



Universidade Federal do Pampa

**Campus Santana do Livramento
Graduação em Administração
Trabalho de Curso**

**NOSSAS PREOCUPAÇÕES SÃO AS MESMAS? UM ESTUDO SOBRE AS
DIFERENTES GERAÇÕES NO TRABALHO DURANTE O ENFRENTAMENTO DA
PANDEMIA DA COVID-19**

Jorge Eduardo de Souza Bazzan¹
Carolina Freddo Fleck²

RESUMO

No atual cenário pandêmico que o mundo está passando, o ramo farmacêutico que faz parte das empresas que operam na linha de frente do combate à COVID-19 passou por diversas mudanças e adequações para manter um ambiente de trabalho seguro e eficiente. Concomitantemente, surgiram dificuldades para enfrentar tais mudanças. Nesse sentido, o presente trabalho teve como objetivo analisar as diferentes gerações no seu âmbito laboral e enfrentamento às mudanças ocasionadas pela pandemia da COVID-19 e as principais dificuldades causadas pela pandemia na tomada de decisões entre diferentes gerações em um mesmo local de trabalho. Os resultados apontaram que não há diferença significativa entre as gerações dos participantes da pesquisa mediante as mudanças no ambiente de trabalho ocasionadas pela pandemia. Nessa mesma linha, também foi constatado um equilíbrio no sentimento de segurança no ambiente de trabalho na rede de farmácias analisada em relação ao contágio pelo COVID-19.

Palavras-chave: Gerações, Rede de farmácias, COVID-19.

**ARE OUR CONCERNS THE SAME? A STUDY ON DIFFERENT GENERATIONS
AT WORK DURING THE FACE OF THE COVID-19 PANDEMIC**

ABSTRACT

In the current pandemic scenario that the world is going through, the pharmaceutical industry that is part of the companies operating in the front line of combating COVID-19 has undergone several changes and adjustments to maintain a safe and efficient work environment. Concomitantly, difficulties arose to face such changes. In this sense, the present work aims to analyze the different generations in their work environment and confront the

1 Discente do 9º semestre do Curso de Administração da Fundação Universidade Federal do Pampa - Campus Santana do Livramento/RS.

2 Docente orientadora.

changes caused by the COVID-19 pandemic and how to identify the main difficulties caused by the pandemic in decision-making between different generations in the same workplace. The results showed that there is no significant difference between the generations of research participants regarding the changes in the work environment caused by the pandemic. Along the same lines, a balance was also found in the feeling of safety in the work environment in the pharmacy network analyzed in relation to contagion by COVID-19.

Keywords: Generations, Pharmacy chain, COVID-19.

¿NUESTRAS PREOCUPACIONES SON LAS MISMAS? ESTUDIO SOBRE DIFERENTES GENERACIONES EN EL TRABAJO DURANTE EL ROSTRO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19

RESUMEN

En el actual escenario pandémico que atraviesa el mundo, la industria farmacéutica que forma parte de las empresas que operan en la primera línea del combate al COVID-19 ha sufrido varios cambios y ajustes para mantener un ambiente de trabajo seguro y eficiente. Concomitantemente, surgieron dificultades para enfrentar tales cambios. En este sentido, el presente trabajo tiene como objetivo analizar las diferentes generaciones en su entorno laboral y hacer frente a los cambios provocados por la pandemia COVID-19 y cómo identificar las principales dificultades que ocasiona la pandemia en la toma de decisiones entre diferentes generaciones en un mismo lugar de trabajo. Los resultados mostraron que no existe una diferencia significativa entre las generaciones de participantes de la investigación con respecto a los cambios en el entorno laboral provocados por la pandemia. En la misma línea, también se encontró un equilibrio en la sensación de seguridad en el ambiente laboral en la red de farmacias analizada en relación al contagio por COVID-19.

Palabras clave: Generaciones, Cadena de farmacias, COVID-19.

1 INTRODUÇÃO

O conceito de gerações se difere entre os autores por ser um tema que envolve diferentes faixas etárias, culturas e etnias (WELLER, 2010). Por conta destas distintas características, acaba por tornar-se parte, no meio acadêmico, de um debate sociológico, e por consequência, não é possível simplesmente definir ou incluir um indivíduo em um grupo específico, sem analisar a formação e os traços sociais que carrega, no qual obteve seu processo de desenvolvimento pessoal.

Segundo Weller (2010), o conceito sobre gerações não se define apenas por distintas faixas etárias, mas por algo que ultrapassa a barreira da desigualdade, onde engloba história, política e cultura. Portanto, a ideia sobre definição de geração não se adapta a um modo concreto de explicação, pois abrange experiências e vivências distintas e não mensuráveis.

Entretanto, para além de tentar conceituar algo com definições “engessadas”, a definição de “perfis” que caracterizam as gerações é válida para analisar consequências de acontecimentos sociais de uma mesma época; e a forma de gerir diferentes indivíduos em um mesmo âmbito. Ou seja, compreender e suprir necessidades que envolvam as gerações e

incentivar o engajamento mútuo entre as partes, para a criação de soluções para aquilo que tem a mesma finalidade. (WELLER, 2010).

A forma de interação que a definição de geração passa para a sociedade, indica muito mais que um conceito ou caracterização, contribui para o entendimento que é passado de geração para geração como um processo dinâmico, que fortalece laços afetivos e crenças. Tendo um propósito de alavancar a troca de experiências e pensamentos, para a formação de um novo caráter social. Ou seja, menos conflitos e mais harmonia entre as gerações. Inclui-se nessa perspectiva a interação no ambiente de trabalho (DINIZ et. al, 2015).

Visando o bom desenvolvimento de uma empresa, é coerente buscar manter o quadro de funcionários de acordo com os ideais da companhia (DINIZ et. al, 2015). E muitas vezes, para que isso ocorra, é necessário que o grupo seja renovado ao longo do tempo. Durante essa mudança, seja qual for o ramo de atuação da corporação, será possível observar os vários perfis de funcionários atuando no negócio. E é neste momento que se deve dar uma atenção especial à chamada gestão de gerações, pois com o avanço das diferentes idades em atuação no mercado de trabalho, essa interação se torna cada vez mais frequente e inevitável.

De acordo com a literatura (JORDÃO, 2016; DINIZ et. al, 2015) são quatro as gerações economicamente ativas na segunda década do século XXI. A mais velha é a Geração Baby Boomers, seguida da geração X, geração Y e geração Z. Cada geração desenvolveu seus métodos de trabalho, ideais e condutas de acordo com as experiências vividas ao longo de sua vida. E essa variação de época de nascimento pode, por muitas vezes, atrapalhar a convivência e conseqüentemente os resultados, porque as dinâmicas sociais e organizacionais são diferentes com o passar das décadas. E o entendimento sobre o trabalho e como deve ser desenvolvido também. No entanto, com uma gestão adequada, entende-se que pode ser possível utilizar dessas diferentes ideias para que se tornem úteis e complementares, trazendo resultados positivos a partir de cada particularidade de vivência dos funcionários, conforme será desvelado no corpo deste trabalho.

O presente trabalho teve como objetivo analisar as diferentes gerações no seu âmbito laboral e o enfrentamento às mudanças ocasionadas pela pandemia da COVID-19, e como objetivos específicos buscou identificar os tipos de gerações presentes na organização pesquisada, verificar os protocolos adotados pela organização no combate ao COVID-19 e identificar as principais dificuldades causadas pela pandemia na tomada de decisões entre diferentes gerações em um mesmo local de trabalho.

O ramo farmacêutico, junto aos demais serviços essenciais, está na linha de frente no enfrentamento do combate à COVID-19. Desta forma, os reflexos da constante exposição ao vírus, direta ou indireta, pelo trabalho com público, pode causar diversas reações. Por ser um ramo voltado a área da saúde, tende a ter mais contato com a população. Além disso, algumas empresas ofertam não apenas o comércio de medicamento, mas também outros serviços à população, como por exemplo o teste para COVID-19 (ANVISA, 2020).

Com o desenvolvimento e crescimento de atividades diversas e a constante necessidade de o setor manter-se ativo durante a pandemia, a busca por profissionais qualificados vêm aumentando (POLI, 2020) e impactando na competitividade nas empresas. Com a necessidade de mais funcionários, diferentes gerações ganham espaço no mesmo ambiente de trabalho. E considerando o que já se apontou em outros estudos (DINIZ et al, 2015; JORDÃO, 2016), a mescla entre juventude e experiência pode impactar tanto positivamente, quanto negativamente na organização. Nesse sentido, a gestão das gerações no âmbito laboral, será essencial para o engajamento e progresso das partes no combate à COVID-19.

Nesse sentido, constata-se que as farmácias e drogarias, delimitadas como serviços essenciais, necessitam de êxito e responsabilidade no que tange ao cumprimento das medidas

de proteção, uma vez que o fluxo de pessoas no interior da estrutura é grande e os funcionários atenderão grandes grupos de pessoas, sendo elas contaminadas ou não.

De acordo com a Federação Internacional de Farmacêuticos (FIP) a gestão dos profissionais do ramo é um papel fundamental para o progresso da cura da COVID-19, e, portanto, a importância de saber lidar com situações é de extremamente importância para que haja engajamento entre as gerações e para que a gestão tenha êxito em seu segmento de trabalho (FIP, 2020). Neste contexto, entende-se que a importância deste estudo se dá pela oportunidade de relacionar os temas de diferentes gerações nas organizações e como impactam no combate ao COVID-19 nas empresas do ramo farmacêutico no estado do Rio Grande do Sul – RS, considerando que a compreensão das diferentes perspectivas geracionais sobre trabalho em tempos de pandemia pode trazer contribuições para estudos futuros sobre as gerações nas organizações. Em especial na compreensão de que mesmo que as pessoas não possam e não devam ser rotuladas por características “engessadas” associadas à sua geração, como aponta Weller (2010), o fato de terem uma relação com um grupo geracional e com acontecimentos sociais e históricos de sua época de nascimento e juventude, podem ser relacionados com a forma como lidam com as adversidades vindas com a pandemia.

Do ponto de vista prático, os resultados desta pesquisa podem colaborar com reflexões e melhorias nos processos de gestão através das questões das gerações não apenas no combate à COVID-19, mas também em outros cenários futuros, Considerando que a demanda na área farmacêutica aumentou consideravelmente no último ano (2020) em razão da pandemia, apresentaram-se maiores exigências quanto à prestação de serviços, pressionando a gerência da empresa para que passe a adotar medidas de gestão que se beneficie das particularidades e individualidades de cada funcionário, sem que haja a necessidade de realizar uma rotatividade constante. Robins (2005) aponta a importância de qualificar os gestores dessas empresas para que estejam moldados à realidade das gerações, possibilitando a integração entre o quadro de funcionários e conseqüentemente a troca de experiências e vivências. Mesmo que o estudo se limite a uma das empresas do ramo farmacêutico no estado do Rio Grande do Sul– RS, entende-se que os resultados instigam estudos futuros em outras empresas e setores, que comparados permitirão o avanço do tema na área de administração.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 AS DIFERENTES GERAÇÕES NAS ORGANIZAÇÕES

De acordo com Feixa e Leccardi (2010), o conceito de geração é considerado influenciador não apenas no que diz respeito ao debate em sua teoria, como sobre os resultados das pesquisas sobre juventude e outras faixas etárias. Os autores ainda apontam o conceito de geração é como uma figura metafórica para a construção social do tempo e compreensão das mudanças da sociedade.

Entende-se que as novas gerações tendem a ser, de certa forma, mais imediatistas quanto à progressão de carreira, assim como detêm ideias diferentes de desenvolvimento do trabalho e/ou função, o que pode vir a causar conflito de ideias em relação aos colegas. Muitas vezes estas ideias diferentes ocorrem devido às vivências, experiências e ensinamentos particulares de cada um (DINIZ et. al, 2015).

É essa convivência e os diferentes pontos de vista sob um mesmo argumento que obrigam o gestor a buscar a solução de conflitos e um bom desempenho para a sua equipe, analisando individualmente cada particularidade e perfil do funcionário. A seguir, então, serão apresentados os tipos de gerações e suas principais características.

A geração dos Baby Boomers nasceu entre os anos de 1946 e 1964, no ano de 2021 os mais velhos terão 75 anos e os mais jovens terão em torno de 57 anos. Segundo Veloso et. al (2008), os Baby Boomers são caracterizados por serem extremamente trabalhadores sendo motivados por posição, regalias e prestígios, por este motivo destacam-se por almejar cargos de liderança.

Criados no pós-guerra, a geração Baby Boomers teve um crescimento em natalidade que pesou muito para a busca pelo sucesso. Com mais competitividade, o número de alunos matriculados em faculdades e escolas geraram certo aumento para a época. Com mais profissionais sendo qualificados, “são propensos a trabalhar arduamente e normalmente não fazem reivindicações, mesmo com sentimento de desconfiança com relação à liderança. Carregam consigo a expectativa de permanecerem por muitos anos no mesmo emprego” (MARTINS, FLINK, 2013, p. 3).

De acordo com Zamprognia (2019), os Baby Boomers tiveram dificuldades para se adaptar ao mundo tecnológico. No entanto, também são considerados bons líderes que estão abertos às ideias e sugestões das gerações mais novas (X e Y), permitindo a melhoria nas práticas no local de trabalho.

A geração X, ou também chamados de Baby Bust, expressão que foi designada devido a taxa de natalidades após os baby boomers, é composta por pessoas nascidas entre os anos de 1960 ao ano de 1980 (JORDÃO, 2016). Em meio às adversidades da época, no Brasil, a geração X enfrentou um cenário de mudanças culturais, após o período pós-guerra e boa parte da ditadura militar, as mulheres começam a ter visibilidade no mercado de trabalho, mudando o cenário onde as mulheres e os homens passavam a ter um papel econômico mais igualitário para a época (SCHERER, 2019).

Segundo Comazzeto et al. (2016) as pessoas da geração X tendem a ser individualistas, irreverentes, autoconfiantes; valorizam muito a lealdade a si mesmas, já que a aspiração de conseguir um emprego por toda a vida deixou de existir. No ambiente de trabalho, gostam de variedade, desafios e oportunidades, querem trabalhar com liberdade, flexibilidade e sentem necessidade de feedback. Uma geração de profissionais com perfil de pessoas leais com seu trabalho, sendo dedicados e dispostos a desenvolverem habilidades e melhoras para seu meio laboral.

A geração Y conta com as pessoas nascidas de 1981 em diante, até o final do século XX (1999). Possuem características tecnológicas, pois foram criadas juntas com viabilidade digital, com a criação de computadores, celulares, TV e internet. Segundo Veloso et.al (2008) a geração Y cresceu em contato com as tecnologias. São pessoas com perfil individualistas e que priorizam o lado pessoal em relação as questões profissionais

Diferentes autores (LOMBARDIA et. al, 2008; VELOSO et. al., 2008; COIMBRA e SCHIKMANN, 2001), afirmam que a geração Y conceitua o trabalho de forma diferente, pois psicologicamente desenvolveu uma definição diferente das gerações anteriores. Isso se dá, pois, esta geração vê o trabalho não apenas como uma fonte de renda, mas como um resultado satisfatório e de aprendizado. Esta diferença sobre o que vem a ser o trabalho traz uma mudança brusca no que diz respeito às definições de carreira, promoção, estabilidade e vínculo de trabalho, pontos considerados de extrema relevância nas gerações passadas.

No que tange à geração Z, foi formada pelos nascidos no século XXI. São pessoas totalmente focadas na área tecnológicas, que tendem a dominar esse tipo de negócio. É uma geração que está mais adaptada com essa troca de informação imediata. De acordo com Oliveira (2010, n.p.) “esse avanço proporcionou, de certa forma, algumas coisas que são caracteristicamente identificadas nessa nova geração como: a dependência tecnológica, o consumo excessivo das mesmas e a dificuldade da própria desenvoltura das relações interpessoais e até mesmo da própria criatividade”.

A geração Z, ou também conhecida como geração digital, corresponde a parte da população que começou a desfrutar da tecnologia em sua infância e adolescência, criando esse seleto grupo de jovens e adultos que viram todo o desenvolvimento mundial se tornar parte dessas “parafernâlias eletrônica”.

Sendo assim, analisando os tipos de gerações apresentadas, Weller (2010) traz que

Perguntar-se pelos motivos das ações desses atores coletivos envolvidos em um processo de constituição de gerações, implica ainda em uma análise da conjuntura histórica, política e social a partir de uma perspectiva que poderíamos situar no nível *macro*, bem como do conhecimento adquirido pelos atores nos espaços sociais de experiências conjuntivas, e que poderíamos denominar como sendo uma análise no campo *micro*. (WELLER, 2010, p. 219)

O autor, portanto, aponta a necessidade de se observar o contexto das gerações presentes naquele ambiente, a fim de que seja possível analisar as experiências vividas, de modo a fazer com que o gestor atinja um melhor desenvolvimento laboral para a empresa a partir de seus funcionários.

2.1.1 O Engajamento entre as Gerações

Os conflitos sociais entre as gerações sempre existiram. No entanto, à medida que aumenta a expectativa de vida dos brasileiros, cada vez mais pessoas de todas as idades vivem nos mesmos ambientes sociais. Em razão disso, saber liderar equipes com a presença de profissionais de diferentes gerações é uma característica valiosa para um líder atualmente (SATO et al., 2020).

Primeiramente, cabe ressaltar que o mercado de trabalho se encontra em um cenário inédito: diversas gerações atuando juntas, dividindo tarefas, responsabilidades e, também, opiniões. De acordo com Stao et al. (2020), é possível encontrar em algumas empresas quatro gerações diferentes: Os Baby Boomers, a Geração X, a Geração Y e a Geração Z. **A Geração Y** já representa quase metade da população global (NOVELLI, 2011). **A Geração X** não deve conseguir preencher as vagas deixadas pela **Geração dos Baby Boomers**, que estão se aposentando em ritmo acelerado, dessa forma, a **Geração Y** está sendo colocada em papéis de liderança muito antes das gerações anteriores. Para completar esse cenário, a **Geração Z** já está buscando sua entrada no mercado, fazendo com que seja essencial lidar com esse choque de gerações (SATO et al., 2020).

Assim sendo, cada geração é notavelmente diferente em seus valores e preferências, seja em interação, comunicação ou até mesmo na forma como enxergam o mundo e as relações humanas. Para Zemke (2008), a Geração Baby Boomers (explosão de bebês), que são nascidos entre 1946 e 1964. São frutos de uma explosão populacional ocorrida logo após o fim da Segunda Guerra Mundial. Os pertencentes dessa geração, encontram-se entre 57 e 76 anos de idade. Quando jovens, essas pessoas valorizavam muito o trabalho e tinham forte preocupação em construir patrimônio e ter carreira profissional estável, permanecendo no mesmo emprego por décadas até a aposentadoria. Para essa geração, o tempo de experiência era mais valorizado do que a criatividade e a inovação. Isso se deve principalmente ao fato de que, naquela época, a concorrência no mercado de trabalho não era tão acirrada e não havia tanta variedade de profissões como temos hoje em dia (ZEMKE, 2008).

Logo após os baby boomers, há a geração X, hoje tem entre 37 e 56 anos de idade e foi a primeira a desvendar os avanços tecnológicos (OLIVEIRA, 2009). Ainda na ótica do autor, no que se refere ao campo profissional, os indivíduos da geração X não costumam

ousar muito, uma vez que valorizam bastante a busca pela ascensão de cargos nas empresas em que trabalham e geralmente ficam muito tempo na mesma organização. Para Erickson (2011), a Geração Y, também conhecida como “millennials”, termo este que se refere à geração nascida entre os anos de 1981 e meados da década de 1996, o que significa que grande parte dessa população se encontra entre 25 e 40 anos de idade, logo, a geração Y nasceu com a informática e a globalização e, com esses fenômenos, transformou o mundo.

Casarotto (2020, n.p.), aponta que “no Brasil, os millennials nasceram no contexto de redemocratização, após a ditadura civil-militar e da instabilidade econômica e política, com o país a dar passos mais seguros com o surgimento do Plano Real”. Diante desses contextos, os millennials se tornaram muito mais flexíveis às mudanças, por serem uma geração marcada pela ambição e o desejo de rápido crescimento profissional (CASAROTTO, 2020).

Por fim, a geração mais jovem a entrar no mercado de trabalho, a Geração Z, também chamada de Centennial, é extremamente progressista. Eles nasceram na década de 1993 até 2015 e sempre estiveram rodeados de tecnologia (SATO et al., 2020). De atenção dispersa, costumam ser multitarefas, independentes e exigentes com o que consomem e com as funções que desempenham nas empresas. Em resumo, tentam viver de uma forma mais pragmática, característica essa que fica ainda mais evidente no Brasil pós-crise (OLIVEIRA, 2012).

Portanto, a melhor maneira de diminuir conflitos é promover a união, possibilitando que todas as gerações trabalhem juntas e vejam como suas qualidades podem se complementar. No entanto, cabe aos gestores promover esta união e saber usar as qualidades de cada pessoa da melhor maneira possível. Ao mesmo tempo, cabe aos colaboradores manter um diálogo saudável para superar essas diversidades. Unir gerações pode se tornar um grande benefício para uma organização. As tarefas e processos podem ser divididos e não centralizados em um único perfil de profissional, aproveitando os conhecimentos individuais e gerando mais rendimento, além de um ambiente muito mais saudável (SATO et al., 2020; OLIVEIRA, 2012).

2.1.2 A Pandemia da COVID-19 e os Protocolos de Combate ao COVID-19 em Santana do Livramento

A COVID-19, doença causada pelo vírus SARS-CoV-2, conhecido como Coronavírus; teve seus primeiros casos de Infecção em dezembro de 2019, na cidade de Wuhan, na China. No Brasil, o vírus apareceu em fevereiro de 2020, momento em que o mundo já relatava casos, e a Organização Mundial de Saúde decretava pandemia sanitária por conta da doença. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2020).

O vírus é classificado na família das doenças infecciosas respiratória em humanos. Os pulmões são os mais afetados pela enfermidade causada pelo novo Coronavírus. Entretanto, outras doenças podem ser potencializadas, e por comorbidades distintas podem levar ao agravamento da doença ou conseqüentemente levar o paciente a óbito (ONCOGUIA, 2020; OPAS, 2021).

A agilidade do vírus de se disseminar causa uma expansão elevada de transmissibilidade de carga viral (OPAS, 2021). A falta de efetividade no uso de fármacos, gera expectativa quanto à fabricação e aplicação das vacinas, o que atualmente é considerado essencial para evitar o colapso dos sistemas de saúde.

De acordo com o Ministério da Saúde, no dia 12 de março de 2020 foi emitido o primeiro decreto estadual, com o intuito de delimitar as medidas temporárias de prevenção ao contágio pela COVID-19 no âmbito do estado do rio grande do sul. Segundo o decreto 55.155 o Artigo 7º diz: “Consideram-se sintomas de contaminação pelo COVID-19, para os fins do disposto neste Decreto, a apresentação de febre, tosse, dificuldade para respirar, produção de escarro, congestão nasal ou conjuntival, dificuldade para deglutir, dor de

garganta, coriza, saturação de O₂ < 95%, sinais de cianose, batimento de asa de nariz, tiragem intercostal e dispneia”.

Devido a este motivo, as medidas de distanciamento social surgem como forma mais coerente de desaceleração de contágio viral. Sendo essencial, o fechamento de escolas, comércio, isolamentos de casos positivos, restrição de tráfego e o uso da máscara facial. Passados dois meses do momento considerado início da pandemia, surgem novos decretos, como forma de reorganizar a sociedade a partir do que já se sabia sobre a doença e o que deveria ser feito para evitar sua transmissão.

Conforme o Decreto 55.241 do dia 10 de Maio de 2020 onde foi declarada calamidade pública o enfrentamento ao COVID-19, surgem outras medidas sanitárias, sendo elas: “Art. 21. Os Protocolos que definirem as medidas sanitárias segmentadas poderão estabelecer, dentre outros critérios de funcionamento para os estabelecimentos, públicos ou privados, comerciais ou industriais: I - teto de operação, compreendido como o percentual máximo de pessoas, trabalhadores ou não, que podem estar presentes, ao mesmo tempo, em um mesmo ambiente de trabalho, fixado a partir do limite máximo de pessoas por espaço físico livre, conforme estabelecido no teto de ocupação; II - modo de operação; III - horário de funcionamento; IV - restrições específicas por atividades; V - obrigatoriedade de monitoramento de temperatura; e VI - obrigatoriedade de testagem dos trabalhadores”.

Assim como nas demais regiões do Brasil, o Estado do Rio Grande do Sul sofreu com a contaminação em larga escala. Segundo dados divulgados pelo governo estadual, atualmente já foram contabilizados mais de 1.390.000 casos confirmados no estado, passando a marca de 33.000 óbitos até a data de 19 de agosto de 2021. No estado ficou determinado que os serviços enquadrados como serviços essenciais operariam com certas restrições, tanto de horário quanto de fluxo de pessoas e forma de prestação de serviço, sendo esta, a única logística plausível encontrada para permitir que continuassem com seus estabelecimentos abertos. É imprescindível o cumprimento das medidas de proteção para que haja menos possibilidade de movimentação e variação do vírus. Sendo válido ressaltar a importância do uso da máscara; álcool 70%; lavar as mãos; higienizar objetos que possa facilitar o contágio; manter o distanciamento e evitar aglomerações.

Nesse sentido, salienta a necessidade da correta orientação dos profissionais de saúde quanto à automedicação ou utilização de medicamentos sem eficácia comprovada, prática esta que é, infelizmente, muito recorrente pela população. Esta automedicação é perigosa, pois pode levar a consequências severas e agravamento de casos de saúde muitas vezes não diretamente relacionados ao COVID-19, e considerando também que a resistência bacteriana está associada à maior dificuldade no tratamento, causando prolongamento no tempo de hospitalização e morbidade.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Considerando o objetivo da pesquisa de analisar as diferentes gerações no âmbito laboral e o enfrentamento às mudanças ocasionadas pela pandemia da COVID-19, assim como seus objetivos específicos, entende-se que esta pesquisa teve caráter descritivo-exploratório, uma vez que o referencial de base para a mesma é consolidado, mas a questão da pandemia pode aparecer como um fator modificador de aspectos teóricos, dependendo do impacto da mesma nas diferentes gerações, de modo a ser observado neste estudo.

Ainda considerando os objetivos, a abordagem da pesquisa é quantitativa, porque a população a ser pesquisada é ampla e foram necessários dados de uma amostra significativa para que se pudesse fazer inferências sobre todas as unidades de Farmácias São João no Rio

Grande do Sul. O método utilizado na pesquisa foi o *Survey*. Com coleta de dados através de questionários.

Ao estudar o público-alvo desta pesquisa e aplicar o questionário desenvolvido (vide Apêndice A), será possível apresentar os dados específicos objetivos deste trabalho, quantificando as gerações atuantes no ambiente da farmácia, apontando as características individuais de cada uma delas e comparando à teoria da gestão de gerações. O cálculo da amostra probabilística indicou, para 95% de confiança e 5% de margem de erro a necessidade de coletar 371 questionários respondidos pelos funcionários da rede de farmácias, de um total de 10.622 distribuídos em 716 lojas no Estado. Ao final da coleta foram obtidas 528 respostas aos questionários, não apenas atingindo a amostra mínima como ultrapassando a mesma. Todas as respostas foram consideradas válidas para a pesquisa.

Como técnica de coleta de dados, foi utilizado um questionário que foi construído a partir da metodologia apresentada, onde realizou-se um estudo do conteúdo, aliado ao ambiente de trabalho escolhido para aplicação, além de pré-estipular dados relevantes a serem levantados que possam proporcionar uma análise do perfil dos funcionários e gestores das Farmácias São João. Para análise dos dados foi utilizada estatística descritiva e testes de hipótese.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O estudo foi desenvolvido para analisar as diferentes gerações no seu âmbito laboral e o enfrentamento às mudanças ocasionadas pela pandemia da COVID-19. A reflexão sobre a necessidade de saber observar cada um dos colaboradores com o intuito de prestar o serviço adequado à população, traz o questionamento quanto à forma que cada uma das diferentes gerações inseridas no contexto laboral das Farmácias São João do Estado do Rio Grande do Sul enfrentam as mudanças na logística e rotina de trabalho ocasionadas pela pandemia da COVID-19. Nesse sentido, a pesquisa contou com 528 participantes, os quais representam a amostra de 10.622 colaboradores ativos, que estão distribuídos entre as 716 lojas que a rede de farmácias tem no Estado do Rio Grande do Sul.

Em um primeiro momento, a pesquisa busca por questionamentos que descrevam o perfil de cada colaborador. No que se refere a gênero, os dados da amostra identificaram que 56,6% dos pesquisados são homens, 43% são mulheres e 0,4% LGBTQIA+.

Conforme as informações obtidas pelos questionários, foi possível responder o primeiro objetivo específico, o qual buscou identificar os tipos de gerações que estão presentes no âmbito laboral estudado. Os resultados obtidos indicam que 58,5% da amostra fazem parte da Geração Z (nascidos de 1992 em diante), seguidos por 34,3% da amostra que compõe a Geração Y (nascidos entre 1977 a 1992), 6,3% representam a Geração X (nascidos entre 1961 a 1976), e por fim, representados com 0,9% os colaboradores da Geração Baby Boomers (nascidos entre 1941 a 1960). Como a amostra é representativa da população, pode-se inferir que a rede de farmácias São João, tem na maior parte do quadro de funcionários pessoas nascidas depois de 1992. Um grupo de trabalhadores jovem.

A pesquisa apresentou variabilidade de faixas etárias entre 16 a 61 anos de idade, sendo calculada idade média da amostra que gira em torno de 29 anos de idade. O cálculo da moda, identifica que a idade que mais se repete entre os pesquisados é 30 anos. Um dado que coloca a população pesquisada no limite entre as gerações Z e Y. Foi possível identificar que a soma entre as gerações Z e Y, representam 92,8% da população amostral.

Em relação aos questionamentos sobre tempo de empresa, o que predominou foi entre 1 a 2 anos de empresa, com 33,72% da população; seguidos de 26,35% com menos de 1 ano

de empresa; 18,02% que tem entre 3 a 4 anos de empresa; 10,85% entre 5 a 6 anos; 7,36% entre 7 a 10 anos; e por fim, 3,68% que tem mais de 10 anos de empresa.

Além da questão de tempo de empresa, é possível fazer uma ligação sobre as perguntas relacionadas às mudanças de setores, ou seja, 55,1% dos entrevistados alegaram nunca ter tido experiências em mudanças em outras áreas. Já 20,3% tiveram uma vez alteração de função; 15,9% tiveram duas vezes alteração de função; e 8,7% dos colaboradores trocaram três ou mais vezes de função.

Essas informações demonstram que o fato de que 55,1% da amostra não tenha sofrido nenhuma mudança de setor pode estar relacionado com o fato de 60,07% da amostra total não ter três anos ou mais de atuação. Considerando que a empresa trabalha com ações relacionadas a desenvolvimento de competências para novas funções, os dados indicam uma maturação relativamente curta para desenvolver competências e experiências necessárias para novas funções, portanto, os funcionários, em sua maioria, estão no mesmo cargo que iniciaram quando ingressaram na empresa.

Destes colaboradores, o cargo de balcão-farmacistas representa 38,3% dos respondentes, seguidos por 18,6% que ocupam o cargo de operador financeiro, 13,6% são farmacêuticos, 12,7% são gestores de loja, 7,8% são retaguarda. Os demais 9% foram subdivididos entre estagiários, menores aprendizes, auxiliares de loja, limpeza e chefes de setores.

Sobre as gerações, duas questões foram levantadas referentes às expectativas e valores que são consideradas essenciais em uma carreira profissional. No que se refere às expectativas de carreira, 38,1% dos respondentes optaram pela busca por estabilidade profissional, seguido de 31,1% que tem interesse em ambientes mais desafiadores e competitivos.

Em relação aos pesquisados, sobre os aspectos de estilo de vida que mais se adaptam ao seu estilo de profissional, 44,9% considera-se um ser “adaptável a mudanças e desafios”, características de uma geração que está em processo transitório entre a fase de adolescência e vida adulta. Desta forma, ao se desenvolverem simultaneamente com as novas tecnologias, além de ser um diferencial, torna-se um dos pilares da geração Z.

Já 26,7% “prezam pela liberdade e independência”, ou seja, personalidades com características individualistas, não costumam optar por carreiras longas, pois são adeptos a ambientes flexíveis e que os proporcionem liberdade. Portanto, traços fortes da geração X.

Além das opções acima, outros dois aspectos de vida foram citados, com 18,2% a escolha por “valores sólidos e com dificuldades de mudança”, demonstra características referentes a uma geração propensa a permanecer por muitos anos em uma mesma empresa, aderindo a um plano de carreira, ou seja, caracterizado como a geração dos Baby Boomers. E por fim, com 10,2% os com perfil “individualistas e conectados”, popularmente chamados de geração Y, são pessoas com perfil individualista e que priorizam o lado pessoal em relação ao trabalho, além de serem extremamente ligada a era digital.

Quando questionados sobre o cumprimento dos protocolos de segurança para reduzir o risco de infecção, e conseqüentemente auxiliando no combate ao COVID-19, 75,6% das pessoas afirmaram que a empresa cumpre o acordo de segurança. Entretanto, além da questão do cumprimento dos protocolos por parte da empresa, foram questionados também sobre a distribuição de Equipamentos de Proteção Individuais(EPI's) para os colaboradores. 8% relatam não terem recebidos nenhum tipo de equipamento de segurança, um dado discrepante com os demais 92% que confirmam ter recebido equipamentos de segurança. Como a pergunta seguinte detalhava apenas para quem recebeu, não é possível inferir razões para tais respostas. Além disso, considerou-se na pesquisa que todos os funcionários atuam de forma presencial, portanto não se tem o dado sobre pessoas com comorbidade, que eventualmente poderiam estar em *home office* desenvolvendo funções diferenciadas.

Dos 92% que alegaram ter recebido os EPIs, 97,94% receberam máscara como principal EPI utilizado; 53,15% indicaram que além das máscaras receberam álcool, luvas, entre outros EPIS's. Os dados gerais demonstraram que a empresa organizou-se com EPI's. Os percentuais diferenciados podem ser por conta dos distintos cargos dos respondentes. Assim, um funcionário de loja, linha de frente (como, por exemplo, os farmacêuticos responsáveis por realizar os testes antígenos), pode ter recebido mais EPI's que os funcionários de escritório.

Seguindo o mesmo raciocínio, foram citadas algumas propostas para aumentar a segurança dos colaboradores e reduzir a propensão ao contágio. Após os questionamentos sobre qual sugestão teria mais sucesso em relação à segurança dos colaboradores, 37,3% consideram essencial uma maior utilização das plataformas online, este ato, amenizaria a circulação de clientes em lojas físicas, e conseqüentemente diminuiria as chances de contágio. Além desta ação, outras três, obtiveram um engajamento significativo como soluções.

Entre as sugestões citadas, 22,3% aderiram a opção de uma nova distribuição de equipamentos de segurança, seguidos de 21% que acreditam que a redução de horários diminuiria a circulação dos funcionários na loja, e por fim, 17,8% acreditam que a solução mais sensata seria adotar um rodízio de funcionários.

Vale ressaltar que as recomendações apontadas pelos colaboradores são extremamente relevantes, pois são ações relacionadas ao acordo que define as medidas de saneamento adotadas pelo país. Experimentos com novas formas de trabalho são válidos, já que estamos em meio a uma crise epidemiológica, e se faz necessário se readequar a um novo estilo de convívio social.

Para responder o último objetivo específico, foi elaborado um quadro a fim de identificar as principais dificuldades causadas pela pandemia.

Quadro 1 - Percepção dos colaboradores da farmácia São João em relação a riscos e dificuldades em pertencer à classe de serviços essencial.

Em relação ao risco de contágio pela COVID-19, você se sente seguro no ambiente de trabalho? Justifique		X	Qual a maior dificuldade que você encontra por fazer parte de um serviço considerado essencial em meio a uma pandemia?	
RESPOSTAS	PERCENTUAL %		RESPOSTAS	PERCENTUAL%
SIM	49,24%		Não encontram dificuldades.	11,93%
			Risco/Exposição.	31,06%
NÃO	42,23%		Medos de transmitir o vírus para família.	12,68%
			Falta de Vacinação.	1,91%
			Insegurança e Aflições	21,02%
			Aglomeracões; Falta de empatia; entre outros.	21,40%
			EM PARTES	8,52%

Fonte: do Autor (2021).

O Quadro 1 demonstra a percepção dos colaboradores referente ao risco que estão sendo expostos no seu local de trabalho, versus as dificuldades encontradas em fazer parte de um serviço considerado essencial em meio a uma pandemia. Onde, 49,24% se diz seguro ou sem risco ao contágio ao vírus no seu ambiente laboral. Sendo positivo também quando questionado em relação às dificuldades em ser um serviço indispensável, cerca de 11,93% da amostra, afirma não encontrar dificuldades.

Já 42,23% se diz inseguro quando questionados sobre os riscos expostos no seu âmbito laboral. Conseqüentemente quando questionados sobre as dificuldades em fazer parte de um serviço essencial, 88,07% da amostra alegou ter dificuldades de fato, entre elas, citamos: Risco ou exposição; Medos de transmitir o vírus para família; Falta de Vacinação; Insegurança e Aflições; Aglomerações; Falta de empatia. Como causas primárias nas decisões expostas pelos colaboradores da rede de farmácia pesquisada.

Conforme apresentado, os dados refletem que, os colaboradores, quando questionados sobre a segurança de saúde, se dividiram no que diz respeito às opiniões. Nesse sentido, denota-se que as preocupações e dificuldades em prestar um serviço essencial de qualidade é prioridade aos entrevistados, ainda que cause aos colaboradores diferentes sentimentos e preocupações referentes à sua saúde e dos colegas e clientes à volta.

Por fim, o objetivo principal desta pesquisa foi analisar as diferentes gerações no seu âmbito laboral e o enfrentamento às mudanças ocasionadas pela pandemia da COVID-19. Para atingir este objetivo foram feitos testes de hipóteses e todas as análises já apresentadas. Contudo, os testes de hipótese demonstraram que não há diferença significativa entre as gerações, mediante as mudanças ocasionadas pela pandemia, indicando que entre as gerações as percepções são semelhantes, ou seja, os receios e a sensação de segurança são os mesmos, independente da faixa de idade e da forma como entendem a relação com o trabalho. Um indicativo que as questões relacionadas a saúde e bem-estar físico no trabalho perpassam aspectos que vão além da idade.

Desta forma, conclui-se de forma representativa, que os funcionários da empresa de farmácias São João no estado do Rio Grande do Sul, têm uma percepção sobre a pandemia que se sobressaem das barreiras impostas pelas distintas gerações em um mesmo universo de trabalho. Sendo significativa a opinião de cada colaborador que participou, para que fosse possível expor sua visão em relação ao ambiente, risco e segurança na qual estão sendo expostos diariamente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve por objetivo principal, analisar as diferentes gerações no seu âmbito laboral e o enfrentamento às mudanças ocasionadas pela pandemia da COVID-19.

Em relação ao primeiro objetivo específico, foi proposta a identificação dos tipos de gerações presentes na organização pesquisada, os resultados revelaram que há presença de todos os tipos de gerações entre os colaboradores da farmácia São João, tendo um predomínio em relação à Geração Z, seguidos da Geração Y. O motivo pelo qual se teve uma superioridade deve-se a média de idade dos entrevistados, estarem no limite da faixa etária entre as duas gerações.

No que se refere aos questionamentos referentes aos cumprimentos de protocolos por parte da empresa, 75,6% concordam sobre a execução corretas das medidas de proteção. Sendo assim, atende as expectativas em relação ao segundo objetivo de pesquisa, que tinha como propósito, verificar os protocolos adotados.

Sobre as dificuldades causadas pela pandemia, principalmente em relação à tomada de decisões entre as gerações, foi constatada uma divisão de opiniões referente aos riscos de

exposição. Porém, quando questionados sobre possíveis dificuldades, a grande maioria dos questionados, responderam ter tido dificuldades, entre elas: Medo; Exposição; insegurança e aflições. Como conclusão em relação ao terceiro objetivo específico.

Além, dos questionamentos que foram solucionados, foi possível identificar as características referentes à carreira profissional, valores pessoais, sugestões de estratégias, dificuldades e anseios, e toda responsabilidade em ser um serviço considerado essencial.

Contudo, conforme o objetivo principal da pesquisa, conclui-se que independentemente da mescla entre gerações em um mesmo ambiente laboral, as percepções em relação à pandemia da COVID-19, não se diferem. Portanto, os estudos apontam, que as dificuldades e anseios criados por uma era epidemiológica, são percepções que englobam as diferentes gerações de maneira igualitária.

Ao decorrer deste estudo, houve algumas limitações, dentre elas, especificamente a dificuldade em que a pesquisa atingisse os colaboradores das farmácias São João das diferentes cidades do Estado. Podemos sugerir para um próximo estudo, meios de divulgação juntamente com gestores da farmácia ou coordenadores, para que seja captado um maior número de colaboradores e de seus diferentes setores. Nesse sentido, podemos sugerir que essa pesquisa possa ser retomada num futuro, e que seja possível analisar como essa empresa vai continuar se comportando à medida que a vacinação for avançando. E como ficará as perspectivas das gerações perante uma possível flexibilização de medidas sanitárias, sendo questionada novamente a gestão dessas gerações, e quais seriam as contribuições para gerações futuras.

Portanto, a pesquisa contribuiu para refletirmos e analisarmos como a pandemia interferiu no ambiente de trabalho de um segmento tido como essencial, e como as diferentes gerações reagiram a esta crise sanitária, independente da geração, a maioria dos respondentes demonstraram o medo de se contaminar. O estudo contribuiu também para analisarmos e reforçarmos o cuidado e a importância da saúde dos trabalhadores e de sua segurança.

REFERÊNCIAS

ANVISA. Resolução - **RDC nº 377, de 28 de abril de 2020**. 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-rdc-n-377-de-28-de-abril-de-2020-254429215>. Acesso em: 27 abr 2021.

CASAROTTO, Camila. **Dossiê das gerações**: o que são as gerações Millennials, GenZ, Alpha e como sua marca pode alcançá-las. Online. 2020. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/dossie-das-geracoes/>. Acesso em: 15 abr 2021.

COIMBRA, R.G.C.; SCHIKMANN, R. A Geração Net; XXV . *In*: Encontro da associação nacional de pós-graduação em administração, 15, 2001; campinas. **Anais...** Campinas: ANPAD, 2001. CDROM. DUTRA, J. S. Carreiras paralelas: uma proposta de revisão da administração de carreiras. *Revista de Administração*. São Paulo, v. 27, n. 4, p. 65-73, 1992. Disponível em: http://www.rausp.usp.br/busca/artigo.asp?num_artigo=375. Acesso em 20 mar 2021.

COMAZZETTO, Leticia Reghelin et al. A geração Y no mercado de trabalho: um estudo comparativo entre gerações. **Psicologia: ciência e profissão**, v. 36, n. 1, p. 145-157, 2016.

DINIZ, Adriel Leal; LAZZARI, Gustavo de Carvalho; VENTURA, Jaqueline Suelen; PINHEIRO, Lisandra Silva; CONSTÂNCIO, Marcos Vinícius. Os desafios dos líderes na condução das gerações baby bommers, x e y no ambiente de trabalho. **Monografia de graduação**. Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium. curso de Administração. 2015. Disponível em: <http://www.unisalesiano.edu.br/biblioteca/monografias/58877.pdf>. Acesso em: 22 abr 2021.

ERICKSON, Tamara J. **E Agora, Geração X?**: Como Se Manter No Auge Profissional e Exercer a Liderança Plena. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. 201 p.

FEDERAÇÃO FARMACÊUTICA INTERNACIONAL, Conselho Federal de Farmácia. Orientação Sanitária da FIP. **Epidemia por Coronavírus SARS-CoV-2**: Informações e diretrizes provisórias para farmacêuticos e colaboradores da farmácia. The Hague: FIP/CFF; fev. de 2020. [Tradução para o Português: Gonçalo Sousa Pinto]. Disponível em: <https://www.fip.org/coronavirus>. Acesso em: 26 abr 2021.

FEIXA, Carles; LECCARDI, Carmem. O conceito de geração nas teorias sobre juventude. **Sociedade e Estado**, v. 25, n. 2, p. 185-204, 2010.

IBC. Instituto Brasileiro de Coaching. Quadro de funcionários: como lidar com a expansão ou redução em sua empresa. **Online**. 2017. <https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/quadro-de-funcionarios-lidar-expansao-reducao-empresa/>. Acesso em: 25 abr 2021.

JORDÃO, Matheus Hoffmann. **A mudança de comportamento das gerações X,Y,Z e Alfa e suas implicações**. 2016. Disponível em: <http://www.gradadm.ifsc.usp.br/dados/20162/SLC0631-1/geracoes%20xyz.pdf>. Acesso em: 24 abr 2021.

MAGNO, Laio et al. Desafios e propostas para ampliação da testagem e diagnóstico para COVID-19 no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva [online]**. v. 25, n. 9. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232020259.17812020>. Acesso em: 27 mar 2021.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Linha do Tempo**. Online. 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/linha-do-tempo/#fev2020>. Acesso em: 26 abr 2021.

NOVELLI, V.A.M; HOFFMANN, W.A.M; GRACIOSO, L.S. **Reflexões sobre a mediação da informação na perspectiva dos usuários**; Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 16; Seminário Internacional de Bibliotecas Digitais, 2. Rio de Janeiro, 2010.

OLIVEIRA, Maria et al. **Psicologia do Desenvolvimento e Conflitos das Gerações Y e Z**; Congresso Internacional De Investigación Y Práctica Profesional En Psicología, 4; Jornadas De Investigación, 19; Encuentro De Investigadores En Psicología Del Mercosur, 8; Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2012. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/dd49/0322749a674539877d97081a1a238aabe362.pdf>. Acesso em: 03 abr 2021.

OLIVEIRA, Gustavo Medeiros. Geração z: uma nova forma de sociedade. **Monografia de Graduação**. 2010. Disponível em: <https://www.monografias.com/pt/trabalhos3/geracao-z-nova-forma-sociedade/geracao-z-nova-forma-sociedade2.shtml>. Acesso em: 28 mar 2021.

ONCOGUIA. **O que é o coronavírus?** Online. 2020. Disponível em: <http://www.oncoguia.org.br/conteudo/o-que-e/13466/1204/>. Acesso em: 26 abr 2021.

OPAS. Organização Panamericana de Saúde. **Folha informativa sobre COVID-19**. Online. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19#collapse-accordion-24199-2>. Acesso em: 28 abr 2021.

POLI, Mariana. Busca por profissionais da saúde cresce 165% com crise do coronavírus. **Online**. 2020. Disponível em: <https://vocerh.abril.com.br/mercado-vagas/em-meio-a-pandemia-procura-por-profissionais-da-saude-cresce-165/>. Acesso em: 27 abr 2021.

ROBBINS, Stephen P. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2005.

SATO, Alice Setsuko Watanabe e; VIDEIRA, Caroline Rogante; MARTINS, Letícia Navarro Forte; CARVALHO, Luara Tagliacolli de; ANJOS, Thauane Rosa dos. Criação de valor para funcionários de diferentes gerações em uma multinacional da área da saúde. **Revista Luceu**. Disponível em: https://luceu.fecap.br/LICEU_ON-LINE/article/download/1843/1114. Acesso em 27 mar 2021.

SCHERER, Aline, As características das diferentes gerações de mulheres frente ao mercado de trabalho do Rio Grande do Sul. **XIII Mostra de Iniciação Científica e Extensão Comunitária e XII Mostra de Pesquisa de Pós-Graduação**. Graduação. IMED. 2019. Disponível em: <https://www.imed.edu.br/Uploads/ALINE%20SCHERER.pdf>. Acesso em: 26 abr 2021.

SOUZA, Rafael Celestino Colombo; COSTA, Paulo Sucasas; COSTA, Luciane Rezende. Precauções e Recomendações sobre Sedação Odontológica durante a Pandemia de COVID-19. **Rev Bras Odontol**, v. 77, p. e1788, 2020.

ZAMPROGNA, Luana. O comportamento das gerações Baby Boomers, X e Y e o reflexo na gestão de pessoas da empresa. **Online**. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/o-comportamento-das-geracoes-baby-boomers-x-e-y-e-o-reflexo-na-gestao-de-pessoas-da-empresa>. Acesso em: 23 abr 2021.

ZEMKE, R. O. Respeito às gerações. *In*: MARIANO, S. R. H.; MAYER, V. F. (Org). **Modernas Práticas na Gestão de Pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, p.51-55, 2008.

WELLER, Wivian. **A atualidade do conceito de gerações de Karl Mannheim**. Soc. estado., Brasília, v. 25, n. 2, 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69922010000200004&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 26 abr 2021.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

BLOCO A: Perfil do trabalhador

- Idade?
- Gênero?
- Função exercida na empresa?
- Tempo de serviço?
- Você já passou por quantos setores em sua trajetória na empresa?

BLOCO B: Gerações

- Você faz parte de qual tipo de geração?
 - () Baby Boomers (Nascidos entre 1941 – 1960).
 - () Geração X (Nascidos entre 1961 -1976).
 - () Geração Y (Nascidos entre 1977 – 1992).
 - () Geração Z (Nascidos após 1992).
- Qual sua principal característica em relação a trabalho?
 - () Você busca por estabilidade profissional.
 - () Você busca independência profissional.
 - () Você busca por ambientes desafiadores e competitivos.
 - () Você busca por ambientes tecnológicos.
- Em relação a você, qual das opções mais se adapta ao seu estilo de vida?
 - () Valores sólidos e dificuldades com mudanças.
 - () Preza pela liberdade e independência.
 - () Adaptável a mudança e desafios.
 - () Individualista e conectado.

BLOCO C: Protocolos de combate ao COVID-19

- Em sua opinião a empresa cumpre o protocolo de combate ao COVID-19?
 - () Sim
 - () Não
 - () Em partes.
- Qual ação você considera importante adequar no seu cotidiano laboral que não está sendo feita pela empresa?
 - () Rodízio de funcionários.
 - () Redução de Horários.
 - () Distribuição de novos EPI'S
 - () Maior utilização de vendas por plataformas Online.
 - () Outros.
- Você recebeu equipamentos de proteção individual (EPI) da empresa?
 - () Sim () Não

- Quais equipamentos recebeu?
- Em relação ao risco de contágio pelo COVID-19, você se sente seguro no ambiente de trabalho? Justifique.
- Qual a maior dificuldade que você encontra por fazer parte de um serviço considerado essencial em meio a uma pandemia?