos respondentes afirmam que se sentem desmotivados e o item 4.8 que aborda o nível de incentivo oferecido pela organização para o crescimento dos seus respectivos colaboradores, em que 66,7% dos sujeitos do estudo afirmaram não receber incentivo para crescimento dentro da organização.

4.8 – Incentivo para crescimento profissional

Perguntou-se sobre qual era o nível de incentivo oferecido pela organização para o crescimento dos seus colaboradores: 66,7% acham ruim e 33,3 % responderam ser bom.

Qual nível de incentivo oferecido pela organização para crescimento dos seus respectivos colaboradores?



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Diante do exposto, percebe-se que a organização não os incentiva a crescerem profissionalmente, uma vez que, 66,7% dos entrevistados acham ruim. Com isso, pode-se concluir que a empresa valoriza seus funcionários de acordo com os achados do item 4.7 que versa sobre o nível de compreensão sobre a valorização do profissional na organização, mas não os incentiva a buscar novos conhecimentos/habilidades que corroborem para seu crescimento profissional.

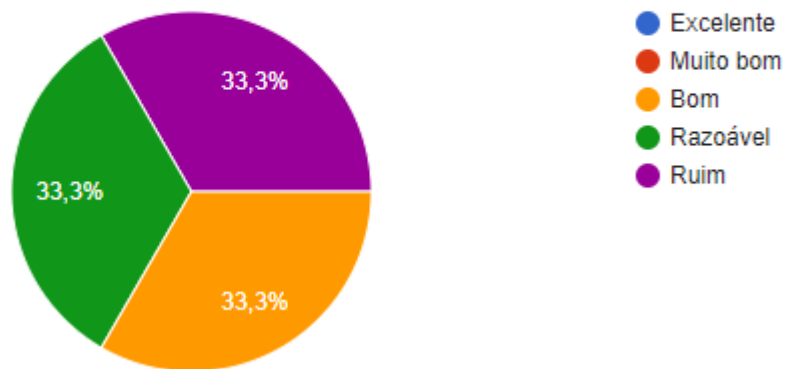
Nessa perspectiva, Volpato; Cimbalista (2000) afirmam que existe a necessidade de dar espaço e “ouvidos” para as pessoas se expressarem e serem reconhecidas, é necessário valorização profissional para que as pessoas se sintam bem e realizadas, tanto pessoal como profissionalmente, conseqüentemente, produzirão mais e o seu lado criativo pode ser despertado.

Contudo, ascender profissionalmente pode ser uma meta/desejo que requer esforço, desenvolvimento de habilidades específicas e oportunidades, nesse sentido a organização é um ambiente que pode contribuir para o êxito dessa ascensão, desse modo deve propiciar incentivos que auxiliem nesse processo.

4.9 – Nível de qualidade de vida

Ademais, foi feita perguntas sobre outra variável que agrega bastante no clima organizacional que é a qualidade de vida, algo que vem sendo almejado com maior frequência. Foi questionado aos respondentes qual era o nível de qualidade de vida na organização, 33,3% consideram bom, 33,3% definem como razoável e 33,3% apontam que é ruim.

Qual nível de qualidade de vida na organização?



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Assim, ao analisar a variável qualidade de vida, do ponto de vista dos respondentes, nota-se uma divergência nas respostas, entretanto, 66,6% afirmam ser razoável e ruim.

De acordo com o grupo de estudos da Organização Mundial da Saúde (OMS), qualidade de vida é a visão de indivíduos sobre sua posição de status na sociedade, seja ela cultural, como também em relação a sistematização de seus valores, que se relacionam e dividem-se em objetivos, padrões e preocupações (WHOQOL, 1995).

As organizações que trabalham visando a busca da qualidade de vida internamente, tendem a garantir aos seus colaboradores benefícios de grande importância, de modo que perpassam os muros do trabalho, visto que, estará preservando/cuidando do seu bem maior (Colaboradores), e proporcionando um ambiente confortável/saudável para executar suas atividades (CARVALHO, 2013).

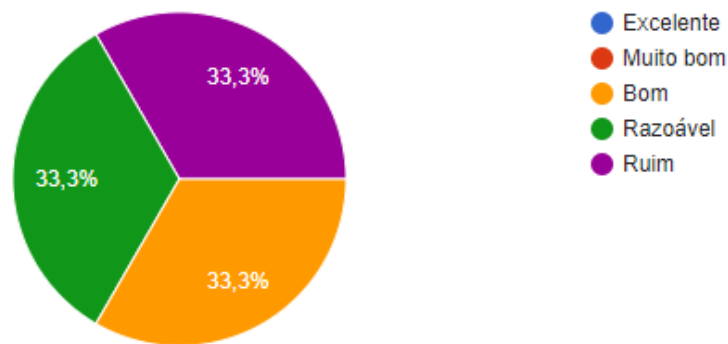
Nesse sentido, a qualidade de vida enquanto aspecto que influencia na vida profissional do colaborador requer atenção, pois o desgaste físico e mental, culmina

em profissionais com forte tendência a baixa produtividade, afastamento/licenças para tratamento de saúde ou mesmo aposentadoria.

4.10 – Qualidade de vida, saúde mental e física

Ainda sobre a variável qualidade de vida, foi questionado ao profissional como eles avaliavam a qualidade de vida deles em relação ao sono/repouso e saúde física e mental: 33,3 % consideram bom, 33,3 % responderam que é razoável e 33,3 % avaliaram como ruim.

Diante da pandemia da covid-19, como você avalia sua qualidade de vida em relação ao sono/repouso e a sua saúde mental e física?



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A saúde é algo primordial para o desempenho das funções, com isso ao visualizar as respostas coletadas, conclui-se que os profissionais referiram qualidade de vida ruim, 66,6% consideram razoável e ruim o nível de qualidade de vida em relação ao sono, repouso e a sua saúde mental e física, ou seja, os desafios que os profissionais enfrentaram em meio pandemia acarretaram desgastes na saúde.

A pandemia da covid-19 acarretou impactos físicos e, especialmente, psicológicos na população em geral. Considerada um grande fator estressante, dado que suscitou medo e questionamentos (será que é grave? durará quanto tempo? dentre outros), as expectativas quanto aos possíveis desdobramentos geram ansiedade e pânico, e afetam diretamente a saúde da população (ZANDIFAR; BADRFAM, 2020).

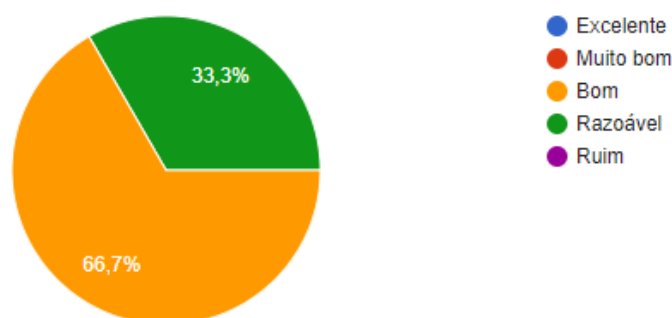
Estratégias para lidar com o estresse e, conseqüentemente, amenizar o impacto na saúde mental devem ser consideradas, com oferta de apoio psicossocial.

Ademais, a flexibilização da jornada de trabalho, oferta de melhores condições de trabalho e estímulo à promoção do autocuidado são práticas que corroboram para o enfrentamento, devendo as organizações trabalharem com vistas ao fortalecimento dessas estratégias, no que lhe compete, numa tentativa de minimizar os impactos na saúde dos seus colaboradores (SOUSA et al., 2020; SOUSA JÚNIOR et al., 2020).

4.11 – Situação financeira

Em continuidade a qualidade de vida, questionou-se como eles avaliavam a sua situação financeira diante dos desafios que foram impostos pela pandemia da covid-19: 66,7% avaliaram bom e 33,3% consideram razoável.

Como você avalia a sua situação financeira diante dos desafios na pandemia?



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A situação financeira dos respondentes, encontra-se favorável, visto que 66,7% avaliaram como bom, com isso é notório que os mesmos não foram afetados financeiramente ou sofreram impactos de pequenas proporções.

Achado que se contrapõe ao que os estudos vêm evidenciando. Estudo nacional, com 16.440 pessoas, identificou que os problemas financeiros advindos da pandemia impactavam 35% dos entrevistados. A perda financeira que afetou drasticamente a vida de milhares de pessoas pode ser um fator que corrobora para o desenvolvimento de distúrbios psicológicos (BEZERRA et al., 2020).

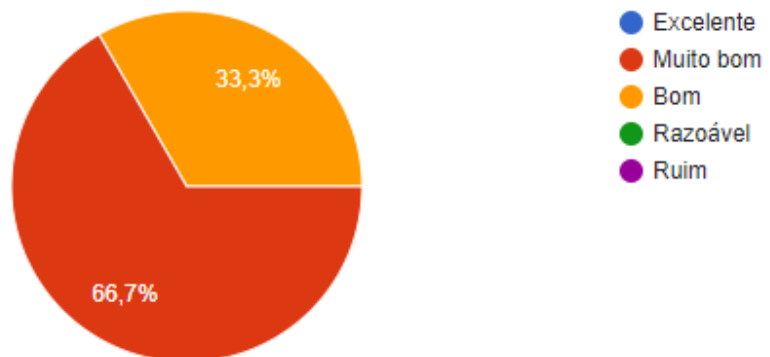
As farmácias estão inclusas no rol de serviços considerados essenciais, logo não fecharam seus estabelecimentos físicos durante a pandemia. Desde o início da pandemia, medicamentos já existentes no mercado foram considerados para o tratamento da covid-19, entretanto nenhum apresenta eficácia comprovada até o momento, apesar da falta de evidências o governo Brasileiro incentivou fortemente a

adoção de algumas medicações específicas como profilaxia para covid-19 o que acarretou aumento exponencial das vendas dessas medicações, muitas vezes dispensadas sem receitas, somados aos ganhos das vendas de outras medicações utilizadas para o tratamento de sintomas da covid-19 e de outras doenças, esse é um segmento que pode não ter sofrido grandes impactos financeiros que podem resultar na redução salarial para manutenção do quadro de funcionários, pelo contrário pode ter sido um dos segmentos que mais lucrou durante esse evento de saúde pública (CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA; 2020).

4.12 – Convívio familiar

Foi questionado como eles avaliavam o convívio familiar após o surgimento da pandemia da covid-19: 66,7% avaliaram que estava muito bom e 33,3% consideraram bom.

Como você avalia o seu convívio familiar após o surgimento da pandemia da covid-19?



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

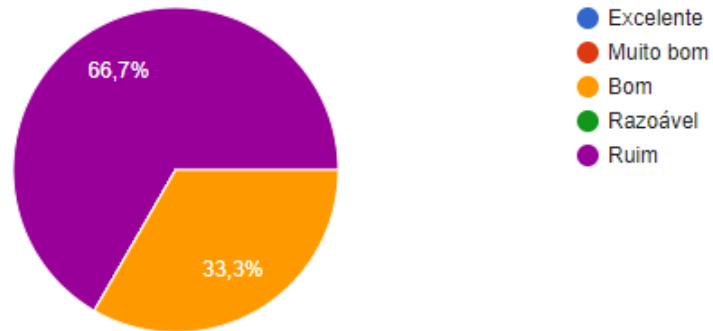
Nesse sentido, conclui-se que o convívio familiar dos profissionais na pandemia foi considerado positivo por todos os respondentes, ao somar às respostas chega-se a um total de 100% entre muito bom e bom, com isso é possível notar a importância dos familiares para enfrentamento dos desafios impostos pela pandemia.

4.13 – Saúde dos colaboradores

O segmento de farmácia foi considerado um serviço essencial na pandemia, ou seja, se manteve aberto o tempo todo, com isso, foi necessário adotar medidas para frear a contaminação ocasionada pelo vírus da covid-19. Foi questionado aos

profissionais qual era o nível de condição de trabalho em relação a saúde dos colaboradores em seus setores de atividades durante a pandemia da covid-19: 66,7% avaliaram como ruim e 33,3% responderam que era bom.

Qual nível de condição de trabalho em relação a saúde dos colaboradores no seu setor de atividades durante a pandemia da COVID-19?



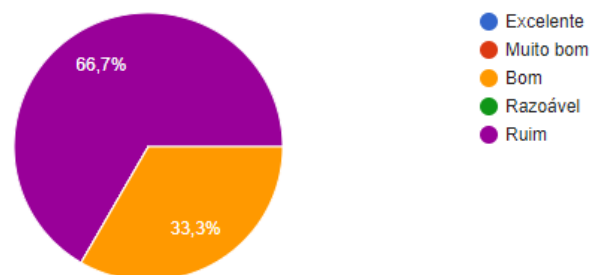
Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Com isso, conclui-se que a saúde dos profissionais nos setores de atividades foi avaliada de forma negativa. Desse modo, é necessária uma análise mais aprofundada dos motivos da saúde estar negativa e corrigir os problemas encontrados, com uma certa urgência, visto que, a partir do afetamento da saúde dos colaboradores isso acarretará afastamento para recuperação.

4.14 – Segurança dos colaboradores

Foi questionado qual era o nível de condição de trabalho em relação a segurança dos colaboradores durante a pandemia da covid-19: 66,7% consideraram ruim e 33,3% acham que é boa.

Qual nível de condição de trabalho em relação a segurança dos colaboradores durante a pandemia da COVID-19?



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Os resultados apontam que os colaboradores não se sentem seguros para desempenharem suas funções, ponto que requer atenção e exige a adoção de melhorias por parte da empresa. Ao interligar com o ponto 4.13 que questiona sobre as condições de trabalho em relação à saúde dos colaboradores nos setores que exercem suas funções, é possível inferir que os achados se relacionam em que a saúde pode ser afetada pela insegurança referida.

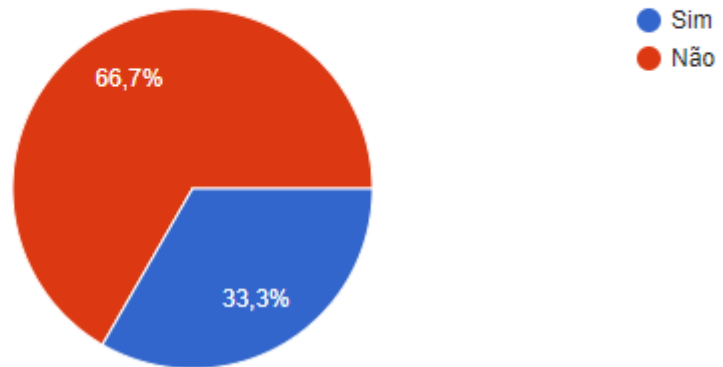
Contudo esses dados se contrapõem aos resultados obtidos no item 4.21 que fala sobre as mudanças ocorridas no ambiente de trabalho a partir da recomendação de *lockdown*, os profissionais apontaram como mudanças: o uso de equipamentos de proteção individual, a restrição de contato físico com clientes e as interações com os colegas de trabalho e o afastamento de funcionários que possuem comorbidades, dessa forma, essas mudanças citadas são uma forma de garantir segurança aos profissionais

Ao relacionar a segurança dos profissionais no ambiente de trabalho, com o item 4.22 que abrange as ações realizadas pela organização para melhorar o clima organizacional, é possível inferir que essas ações são meios de proteção ao profissional. As ações apontadas pelos respondentes que são formas de segurança foram: a disponibilização de transportes no início do *lockdown*; entregas de equipamentos de proteção individual e ações sobre compreensão do momento que se passava.

4.15 – Treinamento

Em continuidade com as variáveis gerais, foi indagado sobre a variável geral do treinamento e sua influência no comportamento do processo de trabalho dentro da farmácia. Se nesse novo processo de trabalho, o *home office*, eles tiveram treinamento, houve uma contradição, pois 66,7% responderam que não e 33,3% responderam que sim.

Houve treinamento nesse novo processo de trabalho?



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Desse modo, é evidente que não houve treinamento por parte da organização, para os colaboradores se adaptarem ao novo processo de trabalho. Os funcionários que apresentam comorbidades, cuja recomendação é o afastamento das suas funções, levando em consideração as maiores chances de apresentar quadros graves quando infectados e com isso alguns passaram a fazer os serviços que surgem e que são possíveis fazer de forma remota, no entanto, nota-se que a empresa estudada não teve essa preocupação de aplicar treinamento.

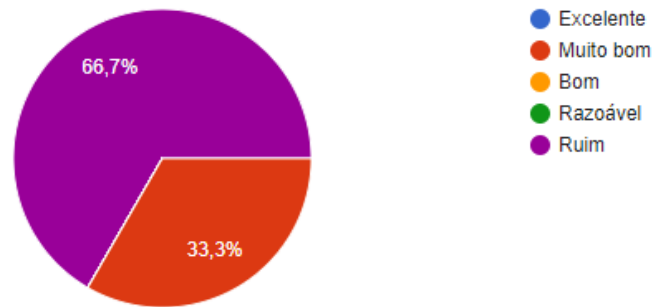
A oferta de treinamento para os profissionais faz com eles se motivem mais, a ponto de elevar suas habilidades, sendo assim, a empresa concede destaque ao profissional, como também alcançam suas metas, dado que o colaborador poderá adotar aquilo como um objetivo pessoal que ele deve alcançar (ROSA, 2016).

Ao interligar a afirmação de Rosa (2016) citada anteriormente com achados do item 4.6 que fala sobre o nível de motivação para realização de atividades na organização, os profissionais apontaram estar desmotivados. Pode-se inferir que a falta de treinamento seja um dos fatores que pode levar a desmotivação para os profissionais da referida organização.

4.16 – Nível de treinamento

Visto que, poderia ter tido treinamento, perguntou-se como os profissionais enquadram o nível de treinamento disponibilizado pela organização. 66,7% enquadraram como ruim, e 33,3% como muito bom.

Como você enquadra o nível de treinamento disponibilizado pela organização?



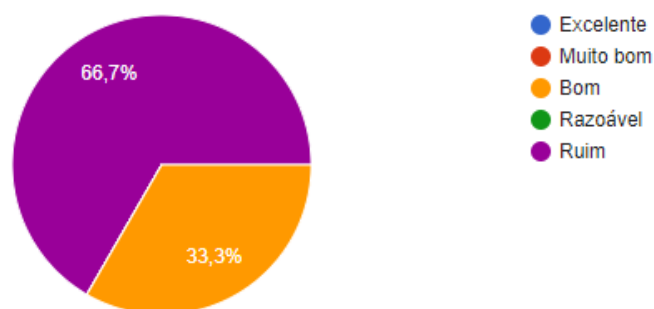
Fonte: Elaborado pela autora (2022).

O nível de treinamento ofertado pela empresa foi considerado ruim. Ao fazer a relação com o ponto anterior 4.15 que questionou se houve treinamento no novo processo de trabalho, a maioria dos respondentes apontaram que não houve treinamento. É esperado os resultados do nível de treinamento disponibilizado serem negativos, uma vez que não houve treinamento.

4.17 – Progressão de cargo

Em sequência da variável treinamento, foi indagado sobre qual era o nível de compreensão em relação aos treinamentos para progredir de cargo internamente: 66,7% responderam que eram ruim e 33,3% responderam que era bom.

Qual seu nível de compreensão em relação aos treinamentos para progredir de cargo internamente?



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Fica explícito que os treinamentos para progredir de cargo internamente, encontra-se negativo, diante das porcentagens obtidas por meio das respostas recebidas. Ao relacionar com o item 4.8 que fala sobre o incentivo oferecido pela

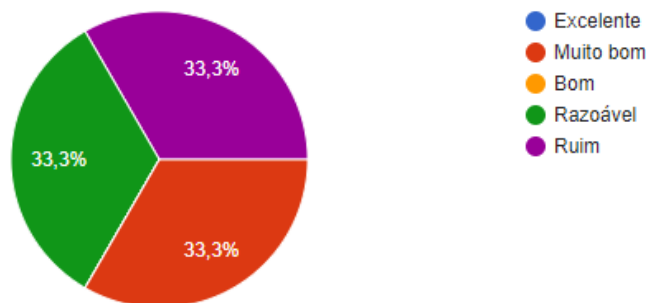
empresa para crescimento do colaborador e que se encontra negativo como apontado pelos profissionais.

Nota-se uma baixa importância por parte da organização em relação ao crescimento dos seus funcionários, em que os incentivos e os treinamentos são considerados negativos.

4.18 – Clima organizacional

Após a variável treinamento, deu-se início a questionamentos sobre a variação geral do comportamento dos gerentes e colaboradores de forma geral (presencial e afastados), em relação ao clima de trabalho entre eles na farmácia, buscando entender os desafios que o clima organizacional podia trazer na fase da pandemia e durante o *home office*. Foi questionado como ficou o clima organizacional após o surgimento da pandemia da covid-19 entre os colaboradores e os gestores/líderes: 33,3% consideraram muito bom, 33,3% responderam razoável e 33,3% avaliaram como ruim.

Com o surgimento da pandemia da COVID-19, como ficou o clima organizacional entre os colaboradores e o gestor?



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Ao analisar essas porcentagens conclui-se que o clima organizacional encontra-se desfavorável, uma vez que 33,3% apontaram ser razoável e 33,3% ruim, perfazendo 66,6%.

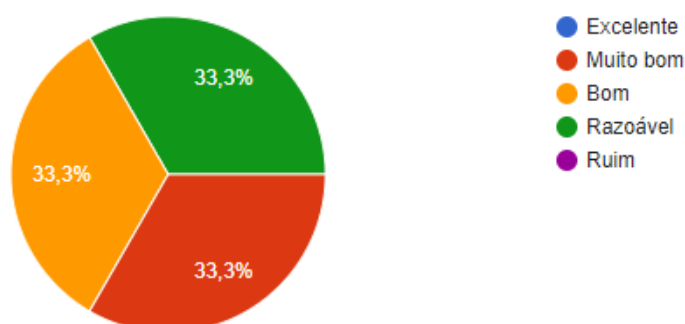
Estudar como está o clima na organização é de suma importância, uma vez que é através das informações coletadas, identificação de problemas existentes, não visíveis para todos, como expõe as necessidades de cada colaborador e aponta o que a empresa tem como pontos positivos e que os diferencia. Contudo, vale salientar que para melhoria do clima organizacional, faz-se necessário a participação de todos que fazem parte do quadro de funcionários (DUARTE; 2013).

Portanto, é necessário que a referida organização e seus respectivos colaboradores trabalhem em equipe para juntos melhorar o clima organizacional, criando assim um ambiente favorável para o desenvolvimento das atividades, visto que os profissionais passam maior parte do seu tempo, do dia a dia, no seu local de trabalho.

4.19 – Relação com os colegas

Ainda analisando sobre as relações interpessoais existentes dentro das farmácias foi identificado que as relações com os colegas de trabalho na pandemia da covid-19: 33,3% avaliaram como muito bom, 33,3% bom e 33,3% acham que é razoável.

Como você avalia a sua relação com seus colegas de trabalho na pandemia da covid-19?



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Dessa maneira, quando restringida para as relações com os colegas a situação se torna positiva, pois as porcentagens de muito bom somadas a de bom, perfazem 66,6%, com isso é possível inferir que entre os colegas de trabalho é algo bom.

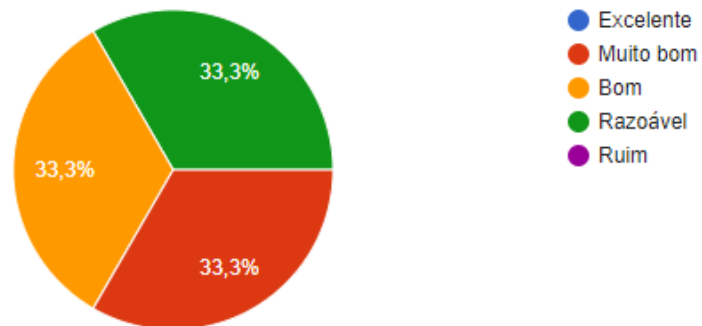
As relações com os colegas no ambiente de trabalho é algo que envolve diversos fatores, dentre eles a necessidade de manutenção do diálogo, para que consigam desenvolver as atividades de forma benéfica para todos, sendo que o alcance dos objetivos traçados só será possível se todos fizerem sua parte, e os gestores/líderes devem expressar o êxito de cada colaborador, de forma que venha valorizar e conseqüentemente motiva-los a continuar com o desempenho de forma positiva (BRONDANI, 2010).

Desse modo, nota-se que os profissionais mantêm uma boa relação, dado que é necessário e saudável possuir uma amizade/interação com os colegas, visando ter um apoio quando possível.

4.20 – Relação com os clientes

Com a possibilidade de alteração nas relações devido às adaptações necessárias, para contenção do vírus da covid-19, questionou-se como os gerentes avaliavam a relação deles com os clientes na pandemia da covid-19. E novamente, obteve-se uma divisão de opiniões: 33,3% dos respondentes acham muito bom, 33,3% consideraram bom, e 33,3% avaliaram razoável.

Como você avalia sua relação com os clientes na pandemia da covid-19?



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Portanto, apresenta-se de forma positiva a relação dos profissionais com os clientes. É visível que os profissionais mantiveram as boas relações com os seus clientes, na medida que os seus clientes também enfrentavam desafios, mesmo que diferentes dos colaboradores, eles tiveram a sensibilidade de manter a relação de forma agradável e na medida do possível, em razão da restrição de interação com os clientes, visando a prevenção de contaminação.

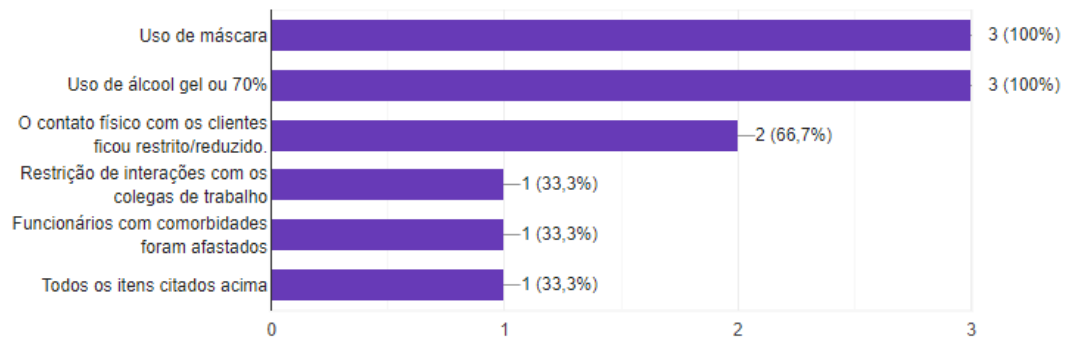
4.21 – Mudanças

As questões seguintes foram de caráter semi aberta, para os profissionais exporem suas opiniões, como também tinha as opções de escolhas

Inicialmente, foi perguntado quais foram as mudanças ocorridas no trabalho quando se deu o início do *lockdown* na pandemia da covid-19. O uso de máscara e o uso de álcool gel ou 70%, obtiveram a mesma porcentagem ambos com 100%, seguidos pela restrição/redução de interações com os clientes com 66,7%, logo após seguem com a mesma porcentagem a restrição de interações com os colegas de

trabalho e funcionários que apresentaram comorbidades foram afastados das funções presencialmente, ambas opções com 33,3% das respostas. Nessa questão nenhum dos respondentes quis expor suas opiniões de forma escrita.

Quais foram as mudanças ocorridas no seu trabalho a partir do Lockdown na pandemia da covid-19?



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A adoção de medidas não farmacológicas para enfrentamento da pandemia da covid-19 se configura como estratégia de suma importância no processo de contenção da propagação do vírus. Estratégias que colaboraram para retardar o colapso do sistema de saúde e salvaram milhares de vidas. Enquanto isso, cientistas iniciaram uma corrida para desenvolver uma vacina que somada às demais medidas, mais tarde, seria responsável pela melhora exponencial da situação da saúde pública (PALÁCIO; TAKENAMI, 2020).

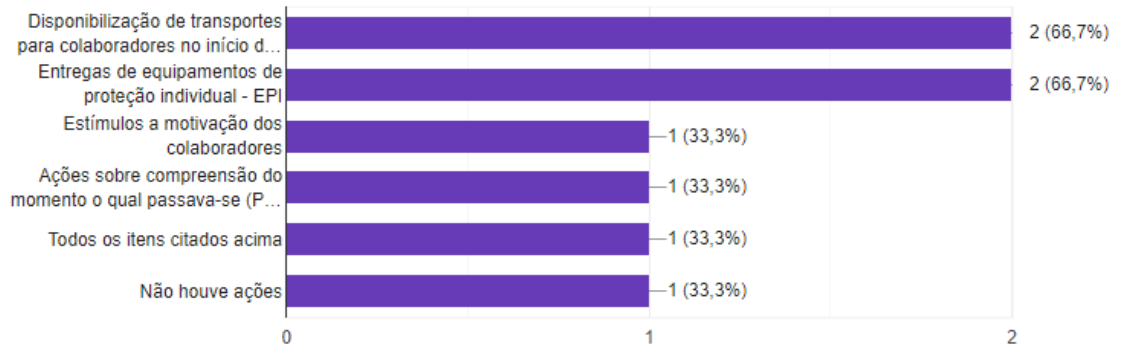
Em virtude das respostas dadas pelos gerentes, nota-se que as mudanças ocorridas vieram a calhar positivamente, diante da pandemia da covid-19, como meio de combate da transmissibilidade da doença entre os profissionais, clientes e seus respectivos familiares e/ou amigos.

4.22 – Ações

Após as mudanças, fez-se o questionamento sobre ações que a organização desenvolveu nesse período pandêmico. Perguntou-se quais foram as ações desenvolvidas pela organização para melhorar o clima organizacional entre os colaboradores. A disponibilização de transportes para colaboradores no início do *lockdown*, e a entrega de equipamentos individual - EPI obtiveram o mesmo percentual, ambos com 66,7%, seguidos por estímulos a motivação dos colaboradores com 33,3%, ações sobre compreensão do momento o qual se passava

(palestra, rodas de conversa e debates) com 33,3%. Nessa questão um respondente expressou que não houve ações.

Quais foram as ações desenvolvidas pela organização para melhorar o clima organizacional entre os funcionários da farmácia?



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

As ações feitas pela organização, foram favoráveis aos gerentes, em que no início da pandemia a disponibilização do transporte foi de grande valia, dado que a recomendação de *lockdown* para frear as contaminações fizeram com que as cidades “paralisassem” o seu mercado considerado não essencial.

Outrossim, ofertar equipamentos de proteção individual foi essencial para os profissionais que eram expostos diariamente ao risco de contaminação, visto que a oferta de teste para detectar o vírus levava pessoas infectadas à farmácia para realização do mesmo. Com isso, conclui-se que as mudanças e ações feitas foram positivas para preservação da vida de todos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em virtude dos dados apresentados, conclui-se que a pesquisa teve êxito, visto que foi alcançado os objetivos traçados inicialmente. Foram identificados os desafios do clima organizacional, as mudanças e ações ocorridas em meio a pandemia da covid-19 na rede de farmácia estudada.

Os principais achados da pesquisa: predominou pessoas do sexo masculino; a maioria respondeu que não houve treinamento por parte da organização; a maior parte dos respondentes possui até um ano de prestação de serviço na empresa; a escolaridade de maior predominância foi o ensino superior completo; o nível de contentamento dos profissionais com a organização é negativo; o convívio com a família durante a pandemia da covid-19 foi considerado muito bom pela maioria; as principais mudanças ocorridas na pandemia foi a adoção do uso de máscara e álcool em gel ou 70% e a restrição de interação com os clientes; as ações desenvolvidas com maior destaque foram a disponibilização de transporte quando iniciou-se o período de *lockdown*, seguido pela entregas de equipamentos de proteção individual - EPI

Diante dos resultados obtidos, nota-se que a organização precisa fazer melhorias, repensar sobre as variáveis gerais que influenciam o clima organizacional e que estão ligadas ao desempenho dos colaboradores. Um profissional treinado, com uma qualidade de vida boa e motivado, acarreta ganhos para a empresa, no entanto, se o quadro for negativo poderá ocorrer problemas no seu funcionamento.

A pesquisa trouxe benefícios, uma vez que os achados podem subsidiar o desenvolvimento/implementação de ações visando melhorias, conversando para saber a visão de todos os seus funcionários, alinhando objetivos em conjunto para que os ganhos beneficiem ambos, sendo referência no que faz. Outrossim, as organizações que não fazem análise interna, podem se espelhar e começar a fazer, pensando no bem estar dos colaboradores e crescimento da empresa.

A pesquisa apresenta limitações no que se refere ao quantitativo de respondentes que foi baixo, dado que muitos alegaram falta de tempo para responder às questões, ainda outros, relataram via ligação que não podiam passar informações sobre o assunto.

Para pesquisas futuras, fica a sugestão de aplicar um Questionário sobre Clima Organizacional (QCO) com colaboradores e líderes para analisar as respostas de ambos e assim ter uma melhor visão sobre o que ambos os lados acham de como a

empresa está sendo dirigida, e fazer pesquisa aplicando QCO, simultaneamente, em empresas do mesmo segmento, possibilitando comparações dos achados.

REFERÊNCIAS

Bezerra, A.C.V.et al. Fatores associados ao comportamento da população durante o isolamento social na pandemia de COVID-19. **Ciência & Saúde Coletiva**. v. 25, suppl 1, 2020. pp. 2411-2421. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.1.10792020>. Acesso em: 26 mai. 2022.

BRIDI, M.A.et al. **O trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19**. Curitiba: Universidade Federal do Paraná, Grupo de Estudos Trabalho e Sociedade, 2020.

BRONDANI, J.P. **Relacionamento interpessoal e o trabalho em equipe: uma análise sobre a influência na qualidade de vida no trabalho**. 2010.

CARVALHO, G.M.T.et al. **Construção e aplicação de um instrumento de mensuração de clima organizacional de interesse dos administradores**. UNIVERSITAS, n. 22, 2018.

CARVALHO, J.F.et al. Qualidade de vida no trabalho e fatores motivacionais dos colaboradores nas organizações. **Educação em foco**, v. 7, n. 1, p. 21-23, 2013.

CAVASSANI, A.P; CAVASSANI, E.B; BIAZIN, C. C. **Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações**. XIII SIMPEP, p. 41-47, 2006.

CINTRA, J; DALBEM, E. **Comportamento organizacional**. Londrina: Editora e distribuidora educacional S.A. 2016.

CHIAVENATO, I. **Administração**. Elsevier Brasil, 2007.

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

CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA. **Levantamento mostra como o medo da Covid-19 impactou venda de medicamentos**. 2020.Disponível em: <https://www.cff.org.br/noticia.php?id=5747> Acesso em: 30 mai. 2022.

DIAS, C.A; SIQUEIRA, M.V.S; MEDEIROS, B.N. Tédio e Trabalho nas Organizações: Do mal-estar à resignificação. **Revista Subjetividades**, v. 19, n. 2, p. 10-08/2019, 2019.

DUARTE, T.T. Liderança e clima organizacional. 2013.

FONSECA, J.J.S. **Metodologia da pesquisa científica**. Universidade estadual do Ceará, 2002.

GARCIA, Denise B. Os diferentes tipos de Liderança e sua influência no clima organizacional. **Data da publicação**, v. 13, 2017.

GIACOMELLI, W; BORGES, G.B; SANTOS, E.G. Determinantes da Desmotivação no Trabalho: uma investigação teórica e empírica. **Revista de Administração de Roraima-RARR**, v. 6, n. 1, p. 4-17, 2016.

KLEIN, L.L; PEREIRA, B. A. D; LEMOS,R.B.quality of working life: parameters and evaluation in the public service. RAM. **Revista de Administração Mackenzie**. v. 20, n. 3, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG190134>. Acesso em: 26 mai. 2022.

LOPES, T.V.M. **Motivação no trabalho**. FGV, Instituto de Documentação, Editora da Fundação Getúlio Vargas, 1980.

MENEZES, I.G; GOMES, A.C.P. Clima organizacional: uma revisão histórica do construto. **Psicol. rev.** (Belo Horizonte), v. 16, n. 1, p. 158-179, 2010. Disponível em:http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-11682010000100011&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 06 abr. 2022

MOREIRA, E.G. **Clima organizacional**. IESDE BRASIL SA, 2012.

MORESI, E. et al. Metodologia da pesquisa. Brasília: Universidade Católica de Brasília, v. 108, n. 24, p. 5, 2003

OLIVEIRA, D; CARVALHO, R.J; ROSA, A.C.M. **Clima organizacional: fator de satisfação no trabalho e resultados eficazes na organização**. Simpósio de Eficiência em Gestão e Tecnologia, v. 9, 2012.

PALÁCIO, M.A.V; TAKENAMI, I. Em tempos de pandemia pela COVID-19: o desafio para a educação em saúde. **Vigilância Sanitária em Debate: Sociedade, Ciência & Tecnologia**, v. 8, n. 2, p. 10-15, 2020.

ROSA, R.H.R.**A importância da liderança e motivação nas organizações**. In: XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão. 2016.

SOUSA, J.B.S. et al. Pandemia do coronavírus: estratégias amenizadoras do estresse ocupacional em trabalhadores da saúde. **Enferm. Foco**. v.11,n.1, 2020. Disponível em:<http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/3644#:~:text=Resultados%3A%20os%20principais%20componentes%20explorados,atividades%20de%20gerenciamento%20de%20estresse> .Acesso em: 26 mai. 2022.

SOUSA, A.R. et al. Emotions and coping strategies of men to the covid-19 pandemic in brazil. **Texto & Contexto - Enfermagem**. v. 29, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2020-0248>. Acesso em: 26 mai. 2022.

SORIO,W. Clima organizacional. **Revista Partes**, 2004

The World Health Organization Quality of Life assessment (WHOQOL): position paper from the World Health Organization. **Soc Sci Med**. v.41, n.10, p.1403-9, 1995. Disponível em: 10.1016/0277-9536(95)00112-k. Acesso em: 6 de jun. 2022.

VOLPATO, M; CIMBALISTA, S. O processo de motivação como incentivo à inovação nas organizações. **Revista da FAE**, v. 5, n. 3, 2000.

VOLPE, R.A; LORUSSO, C.B. A importância do treinamento para o desenvolvimento do trabalho. **Psicologia Online**, p. 01-08, 2009.

World Health Organization. Novel Coronavirus (2019-ncov) Situation Report - 1 21 January 2020a. Disponível em: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200121-sitrep-1-2019-ncov.pdf?sfvrsn=20a99c10_4 Acesso em: 15 de fev.2022.

World Health Organization. Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Situation Report – 51. 2020b. Disponível em : https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200311-sitrep-51-covid-19.pdf?sfvrsn=1ba62e57_10 Acesso em: 15 de fev. 2022.

ZANDIFAR, A; BADRFAM, R. Iranian mental health during the COVID-19 epidemic. **Asian J Psychiatr**. v. 51, 2020. Disponível em:10.1016/j.ajp.2020.101990. Acesso em: 6 de jun. 2022.

APÊNDICE 1 - INSTRUMENTO DE PESQUISA

Adaptado de (Carvalho,2018).

OS DESAFIOS DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM MEIO A PANDEMIA DA COVID-19 EM UMA REDE DE FARMÁCIA NA REGIÃO METROPOLITANA

A presente pesquisa é referente ao trabalho de conclusão de curso da discente Ângela Pereira Leite do curso de administração do Instituto Federal da Paraíba - IFPB, sob a orientação da Profa.Dra. Alice Inês Guimarães Araújo. O questionário possui 22 perguntas, sendo 20 de cunho fechado e 2 Semi Abertas. O principal objetivo é: Discorrer sobre os desafios que os líderes enfrentam para manutenção positiva do clima organizacional em meio a pandemia da COVID-19, durante o desenvolvimento das atividades em uma rede de farmácia na região metropolitana.

OBS: SUA PARTICIPAÇÃO É ANÔNIMA

Para maiores informações, sanar dúvidas: Entrar em contato pelo e-mail: angela.pereira@academico.ifpb.edu.br

Você aceita participar da pesquisa?

Sim () Não ()

1 – Sexo/Gênero

() Feminino () Masculino () Outros -----

2 – Idade

() 18 a 26 anos () 26 a 34 anos () 34 a 42 anos () 42 a 50 anos () 50 ou mais

3 – Escolaridade

() Ensino fundamental completo () Ensino fundamental incompleto

() Ensino médio completo () Ensino médio incompleto

() Ensino superior completo () Ensino superior incompleto () Outros-----

4 – Tempo de serviço

Até 1 ano 3 a 6 anos 6 a 9 anos 9 a 12 anos 12 ou mais

Motivação - Pandemia da covid-19**5 – Qual o seu nível de contentamento com a organização?**

1 – Excelente 2 – Muito bom 3 - Bom 4- Razoável 5 -Ruim

6 – Qual seu nível de motivação para realização das atividades na organização?

1 – Excelente 2 – Muito bom 3 - Bom 4- Razoável 5 -Ruim

7 – Qual seu nível de compreensão sobre a valorização do profissional na organização?

1 – Excelente 2 – Muito bom 3 - Bom 4- Razoável 5 -Ruim

8 - Qual nível de incentivo oferecido pela organização para crescimento dos seus respectivos colaboradores?

1 – Excelente 2 – Muito bom 3 - Bom 4- Razoável 5 -Ruim

Qualidade de vida - Pandemia da covid-19**9 - Qual o nível de qualidade de vida na organização?**

1 – Excelente 2 – Muito bom 3 - Bom 4- Razoável 5 -Ruim

10 - Diante da pandemia da covid-19, como você avalia sua qualidade de vida em relação ao sono/reposo e a sua saúde mental e física?

1 – Excelente 2 – Muito bom 3 - Bom 4- Razoável 5 -Ruim

11 - Como você avalia a sua situação financeira diante dos desafios na pandemia?

1 – Excelente 2 – Muito bom 3 - Bom 4- Razoável 5 -Ruim

12 - Como você avalia o seu convívio familiar após o surgimento da pandemia da covid-19?

1 – Excelente 2 – Muito bom 3 - Bom 4- Razoável 5 -Ruim

13 - Qual nível de condição de trabalho em relação a saúde dos colaboradores no seu setor de atividades durante a pandemia da COVID-19?

1 – Excelente 2 – Muito bom 3 - Bom 4- Razoável 5 -Ruim

14 - Qual nível de condição de trabalho em relação a segurança dos colaboradores durante a pandemia da COVID-19?

1 – Excelente 2 – Muito bom 3 - Bom 4- Razoável 5 -Ruim

Treinamento - Pandemia da covid-19

15 - Houve treinamento nesse novo processo de trabalho?

Sim Não

16 - Como você enquadra o nível de treinamento disponibilizado pela organização?

1 – Excelente 2 – Muito bom 3 - Bom 4- Razoável 5 -Ruim

17 - Qual seu nível de compreensão em relação aos treinamentos para progredir de cargo internamente?

1 – Excelente 2 – Muito bom 3 - Bom 4- Razoável 5 -Ruim

Clima Organizacional - Pandemia da covid-19

18 - Com o surgimento da pandemia da COVID-19, como ficou o clima organizacional entre os colaboradores e o gestor?

1 – Excelente 2 – Muito bom 3 - Bom 4- Razoável 5 -Ruim

19 - Como você avalia a sua relação com seus colegas de trabalho na pandemia da covid-19?

1 – Excelente 2 – Muito bom 3 - Bom 4- Razoável 5 -Ruim

20- Como você avalia sua relação com os clientes na pandemia da covid-19?

1 – Excelente 2 – Muito bom 3 - Bom 4- Razoável 5 -Ruim

21 - Quais foram as mudanças ocorridas no seu trabalho a partir do Lockdown na pandemia da covid-19?

Uso de máscara

Uso de álcool gel ou 70%

O contato físico com os clientes ficou restrito/reduzido

Restrição de interações com os colegas de trabalho

Funcionários com comorbidades foram afastados

Todos os itens citados acima ()

22 - Quais foram as ações desenvolvidas pela organização para melhorar o clima organizacional entre os funcionários da farmácia?

Disponibilização de transportes para colaboradores no início do *lockdown* ()

Entrega de equipamento de proteção individual - EPI ()

Estímulos para motivar os colaboradores ()

Ações sobre o momento o qual passava-se (Palestras; roda de conversas e debates)
()

Todos citados acima ()

Outros – ()

Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

Entrega de trabalho de conclusão de curso

Assunto: Entrega de trabalho de conclusão de curso
Assinado por: Ângela Leite
Tipo do Documento: Anexo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Ostensivo (Público)
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- Ângela Pereira Leite, ALUNO (20181460028) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA, em 09/07/2022 13:04:09.

Este documento foi armazenado no SUAP em 09/07/2022. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 566771

Código de Autenticação: 3cf2f3b1f7

