

TRABALHADORES DE SHOPPING CENTERS: CONDIÇÕES DE TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA À LUZ DA NR-01

SHOPPING MALL WORKERS: WORKING CONDITIONS AND QUALITY OF WORK LIFE IN LIGHT OF NR-01

Luana da Silva Moura¹

RESUMO

O estudo analisou as percepções de trabalhadores do comércio varejista atuantes em shopping centers da cidade de Fortaleza acerca de suas condições de trabalho e da qualidade de vida no trabalho, considerando a aplicação da Norma Regulamentadora número um. A pesquisa parte da relevância do setor varejista na geração de empregos e das especificidades do ambiente laboral desses empreendimentos, caracterizados por jornadas extensas, metas rigorosas e elevada pressão por desempenho. Adotou-se uma pesquisa do tipo Survey, de abordagem quantitativa e caráter explicativo, realizada por meio da aplicação de questionário estruturado, aplicado de forma presencial e on-line, totalizando cento e vinte e uma respostas válidas. Os resultados indicam que, embora alguns aspectos do ambiente físico sejam avaliados de forma positiva, persistem desafios relacionados à organização do trabalho, à valorização profissional, ao equilíbrio entre vida pessoal e profissional e à gestão dos riscos psicossociais. Conclui-se que as percepções dos trabalhadores evidenciam a necessidade de práticas organizacionais mais humanizadas, capazes de promover bem-estar, segurança e melhores condições de trabalho no contexto dos shopping centers.

Palavras-chave: qualidade de vida no trabalho; condições de trabalho; trabalhadores do varejo; shopping centers; riscos psicossociais.

ABSTRACT

This study analyzed the perceptions of retail workers employed in shopping malls in the city of Fortaleza regarding their working conditions and quality of work life, considering the application of Regulatory Standard number one. The research is based on the relevance of the retail sector for job creation and on the specific characteristics of the work environment in these establishments, marked by long working hours, strict performance targets, and high pressure for performance. A survey-type study with a quantitative and explanatory approach was conducted through the application of a structured questionnaire administered in person and online, resulting in one hundred and twenty-one valid responses. The results indicate that although some aspects of the physical work environment are positively evaluated, challenges persist related to work organization, professional recognition, work-life balance, and the management of psychosocial risks. It is concluded that workers' perceptions highlight the need for more humanized organizational practices capable of promoting well-being, safety, and improved working conditions in the context of shopping malls.

Keywords: quality of work life; working conditions; retail workers; shopping malls; psychosocial risks

¹ Bacharel em Administração pela Universidade Estadual do Ceará (UECE) e graduada em Design de Moda pela Estácio. Pesquisadora das condições de trabalho no varejo e da interface entre gestão financeira e moda.

1 INTRODUÇÃO

O contexto pós-moderno é marcado por rápidas transformações nos meios de produção, nas relações de trabalho e nas interações sociais, exigindo dos trabalhadores maior flexibilidade, adaptabilidade e disponibilidade, o que impacta diretamente a qualidade de vida no trabalho (QVT) e reforça a importância de normas regulamentadoras de segurança e saúde, como a NR-01 (Brasil, 2024).

O setor varejista brasileiro destaca-se como relevante gerador de empregos e dinamizador da economia. Em especial, os shopping centers concentram grande parte das atividades comerciais, oferecendo espaços de consumo, lazer e convivência urbana (Meguis; Castro, 2015; Padilha, 2003), mas também demandando esforços significativos dos trabalhadores devido a jornadas extensas, metas rigorosas e pressão por desempenho.

A QVT, segundo Walton (1973), envolve dimensões como condições seguras e saudáveis, compensação justa, desenvolvimento de capacidades, crescimento contínuo e equilíbrio entre vida profissional e pessoal, aspectos diretamente relacionados à aplicação da NR-01 e à percepção de bem-estar no trabalho.

Diante disso, este estudo busca responder à questão: Como trabalhadores de shopping centers percebem as condições laborais e a QVT à luz da NR-01? O objetivo geral é analisar essas percepções, com os objetivos específicos de: a) identificar o perfil sociodemográfico e tempo de atuação; b) avaliar percepções sobre condições gerais do ambiente de trabalho; c) analisar remuneração, benefícios e valorização profissional; d) investigar segurança, saúde e aplicação da NR-01; e) verificar a percepção de QVT e fatores determinantes.

Para tanto, realizou-se pesquisa do tipo survey, de abordagem quantitativa, com amostragem por conveniência e análise descritiva de dados coletados por questionário aplicado a trabalhadores de diferentes lojas e turnos em shopping centers de Fortaleza (CE).

O artigo está organizado em introdução, revisão de literatura, metodologia, resultados, considerações finais e referências, permitindo compreender o contexto, os achados e as contribuições.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): conceitos e modelos

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) refere-se ao nível de satisfação e bem-estar no ambiente laboral, abrangendo aspectos psicológicos, sociais e físicos. Nas últimas décadas, o tema tem sido amplamente discutido na Administração, especialmente em contextos marcados pela precarização das relações de trabalho e pela intensificação das exigências produtivas.

O termo QVT surgiu na década de 1950, na Inglaterra, com estudos de Eric Trist e colaboradores do Tavistock Institute, que buscavam reestruturar tarefas e ampliar a autonomia dos trabalhadores para reduzir o estresse ocupacional (Fernandes, 1996; Rodrigues, 1999). Na década de 1970, o conceito ganhou maior visibilidade nas discussões sobre a humanização do trabalho e consolidou-se no Brasil entre as décadas de 1980 e 1990, adaptando-se à realidade nacional.

A QVT pode ser entendida como uma estratégia de alinhamento entre produtividade e bem-estar. Ela envolve tanto dispositivos legais de proteção ao trabalhador quanto o atendimento às necessidades humanas, fundamentada na humanização do trabalho e na responsabilidade social das organizações (Fernandes, 1996). Minayo, Hartz e Buss (2000) associam a qualidade de vida ao grau de satisfação nas esferas familiar, social e ambiental,

enquanto Limongi-França (2004) destaca que a QVT inclui cuidados legais, motivacionais e de lazer. No âmbito organizacional, constitui uma ferramenta estratégica de gestão de pessoas, voltada à melhoria contínua do ambiente de trabalho (França, 1997).

Diversos modelos teóricos orientam a análise da QVT. Walton (1973, apud Fernandes, 1996) propõe categorias como compensação justa, condições de trabalho, oportunidades de crescimento, integração social e equilíbrio entre trabalho e vida pessoal. Westley (1979, apud Rezende; Lima, 2016) considera fatores econômicos, políticos, psicológicos e sociológicos, enquanto Werther e Davis (1983, apud Fernandes, 1996) enfatizam elementos organizacionais, ambientais e comportamentais.

Apesar de sua relevância, os modelos clássicos apresentam limitações em contextos de alta rotatividade e intensa pressão por desempenho, como o varejo em shopping centers. Estudos recentes indicam que a QVT atua como fator estratégico para motivação e desempenho, e que intervenções psicológicas podem contribuir para o bem-estar subjetivo (Pereira; Trevelin, 2020; Sakuraya et al., 2020). A implementação da QVT exige mudanças nos sistemas de recompensas, tecnologia, ambiente e métodos de gestão, demandando abordagem integrada das condições de trabalho, considerando fatores estruturais, legais e subjetivos (Fernandes, 1996). No contexto contemporâneo, aspectos organizacionais e psicossociais, como reconhecimento profissional, autonomia, comunicação interna e gestão do trabalho, são centrais, sobretudo em ambientes de varejo intensificado.

2.2 Norma Regulamentadora nº 01 (NR-01)

A NR-01, instituída pela Portaria MTb nº 3.214/1978, aplica-se a empregadores e empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho e estabelece diretrizes gerais para a Segurança e Saúde no Trabalho (SST). A norma aborda riscos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e, recentemente, psicossociais, definindo direitos e deveres de empregadores e trabalhadores, regulamentando capacitação, treinamento e gestão documental.

Ao longo de sua vigência, a NR-01 passou por atualizações, como a Portaria SEPRT nº 6.730/2020, que revisou disposições gerais e o Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO), e a Portaria MTE nº 1.419/2024, que incorporou de forma mais explícita fatores de risco psicossociais.

A inclusão de riscos psicossociais é relevante diante do aumento do adoecimento mental no trabalho. A Organização Mundial da Saúde (OMS, 2025) estima que mais de 1 bilhão de pessoas no mundo vivem com algum transtorno mental. No Brasil, dados do Ministério da Previdência Social e da ONU (2025) indicam aumento de 134% nos afastamentos por transtornos mentais entre 2022 e 2024.

Esses riscos estão associados a percepções individuais e interações no ambiente laboral, podendo gerar estresse, burnout, ansiedade, depressão e conflitos. Fatores como carga excessiva, pressão por tempo, funções mal definidas, insegurança e ausência de apoio social aumentam a probabilidade desses agravos (Teixeira; Silva; Cadime, 2025). No varejo, metas rigorosas e jornadas extensas potencializam esses riscos, conforme evidenciado pelo programa Trilha da Mente, da Alper Seguros (2025), em que 31% dos trabalhadores do varejo estão em alto risco de sofrimento psicológico e 46% apresentam algum nível de sofrimento.

Assim, a NR-01 alinha-se à discussão contemporânea sobre QVT, reconhecendo que fatores organizacionais, relacionais e emocionais são determinantes centrais para saúde, bem-estar e desempenho, especialmente em setores intensificados como o comércio varejista em shopping centers.

2.3 Crescimento e evolução do comércio varejista

O comércio varejista desempenha papel relevante na economia brasileira, destacando-se pela geração de empregos, influência no consumo das famílias e participação no Produto Interno Bruto. Trata-se de um setor dinâmico, acompanhando transformações tecnológicas, mudanças no comportamento do consumidor e oscilações econômicas (Richter, 1954, apud Las Casas; Garcia, 2007).

O varejo atua como intermediário entre fabricantes e consumidores finais, assumindo diferentes formatos, como lojas especializadas, lojas de departamento, redes, supermercados e lojas de conveniência (Las Casas; Garcia, 2007). Historicamente, evoluiu de feiras livres e mercados locais para redes físicas, comércio eletrônico e grandes conglomerados. Em 2022, o setor empregava 7,6 milhões de pessoas no varejo, parte dos 10,3 milhões de empregados do comércio, contribuindo significativamente para a receita operacional líquida do setor (IBGE, 2023).

Mesmo diante da pandemia da Covid-19, o setor manteve crescimento e absorção de mão de obra, sobretudo em áreas urbanas, reforçando a necessidade de análise das condições de trabalho e da QVT. Nesse contexto, os shopping centers destacam-se por concentrar comércio, serviços e lazer, reunindo grande número de trabalhadores e refletindo mudanças nos padrões de consumo e relações laborais.

2.4 História e consolidação dos shopping centers

A trajetória dos shopping centers remonta aos Estados Unidos no pós-guerra, quando integravam consumo, serviços e lazer em um único ambiente, ocupando o “tempo livre” da população de classe média e alta (Padilha, 2003). Segundo Lima Filho (1969, p. 41), os shopping centers constituem um subsistema do varejo, cuja estrutura deve incorporar aspectos operacionais, sendo uma forma de organização e operação legitimada no sistema varejista americano (Lima Filho, 1969, p. 38).

O primeiro empreendimento moderno, o Southdale (1956), consolidou o modelo, que se expandiu para a Europa e chegou ao Brasil nas décadas de 1960 e 1970 com o Shopping Iguatemi (1966) e o Conjunto Nacional de Brasília (1971) (Castello Branco et al., 2007). A urbanização acelerada, o crescimento da classe média e a demanda por lazer seguro impulsionaram rápida expansão, com mais de 600 empreendimentos em 2020 (Silva; Rodrigues, 2023). Ao final de 2024, o Brasil contava com 648 empreendimentos, mais de 123 mil lojas, 1,07 milhão de empregos diretos e cerca de 476 milhões de visitas mensais (Abrasce, 2025).

Além do papel econômico, os shopping centers assumem funções culturais e sociais, substituindo espaços públicos e promovendo novas práticas de lazer e sociabilidade, esculpindo novos hábitos (Meguis; Castro, 2017; Padilha, 2003). Assim, consolidam-se como espaços multifuncionais que articulam dimensões econômicas, sociais e simbólicas, influenciando a reorganização da vida urbana e a formação de novas práticas de consumo e lazer. Compreender essa evolução é essencial para refletir sobre impactos nos trabalhadores, especialmente em termos de condições laborais, QVT e conciliação entre vida profissional e pessoal.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo é de caráter explicativo e classifica-se como pesquisa do tipo *survey*. A abordagem adotada é quantitativa, baseada na coleta e análise de dados por meio de questionário estruturado com perguntas fechadas. A população-alvo compreende trabalhadores contratados pelo regime CLT no setor varejista de shopping centers de Fortaleza (CE).

O instrumento de coleta foi desenvolvido a partir da literatura sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e NR-01, e organizado em cinco seções: perfil sociodemográfico; condições e organização do trabalho; remuneração e valorização; segurança e saúde; percepção de QVT e bem-estar. Foi aplicado online e presencialmente entre 12 e 25 de novembro de 2025, obtendo 121 respostas válidas, garantindo anonimato, sem solicitação de informações pessoais identificáveis, como nome, endereço ou empresa. Cada participante recebeu instruções claras de que suas respostas seriam utilizadas para fins acadêmicos.

Diante da ausência de dados sobre o total de empregados em *shoppings* de Fortaleza, adotou-se o cálculo para população infinita, resultando em margem de erro de 8,9%, considerada aceitável para estudo local. A amostragem foi aleatória simples por conveniência, selecionando trabalhadores disponíveis durante o período de coleta.

Os dados foram submetidos à análise estatística descritiva (frequências, médias e porcentagens), com cruzamentos entre variáveis sociodemográficas. Testes complementares, como qui-quadrado e ANOVA, são sugeridos para verificar diferenças significativas na percepção de QVT.

A metodologia permite interpretar percepções dos trabalhadores sobre o ambiente laboral, analisar a aplicação da NR-01 e identificar fatores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho, fornecendo subsídios para melhorias organizacionais e políticas de saúde e segurança no varejo.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Exibe os dados coletados através de tabelas, gráficos e estatísticas fazendo a **discussão**, que deve estar diretamente ligada aos objetivos da pesquisa. Interpreta os dados comparando-os com a literatura, mostrando como eles respondem (ou não) às metas propostas no início do trabalho. Explica, ainda, o significado das descobertas, abordando suas implicações, relevância e limitações.

O questionário foi aplicado de forma online e presencial aos trabalhadores de shopping centers de Fortaleza e obteve 121 respostas válidas. O instrumento foi organizado em cinco seções considerando os objetivos da pesquisa. Os resultados de cada seção foram os seguintes:

Seção 1 – Perfil do Trabalhador

Esta seção trata sobre idade, gênero e tempo de atuação, o que permite compreender a composição da força de trabalho dos *shoppings*.

Tabela 1 – Perfil sociodemográfico dos trabalhadores (n = 121)

Variável	Categoria	Frequência	%
Faixa etária	Menos de 20 anos	16	13,20%
	20–35 anos	85	70,20%
	35–45 anos	18	14,90%
	Mais de 45 anos	2	1,70%
Total		121	100,00%
Gênero	Feminino	58	47,90%
	Masculino	48	39,70%
	Outro	15	12,40%
Total		121	100,00%
Tempo de atuação	Menos de 6 meses	25	20,70%
	6 meses a 1 ano	35	28,90%

	1 a 3 anos	46	38,00%
	Mais de 3 anos	15	12,40%
Total		121	100,00%

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Os dados mostram que a força de trabalho é predominantemente jovem, com 70,2% dos participantes entre 20 e 35 anos. A presença de trabalhadores mais velhos é reduzida, evidenciada por apenas 2 indivíduos com mais de 45 anos. Quanto ao gênero, observa-se uma predominância feminina (47,9%), seguida por homens (39,7%) e trabalhadores que se identificam como “outro” (12,4%), evidenciando diversidade de identidades de gênero. O tempo de atuação é relativamente curto, com a maior parte dos trabalhadores (38%) atuando há 1 a 3 anos e 49,6% com menos de 1 ano de experiência.

Tabela 2 – Distribuição dos trabalhadores por faixa etária e gênero (n = 121)

Faixa etária	Feminino	Masculino	Outro	Total	% Total
Menos de 20 anos	4	5	7	16	13,20%
20 a 35 anos	46	32	7	85	70,20%
35 a 45 anos	6	11	1	18	14,90%
Mais de 45 anos	2	0	0	2	1,70%
Total	58	48	15	121	100%

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

A análise do cruzamento entre faixa etária e gênero evidencia que a maior concentração está na faixa de 20 a 35 anos, especialmente entre as mulheres (46). Para os homens, 32 estão nessa faixa, enquanto o grupo “Outro” apresenta distribuição equilibrada entre menos de 20 anos e 20 a 35 anos.

Tabela 3 – Distribuição dos trabalhadores por gênero e tempo de atuação (n = 121)

Faixa etária	Feminino	Masculino	Outro	Total	% Total
Menos de 20 anos	4	5	7	16	13,20%
20 a 35 anos	46	32	7	85	70,20%
35 a 45 anos	6	11	1	18	14,90%
Mais de 45 anos	2	0	0	2	1,70%
Total	58	48	15	121	100%

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

O cruzamento entre gênero e tempo de atuação mostra que a maior parte das mulheres atua há 1 a 3 anos, com significativa parcela de recém-contratadas. Entre os homens, há concentração semelhante em 1 a 3 anos, mas com presença relevante de recém-contratados. No grupo “Outro”, 7 possuem menos de 6 meses de experiência.

Por fim, a análise conjunta das três tabelas evidencia que o setor de *shoppings centers* de Fortaleza mantém uma força de trabalho predominantemente jovem, com permanência relativamente curta e predominância feminina. Esses achados corroboram dados da 23ª edição do Club Survey Varejo (Korn Ferry, 2023), que aponta 54% de profissionais do gênero feminino no varejo nacional, reforçando características estruturais do trabalho no varejo. A distribuição por idade e gênero, assim como o tempo de atuação, indica elevada rotatividade e presença crescente de trabalhadores recém-contratados, particularmente entre os gêneros feminino e “Outro”. Esses resultados fornecem base para discutir os impactos na Qualidade de Vida no

Trabalho (QVT) e orientam a análise das seções seguintes sobre condições laborais, remuneração, valorização e segurança.

Seção 2 – Condições e Organização do Trabalho

Nesta seção, apresentam-se os resultados referentes às condições e à organização do trabalho, abrangendo a avaliação do ambiente físico, bem como aspectos relacionados à jornada, carga horária, pausas, volume de trabalho, cumprimento de metas e participação nas decisões.

Tabela 4 – Percepção dos trabalhadores sobre condições e organização do trabalho (n = 121)

Resumo 1 - Percepção dos trabalhadores sobre condições e organização do trabalho (n = 121)

1. O ambiente de trabalho é adequado (iluminação, ventilação, temperatura e ruído)?

Respostas	Frequência	%	Resultado
Concordo	71	58,70%	A maioria percebe o ambiente como adequado; porém, 39,7% concordam parcialmente, indicando necessidade de melhorias em aspectos físicos.
Concordo parcialmente	48	39,70%	
Discordo	2	1,60%	

2. A comunicação entre supervisores/gerentes e funcionários é clara e respeitosa?

Respostas	Frequência	%	Resultado
Concordo	43	35,50%	Comunicação percebida como razoável, mas 52,9% concordam parcialmente e 11,6% discordam, sugerindo oportunidades para fortalecer a clareza e respeito no diálogo.
Concordo parcialmente	64	52,90%	
Discordo	14	11,60%	

3. As escalas de trabalho (finais de semana e feriados) são bem organizadas e respeitam o descanso do trabalhador?

Respostas	Frequência	%	Resultado
Concordo	33	27,30%	Reconhecimento parcial da organização das escalas; 56,2% indicam necessidade de ajustes, 16,5% discordam totalmente. Rotatividade e sobrecarga podem impactar o bem-estar.
Concordo parcialmente	68	56,20%	
Discordo	20	16,50%	

4. Tenho intervalos e pausas suficientes durante a jornada de trabalho?

Respostas	Frequência	%	Resultado
Concordo	50	41,70%	Embora 41,7% considerem os intervalos suficientes, 35,8% concordam parcialmente e 22,5% discordam, evidenciando lacunas na regularidade do descanso.
Concordo parcialmente	43	35,80%	
Discordo	27	22,50%	

5. A carga horária e o volume de trabalho são compatíveis com minhas condições físicas e pessoais?			
Respostas	Frequência	%	Resultado
Concordo	33	27,30%	A maioria (57%) concorda parcialmente, indicando que ajustes são necessários para adequar a carga e evitar sobrecarga física e mental.
Concordo parcialmente	69	57,00%	
Discordo	19	15,70%	
6. As metas e exigências de desempenho são realistas e alcançáveis?			
Respostas	Frequência	%	Resultado
Concordo	30	24,80%	53,7% concordam parcialmente, refletindo que metas são percebidas como desafiadoras e nem sempre adequadas à realidade, podendo gerar estresse.
Concordo parcialmente	65	53,70%	
Discordo	26	21,50%	
7. A gestão da empresa valoriza a opinião dos trabalhadores nas decisões que impactam o trabalho?			
Respostas	Frequência	%	Resultado
Concordo	16	13,20%	A maioria (48,8%) sente-se desvalorizada, sugerindo distanciamento entre gestão e equipe; 38% concordam parcialmente, indicando possibilidade de melhorar participação nas decisões.
Concordo parcialmente	46	38,00%	
Discordo	59	48,80%	

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Os resultados indicam que, embora a maior parte dos trabalhadores perceba o ambiente físico como adequado (58,7%), aspectos organizacionais apresentam avaliações apenas parciais. A comunicação entre supervisores e funcionários é percebida como clara e respeitosa por 35,5%, mas a maioria (52,9%) concorda parcialmente, evidenciando falhas na interação. A organização das escalas, incluindo finais de semana e feriados, é considerada satisfatória por apenas 27,3%, enquanto 56,2% concordam parcialmente, e 16,5% discordam.

Quanto a pausas e intervalos, 41,7% percebem que são suficientes, 35,8% concordam parcialmente e 22,5% discordam. A carga horária e o volume de trabalho são compatíveis com condições físicas e pessoais para 27,3% dos trabalhadores, parcialmente compatíveis para 57% e incompatíveis para 15,7%. Metas e exigências de desempenho são consideradas realistas por 24,8%, parcialmente por 53,7% e irrealistas por 21,5%. Por fim, 48,8% discordam que a gestão valoriza a opinião dos trabalhadores, refletindo baixa participação nos processos decisórios.

Esses achados dialogam com Walton (1973), em especial com a dimensão “Condições de Trabalho”, ao abordar ambiente físico, jornada e carga laboral. A análise também se conecta a Westley (1979), em que os indicadores econômico, político e sociológico refletem, respectivamente, condições e recursos de trabalho, comunicação parcial e baixa participação nas decisões.

Em síntese, os resultados evidenciam que, embora existam condições físicas adequadas, há lacunas significativas na organização do trabalho, comunicação e participação dos trabalhadores, impactando o bem-estar e a percepção de qualidade de vida no ambiente laboral.

Seção 3 – Remuneração e Valorização

Após os resultados referentes aos aspectos físicos e organizacionais do trabalho, esta seção passa a abordar a percepção dos trabalhadores sobre remuneração, benefícios e valorização profissional.

Tabela 5 – Percepção dos trabalhadores sobre remuneração e valorização (n = 121)

Assim, a percepção dos trabalhadores sobre remuneração e valorização (n = 121)

1. A remuneração que recebo é justa em relação às minhas responsabilidades?			
Respostas	Frequência	%	Resultado
Concordo	40	33,1%	A maioria (44,6%) concorda parcialmente, indicando percepção de insuficiência ou necessidade de ajustes. A discordância (22,3%) reforça insatisfação com salários.
Concordo parcialmente	54	44,6%	
Discordo	27	22,3%	
2. Sinto-me valorizado (a) e reconhecido (a) pela empresa?			
Respostas	Frequência	%	Resultado
Concordo	20	16,5%	A maioria (45,5%) discorda de se sentir valorizada, apontando baixo reconhecimento profissional. Apenas 16,5% sentem-se plenamente valorizados.
Concordo parcialmente	46	38%	
Discordo	55	45,5%	
3. A empresa oferece benefícios adequados (vale-refeição, transporte, folgas, comissões etc.)?			
Respostas	Frequência	%	Resultado
Concordo	53	44,2%	A percepção predominante é de concordância parcial (45%), indicando que benefícios existem, mas há espaço para melhorias. Apenas 10,8% discordam da adequação.
Concordo parcialmente	54	45%	
Discordo	13	10,8%	

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Os dados indicam que a percepção sobre remuneração, reconhecimento e benefícios é majoritariamente parcial ou insatisfatória. Quanto à remuneração, apenas 33,1% concordam plenamente que é justa, enquanto 44,6% concordam parcialmente e 22,3% discordam. Sobre valorização e reconhecimento, apenas 16,5% se sentem plenamente reconhecidos, 38% concordam parcialmente e 45,5% discordam. Em relação aos benefícios oferecidos, 44,2% concordam que são adequados, 45% concordam parcialmente e 10,8% discordam.

A análise evidencia lacunas na percepção de equidade e valorização profissional. A concordância parcial sugere que, embora alguns trabalhadores reconheçam benefícios e remuneração, há insatisfação significativa, o que pode comprometer motivação e engajamento. Esses achados dialogam com Walton (1973), na dimensão “Compensação Justa e Adequada”, e com Westley (1979), em que os indicadores econômico e político/psicológico refletem impactos sobre a percepção de justiça salarial, equidade e valorização pessoal.

Assim, os resultados apontam que os trabalhadores percebem remuneração e benefícios de forma apenas parcialmente satisfatória, e o reconhecimento profissional é insuficiente, destacando a necessidade de políticas que promovam equidade, valorização e melhoria das condições de trabalho.

Concluídos os resultados sobre remuneração e valorização profissional, a análise se direciona aos fatores relacionados à segurança e à saúde no trabalho, que representam

dimensões estruturantes da qualidade das condições laborais e serão examinados a seguir à luz das disposições da NR-01.

Seção 4 – Segurança e Saúde no Trabalho (NR-01)

Esta seção apresenta os resultados referentes à segurança e à saúde no trabalho, considerando a percepção dos trabalhadores sobre a preocupação com os riscos psicossociais, as orientações recebidas e as medidas preventivas adotadas.

Tabela 6 – Percepção dos trabalhadores sobre segurança e saúde no trabalho (NR-01) (n = 121)

1. A empresa informa claramente os riscos presentes no ambiente de trabalho (quedas, esforço físico, ruído, calor, riscos psicossociais etc.)?

Respostas	Frequência	%	Resultado
Concordo	50	41,3%	A maioria concorda ou concorda parcialmente. Predomínio da concordância parcial indica lacunas na comunicação de riscos e necessidade de melhorias.
Concordo parcialmente	51	42,1%	
Discordo	20	16,5%	

2. Recebo treinamentos ou orientações sobre segurança e prevenção de acidentes?

Respostas	Frequência	%	Resultado
Concordo	27	22,3%	Poucos trabalhadores percebem receber treinamento adequado. Grande parcela parcial ou discordante indica fragilidade nas ações preventivas.
Concordo parcialmente	52	43%	
Discordo	42	34,7%	

3. A empresa demonstra preocupação e trata adequadamente questões relacionadas a estresse, sobrecarga e assédio?

Respostas	Frequência	%	Resultado
Concordo	16	13,3%	Predomínio da concordância parcial e discordância evidencia percepção de insuficiência no cuidado psicossocial, risco para saúde mental e bem-estar.
Concordo parcialmente	57	47,5%	
Discordo	47	39,2%	

4. Percebo que a empresa adota medidas para prevenir acidentes e doenças ocupacionais?

Respostas	Frequência	%	Resultado
Concordo	24	19,8%	A percepção majoritária é parcial, indicando que medidas existem, mas são insuficientes ou inconsistentes; parcela expressiva discorda totalmente, sinalizando falhas na prevenção.
Concordo parcialmente	50	41,3%	
Discordo	47	38,8%	

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Os resultados mostram que a maior parte dos trabalhadores percebe informações sobre riscos no ambiente de trabalho, mas com predominância de concordância parcial (42,1%), indicando lacunas na clareza e efetividade das orientações. Quanto a treinamentos sobre prevenção de acidentes, apenas 22,3% concordam plenamente recebê-los, enquanto 34,7% discordam, evidenciando fragilidade na capacitação preventiva.

Em relação a questões psicossociais, estresse, sobrecarga e assédio, apenas 13,3% percebem que a empresa trata adequadamente esses aspectos, com 39,2% discordando, demonstrando insuficiência nas ações preventivas. Medidas de prevenção de acidentes e doenças ocupacionais também são percebidas como insuficientes, com 38,8% de discordância.

Esses achados indicam que, embora existam iniciativas de segurança, elas são apenas parcialmente eficazes, comprometendo a percepção de segurança e bem-estar dos trabalhadores. A análise dialoga com Walton (1973), que destaca a importância de um ambiente seguro e saudável para a QVT, Westley (1979), em que a oferta de recursos e suporte psicossocial impacta o bem-estar e a percepção de valor pessoal, e com a NR-01, que exige comunicação, orientação e prevenção de riscos ocupacionais.

Em síntese, os dados evidenciam lacunas na comunicação, capacitação e prevenção de riscos físicos e psicossociais, sinalizando necessidade de ações mais consistentes para assegurar condições de trabalho seguras e saudáveis.

Seção 5 – Qualidade de Vida e Bem-Estar

Esta seção apresenta os resultados referentes à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), considerando a percepção dos trabalhadores sobre bem-estar, satisfação, motivação e equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

Tabela 7 – Percepção dos trabalhadores sobre Qualidade de Vida e Bem-Estar no trabalho (n = 121)

1. Estou satisfeito (a) com as condições gerais de trabalho oferecidas?			
Resposta	Frequência	%	Resultado
Concordo	36	29,80%	A maioria concorda parcialmente ou discorda, indicando que aspectos das condições de trabalho ainda não atendem plenamente às expectativas.
Concordo parcialmente	52	43%	
Discordo	33	27,30%	
2. Consigo conciliar o trabalho no shopping com vida pessoal e familiar?			
Resposta	Frequência	%	Resultado
Concordo	26	21,50%	Maioria enfrenta dificuldades para conciliar trabalho e vida pessoal; predomínio de discordância e concordância parcial.
Concordo parcialmente	42	34,70%	
Discordo	53	43,80%	
3. O trabalho no shopping contribui para meu bem-estar físico e mental?			
Resposta	Frequência	%	Resultado
Concordo	16	13,20%	Predomínio de respostas parciais e discordantes indica que o ambiente de trabalho não promove pleno bem-estar físico e mental.
Concordo parcialmente	56	46,30%	
Discordo	49	40,50%	

4. O trabalho no shopping permite tempo suficiente para lazer e descanso?			
Resposta	Frequência	%	Resultado
Concordo	23	19%	Maioria não dispõe de tempo adequado para lazer e descanso devido às demandas do trabalho.
Concordo parcialmente	44	36,40%	
Discordo	54	44,60%	
5. Me sinto feliz e pretendo continuar trabalhando em shopping nos próximos anos?			
Resposta	Frequência	%	Resultado
Concordo	14	11,60%	Predomínio da discordância indica baixa satisfação e intenção de permanência reduzida.
Concordo parcialmente	42	34,70%	
Discordo	65	53,70%	
6. Sinto que há equilíbrio entre exigências do trabalho e minha capacidade física e emocional?			
Resposta	Frequência	%	Resultado
Concordo	33	27,30%	Maioria percebe desequilíbrio parcial, enfrentando dificuldades para atender às demandas sem comprometer o bem-estar.
Concordo parcialmente	59	48,80%	
Discordo	29	24%	
7. Sinto-me motivado (a) e tenho prazer em realizar minhas atividades diárias no trabalho?			
Resposta	Frequência	%	Resultado
Concordo	32	26,40%	Muitos apresentam motivação parcial ou não se sentem motivados, indicando desafios de engajamento.
Concordo parcialmente	54	44,60%	
Discordo	35	28,90%	
8. Sinto-me desmotivado (a) e exausto (a)?			
Resposta	Frequência	%	Resultado
Concordo	42	34,70%	Muitos trabalhadores relatam desmotivação e exaustão, evidenciando desgaste físico e emocional relevante.
Concordo parcialmente	52	43%	
Discordo	27	22,30%	

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Os resultados indicam que a percepção dos trabalhadores sobre QVT é majoritariamente parcial ou insatisfatória. Apenas 29,8% estão plenamente satisfeitos com as condições gerais de trabalho, enquanto 43% concordam parcialmente e 27,3% discordam. A conciliação entre trabalho e vida pessoal é limitada, com 43,8% discordando que conseguem equilibrar ambos, e apenas 21,5% concordando plenamente.

O impacto sobre o bem-estar físico e mental também é evidente: apenas 13,2% percebem que o trabalho contribui positivamente, enquanto 40,5% discordam. A disponibilidade de tempo para lazer e descanso é insuficiente para 44,6% dos trabalhadores. A intenção de permanecer no emprego é baixa, com 53,7% não pretendendo continuar, e a motivação diária apresenta padrão semelhante, com apenas 26,4% plenamente motivados.

A análise evidencia que a integração entre trabalho, tempo de vida e satisfação pessoal está comprometida. Esses achados dialogam com Walton (1973), que relaciona QVT à dimensão “Trabalho e Espaço Total de Vida”, e com Westley (1979), nos quais indicadores

psicológicos, sociológicos e políticos/econômicos refletem impactos na motivação, valor pessoal e equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

Em suma, os dados apontam que a força de trabalho enfrenta desafios significativos para alcançar bem-estar, equilíbrio e satisfação, revelando necessidade de políticas que promovam qualidade de vida no trabalho e redução de sobrecarga física e emocional.

Os resultados das cinco seções revelam que o setor de shopping centers em Fortaleza conta com uma força de trabalho majoritariamente jovem e feminina, com alta rotatividade e permanência relativamente curta. Embora o ambiente físico e alguns benefícios sejam percebidos como adequados, lacunas em comunicação, organização de escalas, pausas, carga de trabalho, segurança, valorização e equilíbrio entre vida profissional e pessoal indicam desafios significativos para a qualidade de vida e motivação dos trabalhadores. De forma geral, os achados evidenciam a necessidade de medidas organizacionais que promovam condições laborais mais equilibradas, seguras e valorizadoras, favorecendo a permanência e o bem-estar.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar as percepções de trabalhadores de shopping centers sobre condições laborais e Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), verificando a aplicação da NR-01. Os resultados indicam que, embora o ambiente físico seja considerado adequado, há insatisfação parcial ou total em diversos aspectos, como organização do trabalho, pausas, carga horária, comunicação, remuneração, benefícios, reconhecimento, segurança, prevenção de riscos psicossociais, motivação, equilíbrio entre vida pessoal e profissional e intenção de permanência.

Observou-se que o perfil predominante é de trabalhadores jovens, majoritariamente do sexo feminino, com tempo de permanência relativamente curto, evidenciando alta rotatividade no setor. As condições físicas do ambiente são avaliadas de forma positiva, porém escalas, pausas, comunicação interna e participação nas decisões recebem avaliação apenas parcial. Quanto à remuneração, benefícios e valorização profissional, a percepção predominante é de insuficiência, indicando lacunas na equidade, reconhecimento e motivação. Na segurança e saúde, identificaram-se deficiências na comunicação de riscos, treinamentos e prevenção de acidentes, bem como no manejo de estresse, sobrecarga e assédio, evidenciando aplicação parcial da NR-01. A percepção de QVT revela dificuldades na conciliação entre trabalho e vida pessoal, tempo limitado para lazer, motivação parcial e baixa intenção de permanência, refletindo impactos negativos no bem-estar físico e psicológico.

A análise teórica com base em Walton (1973) e Westley (1979) evidencia que lacunas em dimensões como condições de trabalho, compensação justa, segurança, trabalho e espaço total de vida, e oportunidades de crescimento, assim como em indicadores econômicos, políticos, sociológicos e psicológicos, contribuem para a insatisfação e desmotivação dos trabalhadores. Além disso, os achados dialogam com o ODS 8 da Agenda 2030, ao evidenciar desafios para a promoção de trabalho decente, proteção de direitos laborais e ambientes de trabalho seguros e saudáveis no setor varejista.

Com base nos resultados e nos objetivos atingidos, sugere-se o aprofundamento do tema por meio de estudos qualitativos que investiguem experiências individuais, análises comparativas entre diferentes shopping centers e regiões do país, bem como pesquisas com amostras ampliadas, permitindo compreender de forma mais abrangente as condições laborais no varejo de shopping centers e subsidiar recomendações mais precisas para empresas e órgãos reguladores.

Em termos de contribuição, o estudo reforça a necessidade de políticas integradas que promovam valorização profissional, segurança, equilíbrio entre vida pessoal e trabalho e aplicação efetiva da NR-01 nos shopping centers. Entre as limitações, destaca-se a amostra

restrita a trabalhadores de Fortaleza, o que impede generalizações para todo o varejo nacional, apontando para a relevância de investigações futuras mais amplas.

REFERÊNCIAS

ALPER SEGUROS. Levantamento “Trilha da Mente” mostra vulnerabilidade de empregados do varejo ao sofrimento psicológico no trabalho. 2025. Disponível em: <https://www.segs.com.br/seguros/417089-levantamento-da-alper-mostra-que-empregados-do-varejo-e-da-saude-sao-mais-vulneraveis-ao-sofrimento-psicologico-no-trabalho>. Acesso em: 11 dez. 2025.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE SHOPPING CENTERS. **Números do setor**. [S. l.], 2025. Disponível em: <https://abrasce.com.br/numeros/setor/>. Acesso em: 10 jul. 2025.

BRASIL. Brasil: Afastamentos por problemas de saúde mental aumentam 134%. **As Nações Unidas no Brasil**, 17 abr. 2025. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/292926-brasil-afastamentos-por-problemas-de-sa%C3%BAdede-mental-aumentam-134>. Acesso em: 06 nov. 2025.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Norma Regulamentadora nº 1** – Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/nr-1>. Acesso em: 07 nov. 2025.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Portaria MTE nº 1.419, de 27 de agosto de 2024**. Aprova a nova redação do capítulo “1.5 Gerenciamento de riscos ocupacionais” e altera o “Anexo I – Termos e definições” da Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1) – Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 28 ago. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/assuntos/inspecao-do-trabalho/seguranca-e-saude-no-trabalho/sst-portarias/2024/portaria-mte-no-1-419-nr-01-gro-nova-redacao.pdf/view>. Acesso em: 07 nov. 2025.

BRASIL. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. **Portaria SEPRT nº 6.730, de 9 de março de 2020**. Aprova a nova redação da Norma Regulamentadora nº 1 – Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 mar. 2020. Disponível em: https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/assuntos/inspecao-do-trabalho/seguranca-e-saude-no-trabalho/sst-portarias/2020/portaria_sepirt_6-730_altera_a_nr_01.pdf/view. Acesso em: 07 nov. 2025.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Inclusão de fatores de risco psicossociais no GRO começa em caráter educativo a partir de maio**. Brasília, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/noticias-e-conteudo/2025/abril/inclusao-de-fatores-de-risco-psicossociais-no-gro-comeca-em-carater-educativo-a-partir-de-maio>. Acesso em: 15 nov. 2025.

BRASIL. **Comércio tem alta de 4,7% em 2024, maior crescimento desde 2012**. [S. l.], fev. 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/secom/pt-br/acompanhe-a>

secom/noticias/2025/02/comercio-tem-alta-de-4-7-em-2024-maior-crescimento-desde-2012 . Acesso em: 23 abr. 2025.

BRASIL. NR-01 — **Disposições gerais e gerenciamento de riscos ocupacionais (2024)**. Ministério do Trabalho e Emprego. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/nr-01-atualizada-2024.pdf>. Acesso em: 17 out. 2025.

CDL FRANCA. Mês da Mulher: CDL destaca o protagonismo feminino no varejo nacional. Franca, 2025. Disponível em: <https://cdlfranca.com.br/noticias/2472/economia-e-negocios/2025/3/mes-da-mulher-cdl-destaca-o-protagonismo-feminino-no-varejo-nacional>. Acesso em: 12 dez. 2025

CNN Brasil. Estresse no trabalho afeta 67% dos brasileiros, aponta estudo. **CNN Brasil**, 31 jan. 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/financas/estresse-no-trabalho-afeta-67-dos-brasileiros-aponta-estudo/> . Acesso em: 08 nov. 2025.

DAIUTO, Melissa Ferraz. **O desenvolvimento do setor de shopping centers no Brasil**. 2013. Monografia (Bacharelado) — Instituto de Economia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013. DOI: <http://hdl.handle.net/11422/1991>. Disponível em: <https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/1991/1/MFD%27Aiuto.pdf>.. Acesso em: 15 jul. 2025.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS (DIEESE). **Boletim Especial do Comércio: subsídio para as negociações coletivas de trabalho**. São Paulo: DIEESE, 2025. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/boletimespecial/2025/boletimEspecialComercio.pdf>. Acesso em: 11 dez. 2025.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996. ISBN 858565113X; 9788585651138.

GARCIA, Edilene O. P. O conteúdo significativo da qualidade de vida no trabalho para funcionários públicos de uma secretaria de saúde. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 1, p. 76–94, 2010.

GATTI, Bernadete A. Estudos quantitativos em educação. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 30, n. 1, p. 11–30, jan. 2004. <https://doi.org/10.1590/S1517-97022004000100002>

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Mensal de Comércio**. [S. l.], 2024. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/comercio/9227-pesquisa-mensal-de-comercio.html?edicao=42669>. Acesso em: 23 abr. 2025.

KLEIN, L. L. et al. Qualidade de vida no serviço público: uma avaliação em uma instituição de ensino superior. **REAd. Revista Eletrônica de Administração**, Porto Alegre, v. 23, n. spe, p. 317–344, dez. 2017.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi; GARCIA, Marcos Tadeu. **Estratégias de marketing para varejo: inovações e diferenciações estratégicas** que fazem a diferença no marketing de varejo. São Paulo: Novatec, 2007. ISBN 978-85-7522-134-1.

LIMA FILHO, A. de O. Shopping centers como novos sistemas de operação varejista. **Revista de Administração de Empresas**, v. 9, n. 2, p. 37–49, abr. 1969.

LIMA, M. E. A.; REZENDE, L. A. P. Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) – qual eficácia possível? In: ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS DA ANPAD, 9., 2016, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte: ANPAD, 2016.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas** nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2004. ISBN: 8522438897

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. **Revista Brasileira de Medicina Psicosomática**, v. 1, n. abr./ju 1997, p. 79-83, 1997

MEGUIS, Thiliane Regina Barbosa; CASTRO, Cleber Augusto Trindade. Shopping center como espaço de lazer: o caso do Pátio Belém. **Revista Brasileira de Estudos do Lazer**, v. 2, n. 2, p. 135–160, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/rbel/article/view/480>.. Acesso em: 10 jul. 2025.

MINAYO, M. C. de S.; HARTZ, Z. M. de A.; BUSS, P. M. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 7–18, 2000. DOI: 10.1590/S1413-81232000000100002. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232000000100002>. Acesso em: 10 jul. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Brasil: afastamentos por problemas de saúde mental aumentam 134% entre 2022 e 2024**. Brasília, 2024. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/292926-brasil-afastamentos-por-problemas-de-sa%C3%BAdede-mental-aumentam-134>. Acesso em: 12 dez. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Transformando nosso mundo: a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável**. Nova York: ONU, 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 12 dez. 2025.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). Mental health at work. Geneva: World Health Organization, 2025. Disponível em: <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/31714489-1345-4439-8b37-6cbdc52e15ca/content>. Acesso em: 15 set. 2025.

PADILHA, Valquiria. **Shopping center: a catedral das mercadorias e do lazer reificado**. 2003. 317 f. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Campinas, SP. DOI: <https://doi.org/10.47749/T/UNICAMP.2003.290968>. Disponível em: <https://repositorio.unicamp.br/acervo/detalhe/290968>. Acesso em: 10 jul. 2025.

PEREIRA, Marriete N.; TREVELIN, Ana Teresa Colenci. **Qualidade de vida no trabalho: a importância das pessoas nas organizações**. Revista Interface Tecnológica, Taquaritinga, v. 17, n. 1, p. 219-231, 2020. DOI: 10.31510/infa.v17i1.716. Acesso em: 08 dez. 2025.

REZENDE, L. A. P.; LIMA, M. E. A. Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) – qual a eficácia possível? In: Encontro de Estudos Organizacionais da ANPAD, 9., 2016, Belo Horizonte/MG. Anais... Belo Horizonte: ENEO, 2016.

RODRIGUES, Marcelo Vidozzi Campos. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

SAKURAYA, Asuka; YOSHIKAWA, Takashi; TAKAHASHI, Michiko; NISHIMURA, Kazuhiro; NAKAMURA, Yuki. **What kind of intervention is effective for improving subjective well-being among workers? A systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials**. Frontiers in Psychology, v. 11, art. 528656, 2020. DOI: 10.3389/fpsyg.2020.528656. Acesso em: 08 dez. 2025.

SCIELO. Em 2022, população ocupada no comércio chega a 10,3 milhões e supera patamar pré-pandemia. [S. l.], 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/40758-em-2022-populacao-ocupada-no-comercio-chega-a-10-3-milhoes-e-supera-patamar-pre-pandemia>. Acesso em: 23 abr. 2025.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **O varejo na economia brasileira**. [S. l.], 2025. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/estudos-noticias-o-varejo-na-economia-brasileira,cdf0126117ee5810VgnVCM1000001b00320aRCRD>. Acesso em: 10 jul. 2025.

SMARTLAB. **Observatório de Segurança e Saúde no Trabalho**. [S. l.], 2025. Disponível em: <https://smartlabbr.org/sst/localidade/0?dimensao=perfilCasosAcidentes>. Acesso em: 23 abr. 2025.

SILVA, Marlon Lima da; RODRIGUES, Jovenildo Cardoso. Contemporary urban and center-periphery structure. **Mercator**, Fortaleza, v. 22, 2023, e22012. DOI: 10.4215/rm2023.e22012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/mercator/a/XfyWdSxm6QYzHyRKkQBnW5H/?format=html&lang=en>. Acesso em: 17 jul. 2025.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE VAREJO E CONSUMO (SBVC). **Ranking das Maiores Varejistas do Brasil – Edição 2024**. São Paulo: SBVC, 2024. Disponível em: https://blog.cielo.com.br/institucional/ranking-maiores-varejistas/?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 17 jul. 2025.

TEXEIRA, I. N.; SILVA, I. S.; CADIME, I. M. D. **Psychosocial risks at work: integrative review and conceptual perspectives**. Revista Brasileira de Medicina do Trabalho, v. 23, n. 2, e20251464, 2025. DOI: 10.47626/1679-4435-2025-1464. Disponível em: <http://doi.org/10.47626/1679-4435-2025-1464>. Acesso em: 09 dez. 2025.

TOMAZINI, Talita. **Condições de trabalho e sofrimento psíquico de trabalhadores de shopping centers: uma abordagem a partir da psicodinâmica do trabalho**. 2009. 212 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, *Pluralis, Fortaleza, CE, v. 1, n. 1, p. 22-39, jan./jun./2026 - ISSN 0000-0000*

2009. Disponível em:
<https://tede2.pucgoias.edu.br/bitstream/tede/2019/1/TALITA%20TOMAZINI.pdf>. Acesso em:
10 jul. 2025.

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

WESTLEY, W. A. Problems and soluciotions in the quality of work life. **Human relations**, v. 32, n. 2, p. 11-23, 1979.