

**Área temática para a qual o ARTIGO será submetido:
7 GPESS Gestão de pessoas**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM TEMPOS DE PANDEMIA:
PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA DISTRIBUIDORA DE
PRODUTOS QUÍMICOS.**

**QUALITY OF WORK LIFE IN PANDEMIC TIMES: PERCEPTION OF EMPLOYEES
OF A CHEMICALS DISTRIBUTOR.**

RESUMO

Durante a pandemia do Covid-19 manter a qualidade de vida no trabalho foi um grande desafio. Portanto, esta pesquisa visa responder ao seguinte problema de pesquisa: quais os fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores em *home office* da distribuidora de produtos químicos? Para responder ao problema de pesquisa traçou-se como objetivo geral identificar os fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho dos funcionários em *home office* de uma distribuidora de produtos químicos. A tipologia utilizada foi uma pesquisa diagnóstico com abordagem qualitativa e quantitativa, realizada por meio de entrevistas com duas gestoras da empresa e questionário aplicado aos colaboradores do setor comercial, durante o mês de março de 2022. Os resultados na perspectiva da gestão e dos colaboradores, garantem que a empresa buscou total atenção à QVT durante a pandemia, fornecendo equipamentos necessários, propondo integrações e palestras relacionadas a saúde física e mental aos funcionários. Os colaboradores e gestores se adaptaram ao trabalho remoto, mas declararam preferência pelo trabalho presencial.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Pandemia; Covid19; Trabalho Remoto.

ABSTRACT

During the Covid-19 pandemic, maintaining the quality of life at work was a great challenge. Therefore, this research aims to answer the following research problem: what are the factors that interfere in the quality of work life of employees in the home office of the chemical distributor? To answer the research problem, the general objective was traced as the general objective to identify the factors that interfere in the quality of life at work of employees in the home office of a chemical products distributor. The typology used was a diagnostic research with a qualitative and quantitative approach, carried out through interviews with two managers of the company and a questionnaire applied to employees in the commercial sector, during the month of March 2022. The results from the perspective of management and employees, guarantee that the company sought full attention to QWL during the pandemic, providing necessary equipment, proposing integrations and lectures related to physical and mental health to employees. Employees and managers have adapted to remote work, but have declared a preference for face-to-face work.

Keywords: Quality of life at work; Pandemic; Covid-19; Remote Work.

1. INTRODUÇÃO

São inúmeros os desafios enfrentados pelo setor de gestão de pessoas para construir e consolidar um ambiente propício para o trabalho. Essa dificuldade foi amplificada em meio ao caos de uma pandemia, na qual, rapidamente, toda uma equipe de trabalho passa a atuar em *home office*.

Os benefícios que a qualidade de vida no trabalho pode proporcionar são inegáveis. Conforme pesquisa realizada pela Sodexo (2021), empresas que investem em qualidade de vida são 70% mais rentáveis que as concorrentes, 91% percebem melhora no clima organizacional e 86% observam aumento da produtividade. Sabendo disso, na medida em que as empresas se desenvolvem, aumenta-se também a necessidade de investimento em seus funcionários.

A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação para as organizações, e é nesse aspecto que a empresa pesquisada se encontra. A empresa em questão é uma distribuidora de produtos químicos, sendo uma organização familiar brasileira que atua há mais de 90 anos no mercado. Possui cinco grandes áreas de atuação, sendo: distribuição, nutrição e saúde animal, consumo, pescados e investimentos imobiliários. Com matriz em São Paulo (SP), a empresa possui cerca de 1500 colaboradores, atende todo o território nacional e possui filiais no Brasil, na China, Argentina, Paraguai e Colômbia.

Em tempo de pandemia é importante as empresas traçarem estratégias e criarem programas e ações de melhorias voltadas para a promoção da qualidade de vida no trabalho. Com a recente estruturação da forma de trabalho sofrida em razão do distanciamento social obrigatório, os colaboradores foram destinados a desempenhar as suas funções de maneira remota.

Assim, este artigo procurou pesquisar junto aos colaboradores que desenvolveram ou estão desenvolvendo seus trabalhos de forma remota, sua percepção referente a qualidade de vida no trabalho. Essa temática remete ao seguinte problema de pesquisa: quais os fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores em *home office* da distribuidora de produtos químicos? Para atender ao problema de pesquisa traçou-se como objetivo geral identificar os fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho dos funcionários em *home office* de uma distribuidora de produtos químicos.

O estudo se justifica por permitir aprofundar o conhecimento do programa de qualidade de vida no ambiente de trabalho, que possa contribuir para minimizar ou até prevenir doenças ocupacionais que possam afetar a saúde dos colaboradores.

2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): CONCEITO E HISTÓRIA

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é um conceito importante nas organizações, especialmente na área de recursos humanos (RH) ou gestão de pessoas. Para os autores Silva e Oliveira (2017) e Rueda *et al.* (2013), as empresas não se preocupam apenas em se manterem competitivas, mas em promover ações que possibilitem ambiente de trabalho agradável, com saúde e bem-estar ao trabalhador.

De acordo com Pizzolato *et al.* (2013) a origem do termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) se deu na década de 1950 a partir do trabalho do cientista e psicólogo britânico Eric Trist e seus colaboradores. Trist é um dos investigadores do *Tavistock Institute for Human Relations*, um centro de referência na aplicação das ciências

sociais às questões industriais e sociais. Junto com os seus colaboradores, pesquisou e contribuiu para o desenvolvimento de variáveis conceituais de QVT.

Em meados da década de 60 foi criado nos Estados Unidos, a *National Commission on Productivity*, cujo objetivo foi instituído para analisar as causas da baixa produtividade das indústrias, e a *National Center for Quality of Working Life* tem como objetivo estudar a produtividade e a qualidade de vida dos trabalhadores nas atividades produtivas, permitindo assim, o início dos estudos sobre a qualidade de vida no trabalho e fornecendo referência para a evolução do seu conceito (VELOSO; BOSQUETTI; LIMONGI-FRANÇA, 2005; RIBEIRO; SANTANA, 2015).

Corroborando, os autores Pizzolato *et al.* (2013) destacam que somente na década de 1970, com a intensificação do foco no bem-estar dos funcionários das empresas, as pesquisas sobre QVT tornaram-se mais específicas e conhecidas mundialmente. Nas mesmas circunstâncias, trabalhadores e sindicatos começaram a exigir seus direitos quanto a qualidade de vida no trabalho, além de enfatizar as seguintes variáveis: mais funcionários participando das decisões da empresa, redução da hierarquia, aumento de salários, ambientes mais seguros e confortáveis e condições de trabalho que podem gerar satisfação (RIBEIRO; SANTANA, 2015).

3. MODELO DE QVT DE WALTON

Existem várias abordagens para a QVT, com isso, foram estabelecidos alguns modelos, permitindo comparações, para identificar qual tem mais influência na empresa. Alves (2010) ressalta que diversos modelos abordam a QVT, sendo que os três principais são: o modelo de Richard Walton (1973), Hackman e Oldhan (1975) e Nadler e Lawer (1983).

Tal como apontam Pizzolato *et al.* (2013) por esses modelos pode-se criar indicadores que permitem padrões mais claros para avaliação e definição de ações para a melhoria da QVT.

Walton enfatizou os fatores de influência da QVT por meio de oito categorias conceituais diferentes, conforme o Quadro 1.

QUADRO 1 - Conceitos de QVT propostos por Walton

CATEGORIAS	DIMENSÕES
Compensação justa e adequada	Equidade salarial interna e externa; Proporcionalidade de salários com remuneração adequada.
Condições de trabalho	Jornada de trabalho; Ambiente físico seguro e saudável; Ausência de insalubridade; Estresse; Materiais corretos para o trabalho.
Uso das capacidades	Autonomia e autocontrole; Qualidades múltiplas; Informações sobre o processo total do trabalho.
Chances de crescimento e segurança	Possibilidade de desenvolver carreira; Crescimento profissional e pessoal; Avanços salariais e segurança no emprego.
Integração social da empresa	Ausência de preconceitos; Igualdade; Mobilidade; Relacionamentos interpessoais e grupais; Senso comunitário.
Constitucionalismo	Respeito às leis e direitos do funcionário; Privacidade pessoal; Liberdade de expressão; Normas e rotinas claras da organização; Tratamento Imparcial.
Trabalho e espaço total da vida	Papel balanceado do trabalho na vida pessoal; Estabilidade de horários.

Relevância total da vida no trabalho

Imagem da instituição; Responsabilidade social da instituição; Responsabilidade social pelos serviços; Responsabilidade social pelos colaboradores.

Fonte: Walton (1973); Pizzolato *et al.* (2013), com adaptações.

Andrade *et al.* (2019) destacam que o modelo mais popular é o conceito de QVT proposto por Walton (1973), citado no quadro 1. Este modelo oferece uma perspectiva composta por indicadores que contribuem com a gestão e dessa forma, são realizadas pesquisas sobre QVT nos diversos setores da empresa e busca-se analisar as influências nos mais diversos cargos e segmentos desenvolvidos pelas organizações.

4. PANDEMIA COVID-19 E O TRABALHO HOME OFFICE

A qualidade de vida no trabalho foi impactada pelo surgimento de uma epidemia mundial. No final de 2019 surgiu na China o novo Coronavírus – SARS-CoV2, popularmente conhecido como COVID-19. Portanto, foi necessário a criação de medidas rígidas de proteção para tentar impedir que o vírus se espalhasse de forma a atingir um maior número de pessoas (VELAVAN; MEYER, 2020).

A sugestão pela Organização Mundial da Saúde (OMS) foi a medida de isolamento social. A falta de contato afetou diretamente a QVT, as empresas públicas e privadas de vários seguimentos foram obrigadas a suspender as atividades presenciais e passaram a exercer *home office* (FAUCI; LANE; REDFIELD, 2020; PRAÇA; OLIVEIRA, 2020; VILARINHO; PASCHOAL; DEMO, 2021).

Segundo Lakhan *et al.* (2020) o regime de trabalho remoto imposto aos colaboradores das empresas gerou fortes impactos, principalmente pela mudança de cotidiano, preocupações com a saúde, dentre elas receio de contrair a doença ou perder algum ente querido, ou até mesmo pelas questões financeiras relacionadas ao medo de ficar sem o trabalho ou diminuição de renda, ocasionando estresse, ansiedade e crises depressivas.

De acordo com o Mishima-Santos *et al.* (2020) do Laboratório de Psicologia Organizacional e do Trabalho – LABPOT, os impactos negativos podem estar relacionados, sendo seus precursores: o isolamento social, sobrecarga de trabalho, desamparo por parte dos gestores, carga horária de trabalho acima do normal, conflito trabalho-família, má adaptação ao "novo", a falta de controle da jornada de trabalho e dos trabalhadores.

Em contrapartida Vilarinho *et al.* (2021) relatam que alguns impactos são positivos, são eles: apropriação do sentido do trabalho; flexibilidade; liberdade; redução de estresse devido à redução de deslocamentos (trânsito); mais tempo para a família; redução de custos e despesas (organização); produtividade e resultados aumentados, devido ao intenso método de trabalho; aumento da qualidade de vida e bem-estar.

Com a pandemia muitos colaboradores precisaram trabalhar de casa, isso se tornou compulsório para muitos deles, porque a grande maioria nunca havia realizado seu trabalho nesse modelo. Não houve tempo hábil para as empresas estudarem metodologias e treinamentos que fizesse com que o trabalho remoto fosse mais bem recebido pelos seus colaboradores. É importante destacar que muitas pessoas, tiveram que dividir o mesmo espaço com seus cônjuges e filhos, porque todos estavam no mesmo ambiente de isolamento social (LIZOTE *et al.*, 2021).

5. METODOLOGIA

A presente pesquisa é caracterizada como pesquisa-diagnóstico e quanto à sua abordagem utilizou os métodos qualitativos e quantitativos. Em relação aos objetivos e estratégias, a pesquisa se enquadrou em levantamento e descritiva.

Participaram da pesquisa efetivamente 64 colaboradores, sendo 2 gestoras e 62 funcionários da área comercial. A técnica de coleta de dados utilizada com as gestoras foi a entrevista e com os demais colaboradores foi adotado o questionário fechado.

Os dados da pesquisa foram coletados de forma *online* durante o mês de março de 2022. As entrevistas com as duas gestoras foram realizadas por videoconferência via aplicativo *zoom*, já os questionários foram respondidos de modo *online* por meio da plataforma “*Google Forms*”. O link do questionário foi enviado para 100 (cem) colaboradores convidados do setor comercial através do e-mail da organização e acompanhado remotamente pelos acadêmicos por uma semana.

A análise dos dados quantitativos foi realizada por meio de estatística descritiva, com a inserção de tabelas para melhor visualização dos resultados. E os dados qualitativos foram analisados na forma de análise de conteúdo.

6. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os instrumentos de pesquisa foram construídos com base nos modelos de Walton (1973), Guirado *et al.* (2021) e Rezende (2021) e separados em quatro grupos temáticos: (a) Isolamento Social; (b) Práticas de Atividades Físicas; (c) Fatores Psicológicos e (d) Qualidade de Vida no Trabalho.

A apresentação dos dados foi segmentada por grupos temáticos. A Tabela 1 apresenta o índice que evidencia a visão das gestoras e dos colaboradores nas três primeiras perguntas, referente ao grupo **Isolamento Social**.

TABELA 1 - Percepção quanto ao ISOLAMENTO SOCIAL

QUESTÃO	PERCEPÇÃO DAS GESTORAS	PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES
(1) Durante a pandemia, a empresa adotou o isolamento?	Gestora 1 - Sim, desde o princípio da pandemia a empresa instituiu trabalho remoto para alguns setores. Foram mantidos, em trabalho presencial, somente as áreas essenciais e que não havia a possibilidade de trabalho remoto, como produção e expedição. Gestora 2 - Sim, a organização adotou a medida de 100% <i>home office</i> , visando a saúde dos colaboradores e minimizando a proliferação do vírus. Só as áreas essenciais trabalharam presencialmente.	55% – isolamento parcial 42% – isolamento total 3% – não ficou em isolamento
(2) A empresa fez alguma mudança na rotina	Gestora 1 - A empresa manteve todas as atividades, buscando acompanhar o processo de adaptação dos colaboradores em <i>home office</i> e buscando saídas para promover mais segurança aos que estavam em trabalho presencial. Não tivemos mudança de rotina, além do <i>home office</i> .	55% – processos de trabalho 21% – horário de acordar 14% – refeições

para adaptação ao <i>home office</i> ?	Gestora 2 - Sim, o <i>home office</i> para algumas áreas do comercial e administrativo.	8% – exercícios físicos 2% – mobiliário
(3) Avaliação pessoal sobre o <i>home office</i> ?	Gestora 1 - Foi uma necessidade. Provou que é possível, mas não sei se eu me adaptaria no longo prazo, talvez para mim não se sustentasse no tempo. Gestora 2 - Particularmente eu não gostei, prefiro presencial. Tenho filhos pequenos e senti a dificuldade. Foi a pandemia, né, uma necessidade que proporcionou essa solução.	11% – positiva, faria novamente 64% – positiva, mas prefiro escritório 18% – indiferente 7% – negativa, prefiro não trabalhar em <i>home office</i>

Fonte: dados da pesquisa, 2022.

A **primeira questão** buscou identificar se durante o período da pandemia de Covid-19, a empresa adotou o isolamento social. De acordo com as respostas verifica-se que durante a pandemia de Covid-19 a empresa pesquisada seguiu as práticas de isolamento social e adotou o trabalho remoto, que foi dividido em isolamento total, parcial e sem isolamento. Alguns colaboradores tiveram que exercer suas funções de forma totalmente presencial, como foi o caso dos colaboradores das áreas de produção e logística.

Dos 62 colaboradores que responderam o questionário, foi constatado que 34 (55%) ficaram em isolamento parcial, outros 26 (42%) exerceram seus trabalhos em isolamento total, de forma remota e, apenas 2 (3%) exerceram seu trabalho sem isolamento.

A **segunda questão** buscou verificar qual a principal mudança na rotina diária com a adoção do trabalho remoto, sob dois ângulos diferentes: da empresa e dos colaboradores. Como resultado, do ponto de vista da empresa, as gestoras responderam que a principal mudança foi a própria adaptação para o sistema de trabalho remoto (*home office*), mas não foi a única, porque também envolveu o desafio maior de manter a produção em funcionamento com total segurança.

Por sua vez, para os colaboradores, a maior incidência de mudança ocorreu nos processos de trabalho, sendo este fator apontado por 34 colaboradores (55%), seguido do horário de acordar, com 13 entrevistados (21%); refeições para nove (14%), cinco com prática de exercícios físicos (8%) e mudança mobiliária ou na estrutura de suas casas com apenas um colaborador (2%).

A **terceira questão** buscou conhecer a experiência e a opinião de cada colaborador sobre o sistema de trabalho remoto (*home office*). Como resultado, as gestoras tiveram opiniões semelhantes, preferindo o sistema presencial, mas admitindo que em razão da pandemia o *home office* foi uma necessidade que, embora tenha sido imposta, foi se adaptando e deu conta do recado. No entanto, uma das gestoras acredita que ainda há espaço para muitas melhorias no trabalho remoto.

Para os pesquisados, apenas 7 (11%) responderam que a experiência foi positiva e o trabalho remoto (*home office*) seria a sua preferência. Outros 40 entrevistados (64%) disseram que a experiência foi positiva, mas preferem o trabalho realizado no escritório. Já 11 (18%) disseram não ter opinião e quatro (7%) avaliaram a experiência como negativa, preferindo não trabalhar novamente neste sistema.

Outro ponto que a pesquisa procurou observar diz respeito à **Prática de Exercícios Físicos** durante o período de *home office*. A Tabela 2 apresenta os dados que foram obtidos com os questionários.

TABELA 2 - Percepção quanto à prática de exercícios físicos

QUESTÃO	PERCEPÇÃO DAS GESTORAS	PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES
(4) A empresa incentivava a prática de atividade física antes do período de pandemia?	<p>Gestora 1 - Sim, anteriormente a pandemia tínhamos grupos de caminhada/corrida ao parque, assessorias saudáveis, troca de informações para uma boa prática de exercícios físicos.</p> <p>Gestora 2 - Sim, antes da pandemia tínhamos o encontro de corrida no parque com os colaboradores.</p>	95% – sim 5% – não
(5) A empresa incentivava a prática de atividade física durante o período da pandemia?	<p>Gestora 1 - Sim, desde palestras sobre o tema e a importância de manter-se ativo até mesmo em isolamento social. Também tivemos as participações de profissionais em atividades <i>online</i> para os colaboradores.</p> <p>Gestora 2 - Sim, disponibilizou palestras com médicos referente ao tema pandemia Covid – 19 e aulas laborais online para os colaboradores participarem e se alongarem, visando a saúde e bem-estar dos colaboradores.</p>	100% – sim
(6) A pandemia alterou os hábitos de práticas de exercícios físicos entre os colaboradores?	<p>Gestora 1 – Muito embora eu considere super importante manter uma rotina de atividades físicas, eu tenho consciência que a pandemia foi um obstáculo a mais neste sentido. Para quem praticava foi um obstáculo e para quem tinha dificuldades ou preguiça foi um fator impeditivo. Gestora 2 – Sim, alterou muito. Reduziu, teve semanas que até parques foram fechados.</p>	79% – pratiquei menos 19% – pratiquei mais 2% – nada mudou

Fonte: dados da pesquisa, 2022.

A **quarta questão** buscou saber se a empresa pesquisada estimulava a prática de exercícios físicos entre os funcionários antes da pandemia. Como resposta, as gestoras responderam que era comum o incentivo da parte empregadora e entre os colaboradores, registrando que existe um grupo de corridas/caminhadas bastante ativo na empresa. Por sua vez, 59 colaboradores (95%) responderam que a empresa já incentivava a prática de exercícios entre seu quadro de funcionários. Apenas três participantes (5%) alegaram que a empresa não incentivava.

Na **quinta questão**, foi questionado se durante o período de *home office* a empresa buscou manter esse incentivo à prática de exercícios, mesmo com as dificuldades impostas pelo isolamento social. Como resposta, para as gestoras, esse incentivo aconteceu de diversas formas, desde palestras com médicos e educadores físicos (online) até atividades ao vivo para serem acompanhadas em casa, durante o horário de trabalho, via transmissão online pela internet. Em relação aos colaboradores, a totalidade dos participantes respondeu que sim, que a empresa incentivou a prática de exercícios físicos entre seus colaboradores.

Na **sexta questão**, foi procurado saber se o colaborador mudou seus hábitos e práticas de atividades físicas durante a pandemia. Do ponto de vista das gestoras, a queda foi inevitável por diversos fatores, dentre os quais fechamento de academias e espaços públicos. Como resposta, para 49 entrevistados (79%), representando a maioria, o nível de atividades físicas reduziu durante a pandemia. No entanto, para 12

entrevistados (19%), o nível de atividades físicas durante este período aumentou. Apenas um entrevistado (2%) alegou não ter sofrido nenhuma mudança de hábito.

A Tabela 3, apresenta os resultados do grupo **Fatores Psicológicos** que foram diagnosticados durante a aplicação dos questionários.

TABELA 3 - Percepção quanto aos fatores psicológicos

QUESTÃO	PERCEPÇÃO DAS GESTORAS	PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES
(7) Qual o nível de estresse percebido pela gestão sobre os seus colaboradores durante o <i>home office</i> ?	<p>Gestora 1 – Tivemos vários casos de ansiedade e depressão, colaboradores que solicitaram o retorno ao escritório, por não terem se adaptado ao <i>home office</i>, alegando que no ambiente familiar era complicado trabalhar. Com esse cenário, aplicamos uma pesquisa com assessoria externa, para realizar um levantamento e acompanhamento dos fatores psicológicos dos nossos colaboradores.</p> <p>Gestora 2 – Normal, ousou dizer que até baixou, pois não tinha aquele estresse de trânsito ou pegar ônibus, acordar mais cedo, os colaboradores podiam trabalhar mais à vontade, foi tão eficiente essa ação que atualmente a empresa adotou um modelo híbrido de trabalho.</p>	<p>93% – aumentou 5% – inalterado 2% – baixou</p>
(8) Qual o nível de ansiedade percebido pela gestão sobre os seus colaboradores durante o <i>home office</i> ?	<p>Gestora 1 – Principalmente no início, onde tudo era novidade e assustador, era um desafio, onde fomos envolvidos com todas as informações tristes e toda a apreensão e medo. Os sintomas de ansiedade ficaram muito expostos e evidentes. Dessa forma, procuramos envolver mais o grupo, com debates, reuniões, conversas abertas. Uma forma de prestar apoio a todos.</p> <p>Gestora 2 – Alto, pois os colaboradores estavam muito em casa, sem poder ter momentos de lazer e isso desencadeou níveis mais altos de ansiedade.</p>	<p>5% – muito alto, sintomas físicos 53% – alto, dificuldades com a nova rotina 42% – Teve aumento mas consigo lidar</p>
(9) A empresa garantiu apoio psicológico para seus colaboradores no período de pandemia?	<p>Gestora 1 – Foi realizada uma pesquisa de fatores psicológicos, além de instruções fornecidas pelo hospital Sírio Libanês. Mas um fornecimento de atendimentos psicológicos não disponibilizamos, mas temos plano de saúde.</p> <p>Gestora 2 – Com psicólogos, infelizmente não.</p>	<p>93% – sempre 7% – quase sempre</p>

Fonte: dados da pesquisa, 2022.

A **sétima questão** buscou avaliar o nível de estresse dos colaboradores durante o período de *home office* imposto pela pandemia. Nesta questão, uma das gestoras relatou que diversos colaboradores pediram para voltar a exercer suas atividades no escritório, tendo em vista que o ambiente familiar não proporcionava condições propícias para exercer as tarefas. Por outro lado, na percepção da segunda gestora o nível de estresse até baixou, porque os colaboradores evitaram os transtornos e a perda de tempo no transporte até o local de trabalho.

Quanto aos colaboradores, por meio da pesquisa foi possível observar o aumento do nível de estresse, já que do total de 62 entrevistados, 58 (93%) responderam que sim, que o nível de estresse aumentou durante a pandemia e o trabalho remoto, 3 (5%) indicaram que nada mudou e um (2%) que o estresse baixou durante o período da pandemia da Covid-19.

A **oitava questão**, buscou avaliar o nível de ansiedade durante o período de atividades remotas (*home office*). Para as gestoras, muito embora tenha sido um desafio para todos, os níveis de ansiedade foram perceptíveis no início, durante a transição para o trabalho remoto.

A totalidade dos entrevistados alegou aumento dos níveis de ansiedade. Três (5%) alegaram nível muito alto, ao ponto de ter sentido sintomas físicos. Outros 33 colaboradores (53%) informaram estar com níveis de ansiedade altos e ter dificuldades de adaptação com a nova rotina. Por fim, 26 entrevistados (42%) alegaram que os níveis de ansiedade subiram, mas conseguem lidar com a situação.

Na literatura existem casos de ansiedade associada ao estresse, agravando o quadro clínico e dificultado o tratamento. De acordo com Lakhan *et al.* (2020), o nível de ansiedade exacerbado pode causar sintomas físicos como palpitações, suor frio, taquicardia, entre outros. Os resultados encontrados nesta questão corroboram com os estudos realizados por Moço *et al.* (2020) e Vilarinho *et al.* (2021) a respeito do nível de ansiedade em trabalhos que passaram a ser realizados de forma remota durante a pandemia do Covid-19.

A **nona questão** buscou avaliar se a empresa ofereceu apoio psicológico para os colaboradores durante o período de pandemia. De acordo com as gestoras, embora a empresa ofereça um plano de saúde, não foi ofertado nenhum serviço de acompanhamento com psicólogos gratuitamente. Foi oferecida, uma cartilha criada pelo Hospital Sirio Libanês.

Em relação aos colaboradores, a maioria (93%) entende que sim, que se sentiu amparada psicologicamente durante o período de pandemia, muito embora as gestoras revelaram não haver nenhum serviço de psicologia contratado pela empresa. Acredita-se que esta percepção dos colaboradores tenha sido motivada pelas diversas ações de interação social e palestras relacionadas à saúde emocional, que foram proporcionadas pela empresa neste período.

Após as informações gerais sobre isolamento social, práticas de exercícios físicos e avaliação de fatores psicológicos, foi realizado o índice que retrata a percepção das gestoras e dos funcionários perante as questões aplicadas a qualidade de vida no trabalho (QVT). A Tabela 4, apresenta as três primeiras questões (10, 11 e 12) coletadas a respeito do grupo **Qualidade de Vida no Trabalho**.

TABELA 4 - Percepção sobre Qualidade de vida no trabalho

QUESTÃO	PERCEPÇÃO DAS GESTORAS	PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES
(10) Aplicação de projeto sobre qualidade de vida durante a pandemia	<p>Gestora 1 - A empresa lançou o projeto “Café com Saber”, no qual o RH promovia uma palestra <i>online</i> com profissionais renomados sobre o tema ‘qualidade de vida no trabalho’. Logo após o início da vacinação, foi realizada um encontro presencial, em um parque em São Paulo.</p> <p>Gestora 2 – Sim, desde o início. Tivemos diversas palestras online. Os colaboradores que testaram positivo para a Covid-19 tiveram tratamento diferenciado com a VidaCare.</p>	<p>10% – Nenhum 69% – 1 a 2 projetos 21% – Acima de 3 projetos</p>
(11) Satisfação dos colaboradores sobre os projetos executados sobre qualidade de vida	<p>Gestora 1 – Sim, obtivemos bons resultados, os colaboradores ficaram felizes com as ações, aumentou a produtividade e o engajamento nas ações propostas.</p>	<p>45% – Muito satisfeito 35% – Satisfeito 15% – Neutro 5% – Insatisfeito</p>

	Gestora 2 – Sim, foi muito positivo. A participação dos colaboradores foi sempre bastante intensa. Se ficaram insatisfeitos, não comunicaram.	
(12) Ocorreu alguma integração social que envolvesse os colaboradores?	Gestora 1 - Nós consideramos como integração as palestras com médicos e psicólogos, trazendo temas sobre qualidade de vida no ambiente de trabalho. Também foi realizado o encontro no parque, em São Paulo, como forma de aliviar a tensão, descontrair e integrar os funcionários. Gestora 2 – Além das atividades online teve um encontro presencial realizado ao ar livre.	76% – Sim 24% – Não

Fonte: dados da pesquisa, 2022.

A **décima questão** buscou avaliar perante as gestoras e colaboradores se a empresa aplicou algum projeto de qualidade de vida durante a pandemia. Do ponto de vista das gestoras, foi implementado um programa ‘principal’, chamado “Café com Saber” e ações pontuais como palestras. O ponto de vista dos colaboradores segue na mesma direção, onde para 43 (69%) a empresa aplicou um ou dois projetos de qualidade de vida durante a pandemia. Para 13 (21%) a empresa implementou mais de três projetos de qualidade de vida durante a pandemia. Entretanto, para 6 colaboradores (representando 10% da amostra) não foi implantado nenhum projeto de qualidade de vida durante a pandemia.

Na **questão onze** foi questionada a satisfação do colaborador quanto aos projetos de qualidade de vida que foram aplicados. Na visão das gestoras, foi percebido resultado imediato com os programas, com maior participação, engajamento e entrega por parte dos colaboradores. Do ponto de vista dos entrevistados os resultados são similares. Para 28 colaboradores (45% da amostra) se consideram muito satisfeitos, outros 22 (35%) declararam estar satisfeitos quanto aos projetos aplicados pela empresa, nove (15%) se declaram neutros e três (5%) insatisfeitos.

Na **questão doze** buscou-se avaliar se ocorreu alguma integração social durante o período de pandemia. Como resposta, as gestoras avaliaram que sim, que a empresa promoveu diversas palestras online e um encontro presencial no parque, em São Paulo, promovido logo após a aplicação da segunda dose da vacina. Do ponto de vista dos colaboradores, 47 entrevistados (76% da amostra) responderam sim, que ocorreu integração social. No entanto, para 15 entrevistados (24%) não aconteceu nenhum evento que pudesse ser caracterizado como de integração social.

As últimas quatro questões referentes ao grupo **Qualidade de Vida no Trabalho** são apresentadas na Tabela 5, a seguir (questões 13, 14 e 15 e 16).

TABELA 5 - Percepção sobre qualidade de vida no trabalho

QUESTÃO	PERCEPÇÃO DAS GESTORAS	PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES
(13) A empresa ofereceu equipamentos adequados, internet, outros, durante o <i>home office</i> ?	Gestora 1 - Sim, foram oferecidos itens de proteção e equipamentos para realização das atividades em <i>home office</i> , como notebooks, celulares, kits com máscaras e álcool gel. Também fornecemos um vale <i>home office</i> , para auxiliar nas despesas de casa. Gestora 2 – Sim, a empresa providenciou todo apoio possível, tanto para gestores como para colaboradores. Fornecemos o auxílio <i>home office</i> , uma ajuda de custo financeira.	64% – Muito satisfeito 31% – Satisfeito 5% – Insatisfeito

(14) Em relação a seu superior imediato, a empresa manteve esse canal mesmo no período de <i>home office</i> ?	Gestora 1 – Sim, total. Buscamos desde o início, orientar os gestores para que buscassem ficar muito próximos de suas equipes, mesmo de <i>home office</i> . Gestora 2 - Sim, a comunicação fluiu normalmente durante a pandemia. Não tivemos problemas com isso. Todas as plataformas funcionavam normalmente (teams, e-mail, telefone) e atendiam as necessidades.	39% – Muito satisfeito 42% – Satisfeito 11% – Neutro 8% – Insatisfeito
(15) Espaço para levar sugestões/ideias nos assuntos relacionados ao ambiente de trabalho?	Gestora 1 – Sim, a empresa realizou pesquisas de clima organizacional e mantém canais aberto com o departamento de gente e gestão, para dúvidas e sugestões. Gestora 2 - Sempre abertos a ouvir todos os colaboradores. Cada gestor fica responsável em ouvir as demandas, dúvidas e sugestões do seu setor.	52% – Sempre 32% – Quase sempre 16% – Raramente
(16) Quais medidas poderiam ter sido adotadas pela empresa, para melhorar a qualidade de vida no <i>home office</i> ?	Gestora 1 – A empresa poderia ter proporcionado aos colaboradores programas de terapias, práticas de atividades físicas, que pudessem ser realizadas mesmo de suas casas. Aliás, isso já estaremos proporcionando na próxima semana. Gestora 2 - Poderiam ter disponibilizado atenção e apoio psicológico bem como um apoio financeiro maior, devido ao aumento dos custos do <i>home office</i> .	Nenhuma Apoio financeiro Equip. adequados Atenção

Fonte: dados da pesquisa, 2022.

A **questão treze** buscou avaliar se a empresa ofereceu condições de trabalho para exercer as tarefas em *home office*. A este respeito, as gestoras alegam que a empresa forneceu computadores, celulares e kits com álcool-gel e máscaras. As entrevistadas informaram que a empresa pagou um auxílio para todos que trabalharam em *home office*. Para os colaboradores a percepção foi muito satisfatória e satisfatória para 59 entrevistados (95%), apenas 3 (5%) declararam insatisfação quanto aos equipamentos ofertados pela empresa.

A adaptação dos lares para o trabalho remoto durante a pandemia foi uma realidade e estas respostas corroboram com os achados de Bridi *et al.* (2020) em que a maioria dos entrevistados alegam satisfação com as suas condições de trabalho quando se trata de equipamentos e tecnologias disponíveis pela empresa.

Na **questão quatorze** foi questionado o relacionamento com os superiores imediatos na empresa. Como resposta, as gestoras avaliaram que os colaboradores tiveram suporte dos superiores durante o período de pandemia. Na avaliação dos colaboradores, 50 (81%) demonstraram satisfação com o canal de comunicação com os superiores. Para 7 participantes (11%) apontaram neutralidade e para cinco colaboradores (8%) este canal piorou com a pandemia.

Na **questão quinze** foi perguntado se o gestor/colaborador tem espaço para poder sugerir modificações ou propostas em assuntos relacionados ao ambiente de trabalho. As gestoras afirmam que o canal está sempre aberto para demandas, dúvidas e sugestões dos colaboradores.

No questionário aplicado aos colaboradores, foi verificado que 32 (52% da amostra) alegaram que sempre existe este espaço. Outros 20 (32%) alegaram que quase sempre isso é possível. No entanto, para 10 colaboradores (16%) raramente tem espaço para levar sugestões.

Por fim, a **questão dezesseis** foi apresentada de forma aberta. Questionou-se quais medidas poderiam ter sido tomadas pela empresa para que melhorasse a qualidade de vida no trabalho durante no *home office*.

As duas gestoras responderam que a empresa poderia ter dado um apoio psicológico para os colaboradores. Uma das entrevistadas acrescentou que um apoio financeiro maior seria interessante, em virtude do aumento dos custos do *home office*.

Para os funcionários participantes da pesquisa, alguns informaram que nenhuma medida extra poderia ter sido adotada pela empresa, outros sinalizaram que seria bom um apoio financeiro maior. Equipamentos adequados e uma maior atenção por parte da empresa também foram relatados.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade de vida no ambiente de trabalho é um desafio para a administração contemporânea, porque afeta diretamente a vida cotidiana dos colaboradores e, conseqüentemente, interfere na busca por resultados nas empresas.

Em relação à primeira categoria – informações sobre isolamento social – foi verificado que a empresa praticou o *home office* com parte representativa de seu quadro de funcionários. Conforme pesquisado, toda equipe comercial e administrativa (aproximadamente 500 colaboradores) atuou em modo remoto durante a pandemia. Dentre os respondentes, 96% atuaram em *home office* durante a pandemia. Alegaram que adaptação aos novos processos de trabalho e aos novos horários foi a principal dificuldade, seguida da dificuldade com refeições e falta de exercícios físicos. A maioria dos pesquisados consideram ter aceitado bem a modalidade *home office* mas, se houver possibilidade de escolher, preferem o trabalho presencial.

Em relação à prática de exercícios físicos durante o período de *home office*, os entrevistados alegaram a redução da frequência, muito embora a empresa incentivasse antes e durante a pandemia. No tocante aos fatores psicológicos, a maioria (97%) avalia que os níveis de estresse aumentaram durante a pandemia, muito embora não associassem diretamente ao trabalho. Igualmente tiveram a mesma percepção quanto a ansiedade, com alguns casos até de relatos de sintomas físicos. Afirmaram ter recebido apoio psicológico do empregador, embora na prática não tenha sido ofertado isoladamente, mas no conjunto com demais ações.

Em relação à avaliação da QVT, a maioria dos entrevistados concordou que a empresa tem oferecido projetos e ações para melhoria da qualidade de vida no ambiente laboral, em especial durante o período da pandemia do Covid-19. Admitiram que a empresa tem envolvido os colaboradores em ações de integração social, tais como palestras e eventos online bem como realizou um encontro ao ar livre em São Paulo, eventos para os quais os colaboradores demonstraram estar satisfeitos.

Quanto às condições de trabalho durante o *home office* declararam que a empresa ofereceu total condições e que, mesmo durante o isolamento social, sempre existiu um canal de diálogo permanente do colaborador com seus superiores. Foi percebido aumento do nível de estresse e de ansiedade, em níveis muito altos, até com sintomas físicos. Dessa forma a empresa ofereceu acompanhamento aos colaboradores positivados da covid-19, porém identificou a ausência de suporte psicológico aos mesmos. Estes pontos foram analisados no conjunto da pandemia, já que afetaram parte significativa da população.

Como sugestão para próximos trabalhos acadêmicos, recomenda-se aplicar um questionário em um grupo específico de líderes com seus respectivos liderados para analisar a correlação das respostas entre esses atores.

8 REFERÊNCIAS

- ALVES, F. E. Qualidade de vida no trabalho: indicadores e instrumentos de medidas. **Diálogos & Saberes**. Paraná, v. 6, n. 1, p. 77-87, 2010. Disponível em: <https://recil.ensinolusofona.pt/bitstream/10437/2983/1/Qualidade%20de%20vida%20no%20trabalho%20-%20indicadores%20e%20instrumentos%20de%20medidas.pdf>. Acesso em: 02 ago. 2022.
- ANDRADE, S. M. *et al.* Dimensões da qualidade de vida no trabalho e justiça organizacional: um estudo com servidores públicos municipais. **Revista Capital Científico**. São Paulo, v. 17, n. 3, p. 93–108, 2019. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/334160578_Dimensoes_da_qualidade_de_vida_no_trabalho_e_justica_organizacional_um_estudo_com_servidores_publicos_municipais. Acesso em: 31 jul. 2022.
- BRIDI, M. A. *et al.* **O trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19**. Curitiba: Universidade Federal do Paraná, Grupo de Estudos Trabalho e Sociedade, p. 8, 2020. Disponível em: https://www.eco.unicamp.br/remir/images/Artigos_2020/ARTIGO_REMIR.pdf. Acesso em: 31 jul. 2022.
- FAUCI, A. S.; LANE, H. C.; REDFIELD, R. R. Covid-19 - Navigating the Uncharted. **The New England Journal of Medicine**. Boston, v. 382, n. 13, p. 1268-1269, 2020. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7121221/pdf/NEJMe2002387.pdf>. Acesso em: 2 ago. 2022.
- GUIRADO, G. M. P. *et al.* Avaliação da qualidade de vida de trabalhadores antes e durante a pandemia de COVID-19 por meio do questionário SF-36. **Revista de Gestão em Sistemas de Saúde**. São Paulo, v. 10, n. 1, p. 84-105, 2021. Disponível em: <https://motamem.org/wp-content/uploads/2019/02/Hackman-Oldham-1975-Development-of-the-JDS.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2022.
- HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. Development of the Job Diagnostic Survey. **Journal of applied Psychology**. Atlanta, v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975. Disponível em: <https://motamem.org/wp-content/uploads/2019/02/Hackman-Oldham-1975-Development-of-the-JDS.pdf>. Acesso em: 29 jul. 2022.
- LAKHAN, R. *et al.* Prevalence of Depression, Anxiety, and Stress during COVID-19 Pandemic. **Journal of Neurosciences in Rural Practice**, India, v. 11, n. 4, p. 519-525, 2020. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7595780/>. Acesso em: 10 jul. 2022.
- LIZOTE, S. A. *et al.* Tempos de Pandemia: Bem-Estar Subjetivo e Autonomia em Home Office. **Revista Gestão Organizacional**. Chapecó, v. 14, n. 1, p. 248-268, 2021. Disponível em: <https://pegasus.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/5735>. Acesso em: 10 jul. 2022.
- MISHIMA-SANTOS, V.; STICCA, M. G.; ZERBINI, T. **Teletrabalho e a pandemia da COVID-19**. Porto Alegre: Artmed, 2020.
- MOÇO, I. *et al.* **Desafios da Gestão de Pessoas em Trabalho Remoto**. Universidade Europeia. Faculdade de Ciências Empresariais e Sociais, 2020. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/341120876/Desafios_da_Gestao_de_Pessoas_em_Trabalho_Remoto. Acesso em: 16 jul. 2022.
- NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of Work Life: perspectives and directions. **Organizational Dynamics**. Toronto, 11, n. 3, p. 20-30, 1983. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10259588/>. Acesso em: 9 mai. 2022.
- PIZZOLATO, B. P. *et al.* Qualidade de vida no trabalho: uma discussão sobre os modelos teóricos. **Contribuciones a la Economía**. Espanha, v. 4, 2013. Disponível

em: <https://www.eumed.net/ce/2013/qualidade-vida-trabalho.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2022.

PRAÇA, L. A.; OLIVEIRA, V. M. Qualidade de vida no trabalho em tempos de pandemia de COVID- 19: os desafios e oportunidades dos docentes do ensino superior. **Gestão - Revista Científica**. Juiz de Fora, v. 2, n. 2, 2020. Disponível em: <https://seer.uniacademia.edu.br/index.php/gestao/article/view/2665>. Acesso em: 12 jul. 2022.

REZENDE, V. C. **Análise da qualidade de vida de colaboradores no trabalho home-office durante a pandemia da Covid-19 em uma empresa em Goiânia**. 2021. 108. f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção) - Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2021. Disponível em: https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/3324/1/TCC_2_VICT%c3%93RIA%20CARNEIRO_XIMENA_%20%20FINAL%20vers%c3%a3o%20final.pdf. Acesso em: 3 ago. 2022.

RIBEIRO, L. A.; SANTANA, L. C. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. **Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu**. Salvador, v. 2, n. 2, p. 75-96, 2015. Disponível em: https://cairu.br/ricairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf. Acesso em: 17 jul. 2022.

RUEDA, F. J. M. *et al.* Construção e Validação de uma Escala de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **Avaliação Psicológica**. Campinas, v. 12, n. 1, p. 43-50, 2013. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/avp/v12n1/v12n1a07.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2022.

SILVA, U. L.; OLIVEIRA, A. F. Qualidade de Vida e Valores nas Organizações: impactos na confiança do empregado. **Psicologia: Ciência e Profissão**. São Paulo, v. 37, n. 1, p. 7-17, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/My8CnzbRSFjwGrqmKtCN6S/>. Acesso em: 10 jul. 2022.

SODEXO. **Os desafios enfrentados pelas PMEs e a qualidade de vida no trabalho**. 2021. Disponível em: <https://www.sodexobeneficios.com.br/qualidade-de-vida/noticias/pme/como-as-pmes-podem-apoiar-as-familias-de-seus-colaboradores.htm>. Acesso em: 2 ago. 2022.

VELAVAN, T. P.; MEYER, C. G. The COVID-19 epidemic. **Tropical Medicine and International Health**. Nova Jersey, v. 25, n. 3, p. 278-280, 2020. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7169770/pdf/TMI-25-278.pdf>. Acesso em: 12 mai. 2022.

VELOSO, H. M.; BOSQUETTI, M. A.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. A concepção gerencial dos programas de qualidade de vida no trabalho (QVT) no setor elétrico brasileiro. *In: ADMINISTRAÇÃO E SOCIEDADE*. **Anais [...]**. São Paulo: EAD/FEA/USP, 2005. Disponível em: <http://sistema.semead.com.br/8semead/resultado/trabalhosPDF/308.pdf>. Acesso em: 6 jul. 2022.

VILARINHO, K. P. B. *et al.* Teletrabalho na atualidade: quais são os impactos no desempenho profissional, bem-estar e contexto de trabalho? **Revista do Serviço Público**. São Paulo, v. 72, n. 1, p. 133-162, 2021. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/issue/view/277>. Acesso em: 16 jul. 2022.

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it. **Sloan Management Review**. Cambridge, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973. Disponível em: <https://www.scirp.org/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2740842>. Acesso em: 16 mai. 2022.