



CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFAMETRO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Cleidiane Bezerra Pereira

Luana Mesquita Martins

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO CENÁRIO DA COVID-19: UM
ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE GERENCIAMENTO DE LEITURAS
DE ÁGUA, GÁS E ENERGIA**

FORTALEZA

2021

Cleidiane Bezerra Pereira

Luana Mesquita Martins

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO CENÁRIO DA COVID-19: UM ESTUDO
DE CASO EM UMA EMPRESA DE GERENCIAMENTO DE LEITURAS DE ÁGUA,
GÁS E ENERGIA.

Artigo TCC apresentado ao Curso de Bacharel em
Administração do Centro Universitário Fametro –
Unifametro – como requisito para qualificação do
Grau de Bacharel, sob a orientação da Prof.^a
Dulcinda Silva Carneiro.

FORTALEZA

2021

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO DIANTE DO
ATUAL CENÁRIO DA COVID 19 EM UMA EMPRESA DE GERENCIAMENTO DE
LEITURAS DE ÁGUA, GÁS E ENERGIA.

Artigo TCC apresentado no dia 15 de junho de 2021
como requisito para a obtenção do Grau de Bacharel
em Administração do Centro Universitário Fametro –
Unifametro – tendo sido aprovado pela banca
examinadora composta pelos professores abaixo:

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dulcinda Silva Carneiro
Orientador – Centro Universitário Unifametro

Prof^a. Thais Vieira Nogueira Feitosa
Membro - Centro Universitário Unifametro

Prof^a. Zaila Maria de Oliveira
Membro - Centro Universitário Unifametro

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO DIANTE DO ATUAL CENÁRIO DA COVID 19 EM UMA EMPRESA DE GERENCIAMENTO DE LEITURAS DE ÁGUA, GÁS E ENERGIA.

Cleidiane Bezerra Pereira

Luana Mesquita Martins

RESUMO

O surgimento de um novo vírus, o SARS-CoV-2, trouxe modificações na rotina de trabalho dos colaboradores e o governo implantou medidas provisórias – MPS, que flexibilizaram os horários e permitiram a redução da jornada de trabalho. As organizações por outro lado, adotam programas de qualidade de vida no trabalho para melhorar a produtividade dos colaboradores além de fatores de relacionamento no ambiente de trabalho. O objetivo deste estudo é investigar os impactos causados pela pandemia do COVID-19 na qualidade de vida no trabalho na empresa objeto do estudo. Para alcançar o objetivo proposto, a metodologia utilizada no estudo consiste em uma pesquisa bibliográfica com autores renomados no ramo do QVT. Foi também realizada uma pesquisa que quanto ao método se classifica como pesquisa qualitativa e quantitativa, pois consistiu num questionário com perguntas abertas para uma gestora e de um formulário estruturado para os colaboradores. Conclui-se que a empresa estudada, mesmo como suporte já ofertado, precisa implementar medidas voltadas para a política de Qualidade de Vida no Trabalho, para que os colaboradores venham se sentir mais motivados com o trabalho desempenhado e com o ambiente organizacional.

Palavras-chaves: *Home office*. QVT. SARS-COV-2. Pandemia.

ABSTRACT

The emergence of a new virus, SARS-CoV-2, brought changes to the work routine of employees and the government implemented provisional measures – MPS, which made working hours more flexible and allowed for a reduction in working hours. Organizations, on the other hand, adopt quality of life at work programs to improve employee productivity, as well as relationship factors in the work environment. The aim of this study is to investigate the impacts caused by the COVID-19 pandemic on the quality of life at work in the company studied. To achieve the proposed objective, the methodology used in the study consists of a bibliographical research with renowned authors in the field of QWL. A survey was also carried out which, regarding the method, is classified as qualitative and quantitative research, as it consisted of a questionnaire with open questions for a manager and a structured form for employees. It is concluded that the company studied, even as support already offered, needs to implement measures aimed at the Quality of Life at Work policy, so that employees feel more motivated with the work performed and with the organizational environment.

1 INTRODUÇÃO

Em dezembro 2019, o surgimento de um novo vírus, o SARS-CoV-2, também conhecido como coronavírus, com mutações ainda desconhecidas pela ciência e que já contabiliza milhares de mortes no mundo, trouxe modificações na rotina de trabalho dos colaboradores, causando também a necessidade de os governantes criarem medidas de proteção severas, como o isolamento social.

Para minimizar os efeitos da pandemia, o governo implantou medidas provisórias – MPS, que flexibilizaram os horários e permitiram a redução da jornada de trabalho. De acordo com uma pesquisa do Grupo Cia de Talentos, a FIA (Fundação Instituto de Administração) e a *Xtrategie* realizada com 139 empresas, para estudar a Gestão de Pessoas na Crise Covid-19, que abordou entre outros temas: *home office*, saúde física e psicológica, 56% das pequenas e médias empresas entrevistadas alterou a rotina de trabalho durante a pandemia (ESTEVES, 2020).

O *home office* foi uma estratégia adotada por 46% das empresas durante a pandemia, segundo a Pesquisa Gestão de Pessoas na Crise Covid-19. O estudo elaborado pela Fundação Instituto de Administração (FIA) coletou, em abril de 2020, dados de 139 pequenas, médias e grandes empresas que atuam em todo o Brasil

De acordo com o estudo, 41% dos funcionários das empresas foram colocados em regime de *home office*, quase todos os que teriam a possibilidade de trabalhar a distância, que somavam 46% do total dos quadros. No setor de comércio e serviços, 57,5% dos empregados passaram para o teletrabalho, nas pequenas empresas o percentual ficou em 52% (AGÊNCIA BRASIL, 2020).

Por outro lado, as organizações adotam programas de qualidade de vida no trabalho para melhorar a produtividade dos colaboradores além de fatores de relacionamento e ambiente de trabalho. Com estes programas, pode-se obter vários benefícios, mas, é preciso relacionar aos objetivos da empresa, em conjunto com os fundamentos necessários, assim, os resultados serão alinhados e de acordo com o planejamento (PEREIRA e VASCONCELOS, 2018).

Neste contexto, as organizações implantaram o *home office* e, em alguns casos, mantiveram a necessidade de deslocamento por conta de a atividade ser essencial e exigir uma rotina externa de trabalho. Estas mudanças aliadas à

convivência num ambiente de temor e preocupação com a saúde, pode criar condições propícias a um grande aumento dos fatores causadores de doenças ocupacionais e psicológicas, se não houver uma política de QVT.

Nesta realidade, para adaptar-se ao atual cenário que adveio da crise gerada pela pandemia do novo Coronavírus (Covid-19), uma empresa do setor de faturamento de água, localizada na cidade de Fortaleza, necessitou mudar as estratégias de gestão de pessoal, o que ocasionou modificações na forma de trabalho dos seus colaboradores. Este estudo tem, portanto, como propósito relatar estas mudanças e entender se e, como, as mesmas afetaram a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, destes colaboradores.

1.1 J ustificativa

Destaca-se que, o serviço desenvolvido pela empresa objeto do estudo: leitura dos consumos de água para faturamento, se enquadra nos serviços de primeira necessidade e, portanto, não parou suas atividades. Um sistema de revezamento foi implementado além da contratação de 20 (vinte) leituristas mais jovens para substituir os de grupo de risco, que foram mantidos pela empresa.

A relevância do tema em questão advém do atual cenário diante a pandemia do Covid-19, que tem resultado em impactos críticos nas organizações que precisaram se reinventar em vários aspectos e adequar muitos de seus processos. Sendo assim, mostra-se como problemática de pesquisa a seguinte questão: Como uma organização do setor de leitura de consumo de água está preservando a qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores, neste momento da pandemia?

1.2 Objetivos

Escolheu-se como objetivo geral: Analisar as políticas voltadas à qualidade de vida no trabalho empreendidas pela empresa objeto do estudo. Como etapas para atingir o objetivo geral estabeleceram-se como objetivos específicos as seguintes ações: i.) Identificar as estratégias voltadas para a promoção de QVT durante à pandemia de Covid-19. ii.) Descrever a percepção dos colaboradores sobre a QVT no mesmo período, e iii.) Apresentar os resultados alcançados com as ações que foram implementadas pela empresa.

A metodologia utilizada para este trabalho de conclusão de curso é um estudo de caso descritivo. O trabalho também se utiliza de levantamento bibliográfico de caráter exploratório-descritivo com o objetivo de fundamentar, por meio da literatura especializada, as políticas voltadas para a QVT, utilizadas pelas organizações, assim como as modelos de avaliação desta política e as estratégias de Gestão de Pessoal utilizadas pelas empresas na pandemia.

O presente estudo está organizado da seguinte maneira: inicia com a introdução, na qual se contextualizou o tema a foram apresentados o problema e os objetivos da pesquisa, além da metodologia utilizada. Segue o referencial teórico contemplando a fundamentação necessária sobre QVT, seus conceitos, modelos e aplicações e uma explanação sobre as estratégias de Gestão de Pessoas. Dando continuidade encontra-se a metodologia, o estudo de caso, a apresentação e análise dos resultados e as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo são explanados os principais estudos sobre a qualidade de vida no trabalho por meio da apresentação de seus principais autores, conceitos e aplicações nas organizações. Serão também discutidas as principais estratégias utilizadas pelas empresas em sua Gestão de Pessoas e organização da força de trabalho, durante a pandemia.

2.1 Conceitos de Qualidade de Vida do Trabalho.

Estudos realizados por Fernandes (2019), mostram que em diversos países da Europa e Ásia, EUA, Canadá e México, a QVT está amplamente difundida. No Brasil, o tema vem tomando força e é discutido com frequência nas organizações com o objetivo de atender as necessidades psicossociais dos trabalhadores, de modo a elevar os níveis de satisfação no trabalho, assim, influenciando também, em resultados voltados para a organização.

Aquino e Fernandes (2013), autores que se dedicaram ao estudo desta disciplina consideram que a QVT é um campo de estudo que compreende as condições de vida no ambiente de trabalho e engloba aspectos de saúde, bem-estar, segurança física, mental, social e a capacidade de realizar tarefas com precisão e bom uso da energia pessoal. Já para Chiavenato (2014) a qualidade de vida é um conjunto

de ações envolvendo diagnóstico e implantação de melhorias e inovações, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando sempre em melhorar as condições de desenvolvimento humano para a realização do trabalho.

Corroborando com eles, França (2014) afirma que a qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações adotadas na empresa para proporcionar a melhoria no ambiente organizacional, como a definição de procedimentos da tarefa e o cuidado com o ambiente físico. Dessa forma, é necessário investir em qualidade de vida no trabalho para proporcionar bem-estar para os funcionários, porque as pessoas precisam estar motivadas para que sejam produtivas e desenvolvam um trabalho de qualidade, mas para isso precisam se sentir valorizadas e satisfeitas com o trabalho que executam.

Desta forma, a qualidade de vida no trabalho diz respeito às condições de vida no local de trabalho, que devem corresponder a um ambiente prazeroso, agradável e adequado para se trabalhar. O local de trabalho deve ser um ambiente capaz de proporcionar bem-estar, promover a saúde e a satisfação dos trabalhadores. O ambiente de trabalho deve dispor de todos os recursos necessários para a realização das atividades e deve ser capaz de satisfazer os funcionários. Em outras palavras, a QVT corresponde ao grau de satisfação dos funcionários com relação às atividades exercidas na empresa e com o ambiente em que trabalha. De acordo com Chiavenato (2015, p. 419):

No fundo, a QVT busca uma visão integral e ética do ser humano em seu relacionamento com as organizações. Tem sido utilizada como indicadora das experiências humanas no local de trabalho e o grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. O conceito de QVT implica profundo respeito pelas pessoas. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições.

De acordo com Nadler e Lawler (1983), de 1959 até 1982, a qualidade de vida no trabalho esteve inserida em seis contextos diferenciados. Cada um destes contextos rendeu-lhe um conceito em particular, conforme quadro 1.

Quadro 1. Evolução do conceito de qualidade de vida no trabalho

Concepções Evolutivas da QVT	Características ou visão
1. QVT como uma variável (1959-1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969-1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método (1972-1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975-1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos "administração participativa" e "democracia industrial" eram freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979-1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará apenas de um "modismo" passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler (1983, apud FERNANDES, 1996)

Assim sendo, Nadler e Lawler (1983) relatam que na década de 50, onde se inicia, buscava investigar como melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho para o indivíduo. Em seguida passa a ser visto como uma abordagem que foca no indivíduo antes do resultado organizacional, mas, sem desconsiderar vantagens para os indivíduos e para a organização.

Na década de 70 passa a ser tratada como um conjunto de técnicas de melhoria do ambiente de trabalho para torná-lo mais satisfatório e produtivo. Logo após, no final da década de 70, toma a dimensão de um movimento, como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade, e assim dando continuidade até o final da década de 80, onde se fortaleceu esta ideia.

Nadler e Lawler (1983) priorizaram conceituar teoricamente a variável QVT através de uma análise espaço-temporal, em diferentes contextos. São apresentadas distintas concepções que a QVT apresentou no curso da História. O objeto mais valorizado do trabalho deles é a retrospectiva histórica das concepções da qualidade

de vida no trabalho, que aborda as perspectivas associadas ao conceito desta, desde 1969 até 1982, acrescidas de um conceito da qualidade de vida no trabalho projetando um futuro próximo.

A Qualidade de Vida no Trabalho precisa ser vista como uma ferramenta auxiliar no desenvolvimento da organização, que contribui positivamente para empresa como um todo. Uma abordagem de QVT inadequada ao ambiente organizacional, pode trazer resultados contrários aos esperados, e não proporcionar aumento dos níveis de satisfação, decepcionando tanto os empregados quanto a empresa.

2.2 Modelos de Avaliação da Qualidade de Vida do Trabalho

Evidencia-se que, a partir de um resgate bibliográfico, diversos autores se empenharam para conceituar a QVT e que houve “[...] uma evolução gradativa do constructo, acompanhando o cenário sócio-político e econômico no qual as organizações se inserem” (SAUER; RODRIGUEZ, 2014, p. 102). Com isso, é relevante entender que foram desenvolvidos vários modelos de avaliação da QVT, e nesse estudo serão trabalhados os três modelos que são: Walton (1973), Westley (1979) e LIMONGI-FRANÇA (1996)

Walton (1973) é um dos autores mais citados na literatura, sendo sua abordagem considerada clássica, possuindo largo uso em pesquisas entre os modelos de avaliação de QVT. Em sua proposta, foi apresentado um modelo que alia trabalho e vida, destacando-se o papel social da organização e a importância da produtividade inserida na QVT. Assim ele apresenta oito dimensões de estudo que foram sintetizadas da seguinte forma (VASCONCELOS, 2001) e disponibilizadas no Quadro 2.

Quadro 2: Dimensões do estudo da QVT segundo Walton (1973):

Compensação Justa e Adequada:	É a remuneração adequada pelo trabalho realizado, também se refere a um nivelamento salarial justo e criterioso em comparação com outros funcionários e também em relação ao mercado de trabalho. Considera-se ainda que empresas mais lucrativas deveriam proporcionar remuneração melhor e que com os ganhos de produtividade seria justo a partilha com os servidores.
Condições de Segurança e Saúde no Trabalho:	Tentativa de mensurar e avaliar as condições preexistentes no ambiente de trabalho. Relaciona-se a jornada de trabalho razoável, materiais e equipamentos disponibilizados para a execução das tarefas, ambiente físico saudável e seguro, assim como redução/ inexistência de danos físicos e psicológicos.

Oportunidade de Uso e Desenvolvimento de Capacidades:	Refere-se ao aproveitamento do talento humano. Nesse sentido é importante considerar a questão da autonomia, variedade de habilidades utilizadas na execução da tarefa, assim como identificação com a mesma, retroinformação e informações sobre o processo total do trabalho.
Oportunidade de Crescimento e Segurança:	Inclui as políticas para o desenvolvimento e crescimento na carreira profissional, crescimento pessoal, perspectiva de aumentos salariais e segurança no emprego.
Integração Social na Empresa:	Verifica se existe harmonia no local de trabalho, igualdade de oportunidades, qualidade das relações interpessoais, presença de senso de grupo.
Constitucionalismo na Organização:	Trata-se do cumprimento dos direitos e deveres para com o trabalhador e a instituição. Visa assegurar os direitos trabalhistas e o respeito às leis (caráter legal), respeito à privacidade pessoal (caráter social) e igualdade de tratamento (caráter social).
Trabalho e Espaço Total da Vida:	Envolve o equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho, pois a rotina de trabalho pode trazer efeitos positivos ou negativos na vida pessoal e familiar. Relacionam-se aqui ainda fatores como jornada de trabalho e também tempo que o trabalhador dispensa para seu lazer.
Relevância Social do trabalho:	Investiga-se a percepção do trabalhador em relação à imagem da empresa diante da comunidade, à responsabilidade social da instituição, assim como a qualidade dos produtos e serviços prestados.

Fonte: Adaptado pelas autoras de Vasconcelos (2001).

Ribeiro e Santana (2015) destacam que o modelo de Walton é frequentemente usado nas organizações, possuindo um caráter quantitativo e qualitativo. Sendo ela uma proposta com característica avaliativa de satisfação, os seus resultados devem ser trabalhados para motivar os funcionários, proporcionando ambientes saudáveis e seguros para o melhor desenvolvimento das atividades.

Segundo o modelo de Westley (1979), os problemas vivenciados pelas pessoas no ambiente de trabalho podem ser classificados em quatro categorias: injustiça, insegurança, isolamento e anomia. (DA SILVA; FURTADO; ZANINI, 2015)

As quatro categorias estão melhor sintetizadas abaixo:

Quadro 3. Categorias de fatores que afetam a QVT

Econômica	Se configura pela falta ou deficiência na equidade salarial. A concentração dos lucros pelas empresas e a exploração dos trabalhadores pelo sistema capitalista provocam sentimento de injustiça;
Política	Relaciona-se com o medo de ser demitido sem razão aparente. A existência deste aspecto conduz à sensação de insegurança, provocado pela concentração de poder nas organizações;
Psicológica	Representada pela concepção de autorrealização, que na sua falta desencadeia um processo de alienação, que tem suas origens na perda do significado da tarefa pelo trabalhador. Essa situação é provocada pela rigidez organizacional e mudanças ambientais.
Sociológica	Caracterizada pela falta de participação do empregado nas decisões sobre o próprio trabalho, sobre a forma de execução das tarefas e a

	distribuição de responsabilidade dentro da equipe. A ausência dessa dimensão gera anomia (falta de normas ou referências).
--	--

Fonte: Adaptado pelas autoras de Westley (1979).

Westley (1979) atenta em identificar as causas e consequências de cada problemática, além de inferir possíveis soluções para que estas se extingam. Porém, o autor aborda somente a principal problemática das dimensões econômica, política, psicológica e sociológica, sem a preocupação de levantar demais aspectos da QVT para tais dimensões. Outrossim, Westley (1979), também conduz ao entendimento de que a Qualidade de Vida é uma condição binária, podendo esta existir ou não, impossibilitando a existência de classificações intermediárias (PEDROSO; PILATTI, 2010).

O modelo Biopsicossocial de análise da Qualidade de Vida no Trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 1996) faz uso das dimensões biológicas, psicológicas e sociais relacionadas à dimensão organizacional. De acordo com a autora, a conceituação Biopsicossocial advém da Medicina Psicossomática, que propõe um novo paradigma de abordagem integrada e holística do ser humano, em oposição à abordagem cartesiana que coloca a cisão entre mente e corpo, bem como em oposição ao taylorismo que dissocia planejamento e ação, subjetividade e trabalho.

São quatro dimensões, sendo elas disponibilizadas no Quadro 4.:

Quadro 4. Dimensões da QVT: modelo Biopsicossocial

Dimensão Biológica	Refere-se às características herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda vida.
Dimensão Psicológica	Refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes.
Dimensão Social	Revela os valores, as crenças, o papel na família, no trabalho e em todos os grupos e comunidades a que cada pessoa pertence e de que participa. O meio ambiente e a localização geográfica também formam esta dimensão
Dimensão Organizacional	Refere-se à missão e valores da organização, tecnologia, mercado e demandas de gestão, produtividade e lideranças. Representado especialmente por lideranças, comunicação e produtividade saudável.

Fonte: Adaptado pelas autoras de LIMONGI-FRANÇA (1996).

De acordo com Limongi-França (2011), estas dimensões anteriormente citadas respondem simultaneamente às condições de vida e são combinadas em diferentes intensidades de forma interdependente. Adequando este conceito biopsicossocial à QVT, Limongi-França incluiu a dimensão organizacional. Dessa maneira a autora

produziu uma forma de avaliar a QVT, o modelo denominado BPSO-96, que pode ser aplicado no contexto específico de um ambiente organizacional.

2.3 Aplicação do *home office* no distanciamento social

Para Bleyer (1999) e Luna (2014), trabalho remoto, trabalho em casa ou domicílio, trabalho à distância e tele trabalho são considerados *home office*. Ressaltam Colnago, Chaves Jr e Estrada (2017, p.88) que é “importante distinguir entre trabalho em domicílio, da modalidade de teletrabalho em domicílio, que é caracterizado pelo uso de tecnologias, enquanto trabalho em domicílio não necessariamente”.

Com a tentativa de reduzir a proliferação da Covid-19 em 2020, tal medida foi adotada com grande representatividade, devido ao fechamento das organizações que trabalham na área comercial e serviço, além de escolas/faculdades, escritórios e outros. Os reflexos não demoraram a aparecer.

Entretanto, o *home office* sempre foi apresentado como sinônimo de qualidade de vida para o colaborador (KUGELMASS 1996; BRIK E BRIK 2013). Brik e Brik (2013) apontam que os benefícios para os colaboradores são: menor exposição ao trânsito; maior autonomia; saúde e menos estresse; motivação, engajamento e produtividade; presença na criação e na educação dos filhos; segurança; economia; ambiente mais agradável para trabalhar. Kugelmass (1996) complementa que os benefícios para empresa podem ser aumento da produtividade; redução do absenteísmo; serviços ao cliente; moral e satisfação no emprego; relógio biológico; retenção e recrutamento; segurança do empregado; amenização de desastre; benefícios ambientais.

Resultados da pesquisa executada pelo Grupo Cia de Talentos, a FIA (Fundação Instituto de Administração) e a *Xtrategie*, demonstram que:

Dos 41% dos funcionários que trabalhavam em posições elegíveis a trabalhar em *home office* (46%) foram migrados para o trabalho remoto. A experiência foi positiva para 94% das empresas, que revelaram estarem surpresas pelos resultados do *home office*. Mesmo assim, 75% delas não pretendem manter esta prática após este período, ou a limitarão a até 25% do seu quadro. Um dos motivos é que 9 a cada 10 empresas se preocupam com a segurança das informações sigilosas da organização. Outro desafio exposto foi a falta de educação comportamental dos profissionais para lidarem com os compromissos profissionais sem uma gestão próxima (ESTEVES, 2020, p.1).

Estes resultados atestam que menos da metade dos trabalhadores foram para o sistema de *home office* e que embora a experiência tenha sido positiva para a maioria das empresas, poucas pretendem manter a prática.

A análise das experiências dos países que enfrentam a pandemia da Covid-19 é roteiro importante para a definição de ações, contribuindo para a adoção de intervenções estratégicas de preservação da saúde dos colaboradores na linha de frente do combate à epidemia. (HELIOTERIO, 2020)

Dentre as iniciativas imediatas de proteção para impedir a evolução da pandemia, os investimentos registrados elegeram como pontos estratégicos: 'condições de trabalho (treinamentos diversos de temáticas da Covid-19, aquisição de EPIs bem como orientação do seu uso correto, diminuição das jornadas de trabalho atenção para a saúde do colaborador da (oferta de apoio psicológico, atendimento especializado e suporte social para demandas familiares). (HELIOTERIO, 2020)

Algumas recomendações para a proteção da saúde dos trabalhadores no enfrentamento da Covid-19 no Brasil, de acordo com o Ministério da Saúde dizem respeito à proteção dos trabalhadores pertencentes aos grupos de risco, idosos ou pessoas com morbidades prévias (cardiopatia, diabetes, hipertensão, asma). O afastamento desses profissionais para realização de atividades com menor risco de contaminação é necessário, visto o alto grau de exposição existente nos serviços de saúde.

3 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos que foram utilizados na concretização do trabalho em questão, com o intuito de obter respostas aos objetivos principais deste artigo, a pesquisa foi efetuada em algumas etapas.

A pesquisa bibliográfica abrange toda a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, artigos científicos impressos ou eletrônicos, material cartográfico e até meios de comunicação oral: programas de rádio, gravações, audiovisuais, filmes e programas de televisão. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto (MARCONI; LAKATOS, 2017).

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica é o fato de permitir ao pesquisador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia alcançar diretamente. Essa vantagem tem, no entanto, uma contrapartida que pode comprometer em muito a qualidade da pesquisa. Pode ocorrer que os dados disponibilizados em fontes escritas tenham sido coletados ou processados de forma inadequada. Assim, um trabalho fundamentado nessas fontes tenderá a reproduzir ou mesmo a ampliar esses erros. Para reduzir essa possibilidade, convém aos pesquisadores assegurarem-se das condições em que os dados foram obtidos, analisar em profundidade cada informação para descobrir possíveis incoerências ou contradições e utilizar fontes diversas, cotejando-as cuidadosamente (GIL, 2017).

Quanto ao método, a pesquisa se classifica como pesquisa qualitativa e quantitativa, entendido como uma categoria de investigação que tem como objeto o estudo de uma unidade de forma aprofundada, pode-se tratar de um sujeito, de um grupo de pessoas, de uma comunidade etc. São necessários alguns requisitos básicos para sua realização, entre os quais, severidade, objetivação, originalidade e coerência (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Se enquadra também como sendo um estudo de caso descritivo, pois visa a descrição dos processos, mecanismos e relacionamentos existentes na realidade do fenômeno estudado, numa realidade específica (YIN, 2015).

Como instrumento de coleta foi elaborado questionário *online* via *Google Forms*, direcionado aos colaboradores, e um questionário com perguntas abertas, endereçado para a gestora de RH para identificar informações gerenciais distribuídos através de *e-mail*.

Coleta de dados é a fase do método de pesquisa, cujo objetivo é obter informações da realidade. Nessa etapa, definimos onde e como será realizada a pesquisa. Será definido o tipo de pesquisa, a população (universo da pesquisa), a amostragem, os instrumentos de coleta de dados e a forma como pretendemos tabular e analisar seus dados. É a fase da pesquisa em que reunimos dados através de técnicas específicas. (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 97).

A coleta de dados é a parte da pesquisa, obtida pelo levantamento de todas as respostas sinalizadas no questionário, constituindo desta forma, os insumos que favorecem para nortear a problemática da pesquisa.

A análise de dados qualitativos foi feita pela análise do conteúdo, com os dados da pesquisa com a gestora. De acordo com Bardin (2011, p. 15)

Análise de conteúdo é um conjunto de instrumentos metodológicos cada vez mais sutis em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a 'discursos' (conteúdos e continentes) extremamente diversificados. O fator comum dessas técnicas múltiplas e multiplicadas - desde o cálculo de frequências que fornece dados cifrados, até a extração de estruturas traduzíveis em modelos - é uma hermenêutica controlada, baseada na dedução: a inferência.

Para realizar a análise de conteúdo, inicia-se a leitura, em seguida, passa-se a organização dos textos em indicadores ou temas.

Quanto aos dados quantitativos foram agrupados em frequências relativas por tipo de opção de resposta e apresentados na forma de gráficos. Esta técnica é a feita automaticamente pelo *Google Forms* que foi utilizado na coleta de dados. As informações foram recolhidas no período de 08 a 25 de maio de 2021, distribuídas por e-mail, onde foram tabuladas em 05 de junho de 2021.

4 ANÁLISE DE DADOS

Nesse capítulo serão apresentados os resultados da aplicação dos questionários, assim como suas análises.

Para atender ao primeiro objetivo, foi questionado à Gestora, quais as estratégias tomadas pelo setor de RH durante a pandemia. Os resultados estão visualizados no Quadro 5 abaixo.

Quadro 5: Estratégias do Recursos Humanos na situação de COVID-19

Tema pesquisado	Evidência coletada
Adaptação ao cenário da COVID-19	Em função do ineditismo da situação, a empresa teve que fazer toda uma estratégia para dar todos os suportes necessários para colaboradores externos e internos
Medidas em relação à pandemia	Deu todo suporte as pessoas com comorbidade, inclusive afastando-os do trabalho, já que os mesmos fazem trabalhos externos. A empresa mudou a estrutura da empresa, fazendo as adaptações necessárias para a nova situação, como: instalações de suportes de álcool gel, tapetes higiênicos. Incluir no <i>checklist</i> de todos os colaboradores externos e internos além dos EPI's já fornecidos, álcool em gel 70% e máscaras, onde esses EPI's são cobrados pelos supervisores que fazem ronda em campo e fornecem todo o suporte necessário.
Problemas com trabalho externo	Diante do novo cenário, em alguns momentos houve uma rejeição de alguns clientes a presença dos medidores e ao mesmo tempo, os agentes tiveram que adentrar em certos ambientes (já que ainda existem hidrômetros internos) em que alguns casos tiveram que se deparar com pessoas doente confirmados ou com suspeita de COVID-19.
Home Office – adoção permanente	A empresa continua com alguns funcionários em home office, já que além da idade, também tem comorbidade mas, espera que os colaboradores possam ser imunizados para que assim possam voltar às suas atividades no âmbito da empresa.

Mudança no desempenho	Mesmo com a demanda de muitas leituras de hidrômetros, pela ausência de muitos que precisaram se afastar, todos vestiram a camisa da empresa e em momento nenhum, as leituras deixaram de ser executadas e todos os grupos foram entregues com sucesso à empresa à qual o serviço é prestado.
Ações para a QVT	Continuar dando todo o suporte necessário, junto ao seu colaborador, além das medidas de segurança já tomadas atualmente

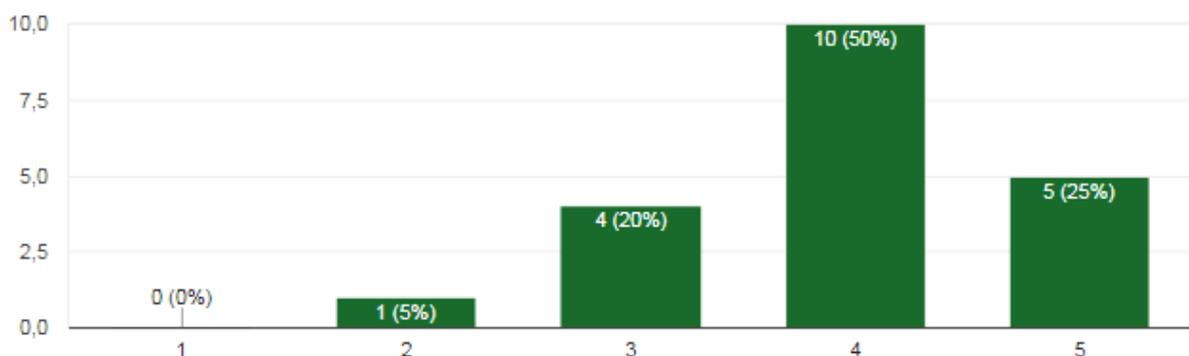
Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Diante os desafios, a gestora mostrou que a empresa vem buscando manter a qualidade, a padronização diante as medidas sanitárias, já que boa parte dos prestadores são externos, diante a rejeição de alguns clientes. Além de mudanças quanto a equipamentos de higiene, foram adotadas medidas de *home office*, como já apontado no estudo e reafirmado pela gestora, com o intuito de evitar maiores contaminações pelo vírus, mas que após a imunização estes colaboradores voltarão ao âmbito da empresa.

Em relação ao segundo objetivo, descrever a percepção dos colaboradores sobre a QVT no mesmo período, a análise mostra os resultados da aplicação do formulário *FORMS* com os colaboradores que participaram. Dos 150 funcionários, 13.33% responderam à pesquisa apresentada e todos aceitaram participar de forma voluntária e confidencial, já que não foi preciso se identificar. Os colaboradores atribuíram notas de 1 a 5 às questões que lhes foram feitas.

Dando seguimento à análise, o gráfico 1 apresenta informações de como os colaboradores veem a Qualidade de Vida no Trabalho, a perspectiva diante sua vivência.

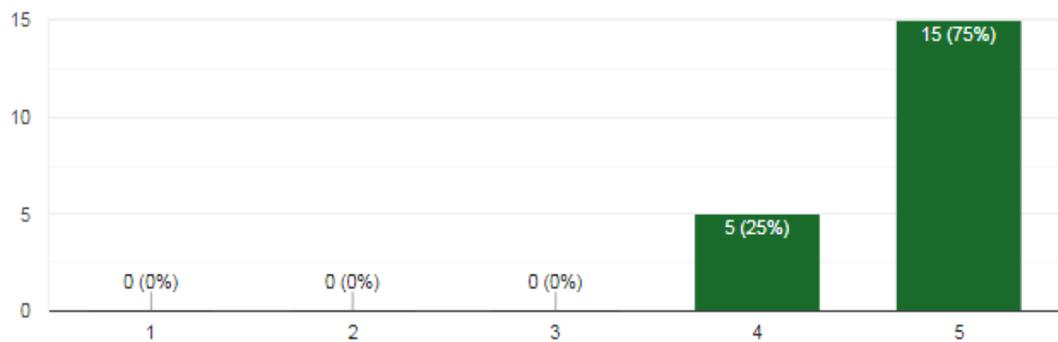
Gráfico 1 - Como você avalia a sua Qualidade de Vida no Trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa, 2021

A maioria atribuiu notas entre 4 e 5. Aquino e Fernandes (2013), consideram que as condições de vida no ambiente de trabalho precisam englobar aspectos de saúde, bem-estar, segurança física, mental, social e a capacidade de realizar tarefas com precisão e bom uso da energia pessoal. No gráfico 2 fora questionado a capacidade de realização das atividades de trabalho.

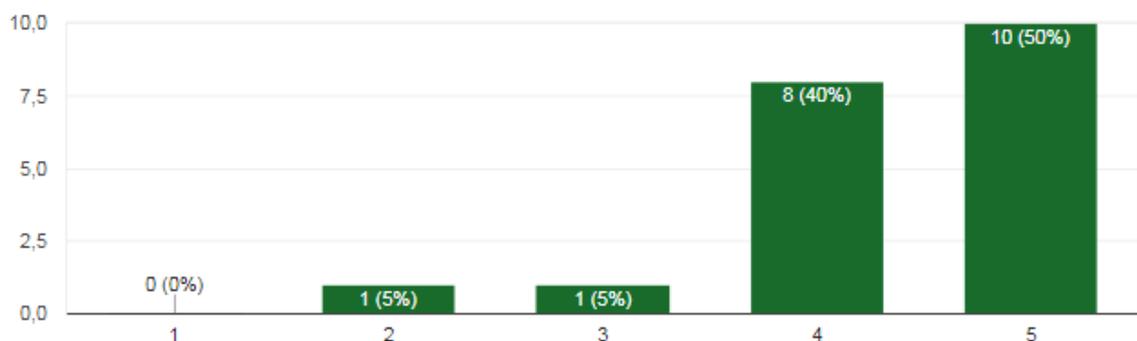
Gráfico 2 - Você se sente capaz de realizar as suas tarefas no trabalho?



Fonte: Dados da Pesquisa, 2021

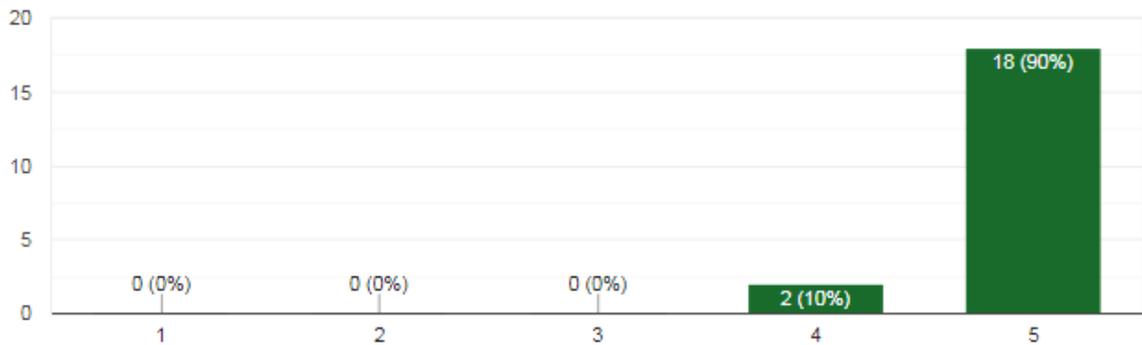
Observa que, mesmo diante o cenário de pandemia, a maioria dos participantes (75%) consideram que são capazes de realizar suas atividades normalmente e 25% considera que a intensidade diminuiu neste período. Em complemento, o gráfico 3 demonstra como se os colaboradores se sentem satisfeitos com esta capacidade.

Gráfico 3 - O quanto você está satisfeito (a) com a sua capacidade de trabalho?



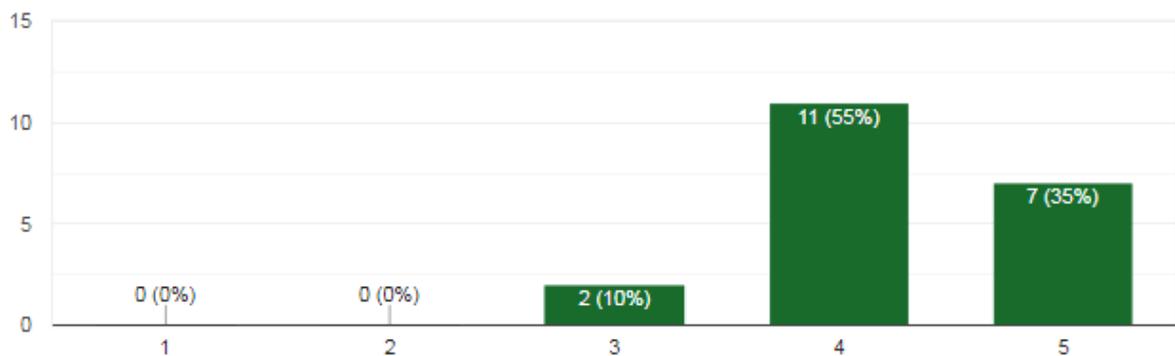
Fonte: Dados da Pesquisa, 2021

Neste gráfico já é possível identificar que, mesmo sendo uma parcela baixa, há funcionários que mesmo se sentindo capazes não estão satisfeitos com os resultados de desempenho, onde 50% está totalmente satisfeito.

Gráfico 4 - O quão importante você considera o trabalho que você realiza?

Fonte: Dados da Pesquisa, 2021

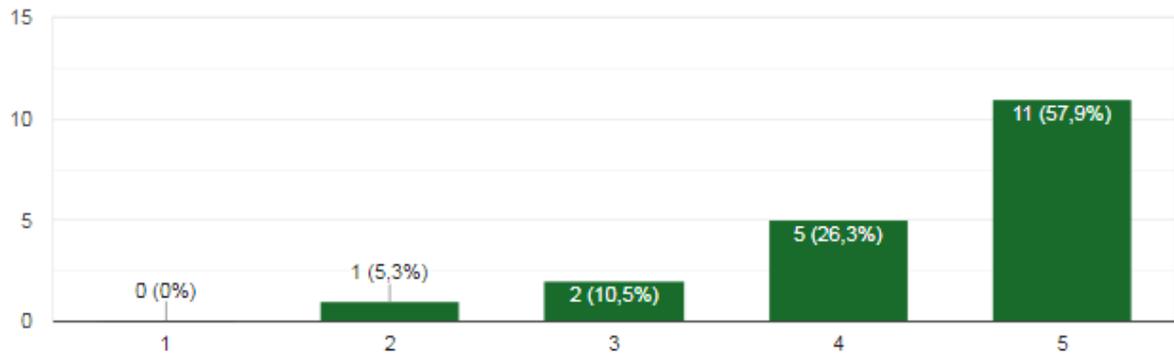
Segundo os dados apresentados no gráfico 4, pode ser observado que os participantes consideram que o trabalho desempenhado é importante (90%). França (2014) retrata que para se obter a Qualidade de Vida no Trabalho é preciso que a empresa disponha de melhoria no ambiente organizacional utilizando um conjunto de ações, tal como, o cuidado com o ambiente físico, dentre outras ações. Assim, os gráficos a seguir apresentam a satisfação dos colaboradores diante das medidas que a empresa toma, ou poderia tomar, neste cenário.

Gráfico 5 - Quão satisfeito (a) você está com a qualidade dos serviços de saúde e de assistência social disponibilizados pela instituição em que você trabalha?

Fonte: Dados da Pesquisa, 2021

É possível observar que 55% não considera que a qualidade dos serviços de saúde e de assistência não são excelentes, onde apenas 35% pontuou com nota máxima.

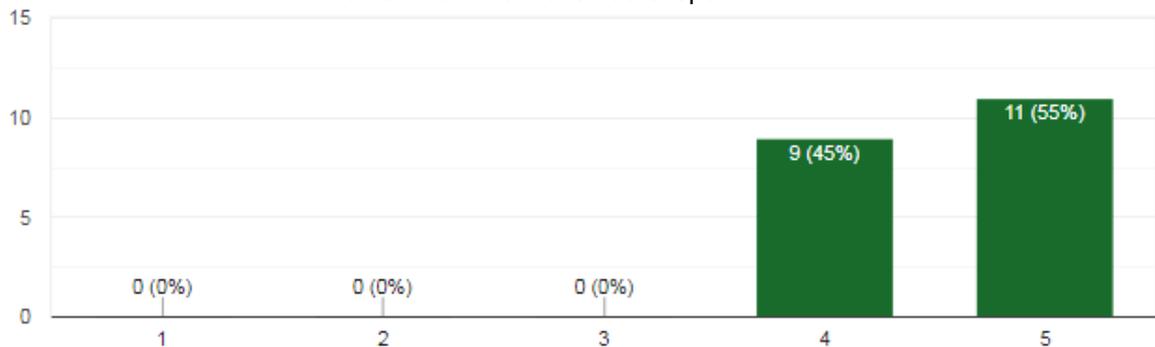
Gráfico 6 - O quanto você está satisfeito (a) com as medidas da empresa voltada para os funcionários diante a pandemia?



Fonte: Dados da Pesquisa, 2021

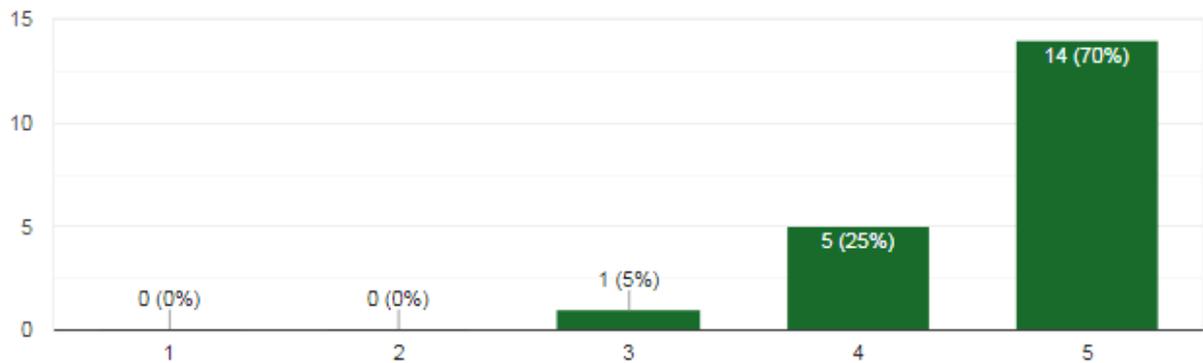
Conforme os dados obtidos, é apresentado um cenário ótimo no que diz respeito ao suporte que a empresa fornece ao colaborador, onde 57,9% indicou com nota máxima as medidas tomadas.

Gráfico 7 - Considera eficazes as medidas que a empresa possui (se possuir) voltadas para o afastamento em caso de suspeita?



Fonte: Dados da Pesquisa, 2021

Através dos dados coletados nestes gráficos, é possível observar que 55% acreditam que as medidas tomadas pela instituição em casos de afastamento, com pontuação máxima, mas que 45% dos entrevistados não estariam tão satisfeitos com estes pontos da empresa.

Gráfico 8 - Considera a limpeza e a distribuição de equipamentos para higiene e proteção eficaz?

Fonte: Dados da Pesquisa, 2021

De acordo com as respostas foi possível perceber que a grande parte dos participantes (70%) consideram que em termos de limpeza e proteção estejam sendo realizados de forma eficaz. É possível perceber que a empresa está agindo de forma satisfatória em fatores de higiene, fortalecendo assim as principais ferramentas de prevenção da proliferação do vírus, a proteção e limpeza. (ALMEIDA, 2020)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo buscou investigar, por meio do estudo de caso, de como a empresa em questão preservou ou inovou diante o atual cenário medidas para a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores, expor conceitos específicos do tema e analisar as opiniões dos respondentes.

Por meio dos resultados obtidos, revela-se que os colaboradores da empresa acreditam que a empresa esteja cumprindo com a adaptação diante o cenário da Covid-19, porém, poderia ser melhor, conforme mostra o gráfico, onde 50% não se mostraram totalmente satisfeitos com a QVT da empresa.

Outro ponto que chamou atenção fora a percepção dos colaboradores quanto a qualidade dos serviços de saúde e de assistência social disponibilizados pela empresa, onde a maioria também não se mostrou totalmente satisfeito com o que é realizado na instituição (gráfico 5).

Com o questionário direcionado à gestora responsável, foi possível identificar que a empresa está priorizando seu grupo prioritário, visto que em sua parte há o trabalho externo (leituristas), com estratégias a fim de proteger e com o home office

para aqueles colaboradores de atividades internas. Além das medidas mencionadas, a empresa aumentou a proteção com EPI's e higiene, para que assim, venha proteger aqueles que ainda precisam ficar expostos.

Conclui-se que mesmo com o suporte ofertado pela instituição, os colaboradores sentem que ainda é preciso melhorar em medidas voltadas para a política de Qualidade de Vida no Trabalho, para que assim, mesmo diante a pandemia, os funcionários venham se sentir mais capazes e motivados com o trabalho desempenhado e com o ambiente organizacional. Assim, é necessário que a instituição continue dando suporte e tenha novas iniciativas de políticas de qualidade, estabelecer um canal de comunicação para que juntos possam melhorar cada vez mais a qualidade de vida dos funcionários da organização, trazendo assim, melhorias não só para os indivíduos, mas para a organização como um todo.

Apointa-se como limitação da pesquisa a pequena quantidade de colaboradores que respondeu à pesquisa e sugere-se estudos para determinar que estratégias para recursos humanos seriam mais adequadas em situações de alto estresse, como a atual, para um bom desempenho dos colaboradores, com qualidade de vida.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. **Home office foi adotado por 46% das empresas durante a pandemia.** <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-07/home-office-foi-adotado-por-46-das-empresas-durante-pandemia#:~:text=Publicado%20em%2028%2F07%2F2020,Pessoas%20na%20Cris e%20covid%2D19>. Acesso em 29/03/2021

ALMEIDA, Ildeberto Muniz de. **Proteção da saúde dos trabalhadores da saúde em tempos de COVID-19 e respostas à pandemia.** Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, v. 45, 2020.

AQUINO, Andrezza de Souza; FERNANDES, Angela Cristina Puzzi. Qualidade de vida no trabalho. **J. Health Sci. Inst**, 2013.

Bardin, L. **Análise de conteúdo.** São Paulo: Edições 70, 2011.

BLEYER, Lisiane Kater. Home-office: uma nova tendência na Administração. **Revista de Ciências da Administração**, v. 1, n. 2, p. 97, 1999.

BRIK, Marina Sell, e André Brik. 2013. **Trabalho Portatil - Produtividade Economia E.** 1a Edição.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 4 Ed. São Paulo. Manole Ltda, 2014

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Barueri, SP: Manoele, 2015. cap.15. p. 401-428.

DA SILVA, Ana Carolina Cozza Josende; FURTADO, Juliana Haetinger; ZANINI, Roselaine Ruviaro. **Um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT) e os fatores associados**. Iberoamerican Journal of Industrial Engineering, v. 7, n. 14, p. 182-200, 2015.

ESTEVES, Sofia, **Home office foi positivo, mas a maioria das empresas não planeja mantê-lo**. EXAME CARREIRA, 2020. Disponível em: <https://exame.com/carreira/home-office-foi-positivo-mas-a-maioria-das-empresas-nao-planeja-mante-lo/>, acessado em 23/03/2021.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES GAIER, Andressa, et al. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso em uma cooperativa agrícola do Rio Grande do Sul**. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 2019.

FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida, saúde e ergonomia**. 1. ed. 14. reimpr. São Paulo: Atlas, 2014. cap. 8

FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho-QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

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

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HELIOTERIO, Margarete Costa et al. **COVID-19: por que a proteção da saúde dos trabalhadores e trabalhadoras da saúde é prioritária no combate à pandemia?** SciElo Preprints, 2020.

KUGELMASS, Joel. 1996. **Teletrabalho: novas oportunidades para o trabalho flexível: seleção de funcionários, benefícios e desafios, novas tecnologias de comunicação**. Traduzido por Geni G. Goldsmidt. São Paulo: Atlas.

LIMONGI-FRANÇA, Ana C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura com certificação ISO 9000**. 1996. Tese (Doutorado em Administração), FEA-USP, São Paulo.

LIMONGI-FRANÇA, Ana C. **Práticas de Recursos Humanos PRH- Conceitos, Ferramentas e Procedimentos**. 1ª ed. 6ª reimpr. São Paulo: Atlas, 2011.

LIMONGI-FRANÇA, Ana C. **Qualidade de vida no trabalho - QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

Luna, Roger Augusto. 2014. **Home Office um novo modelo de negócio e uma alternativa para os centros urbanos**.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARTEL, Jean-Pierre; DUPUIS, Gilles. **Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument**. Social Indicators Research, 2006.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **O que é covid-19? 2020**. Disponível em: <<https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>>. Acesso em 22/03/2021.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. **Quality of work life: perspectives and directions**. Organizational Dynamics, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

PEREIRA, Gessika Fernanda dos Santos e VASCONCELOS, Raiany Alves de. **A importância da qualidade de vida no trabalho para as organizações**, 2018, disponível em <https://multivix.edu.br/wp-content/uploads/2018/12/a-importancia-da-qualidade-de-vida-no-trabalho-para-as-organizacaoes.pdf>, acessado em 25/02/2021.

PEDROSO, Bruno; PILATTI, L. A. **Desenvolvimento do TQWL-42: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho**. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Dissertação de Pós-Graduação. Ponta Grossa, 2010.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de; **Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Associação Pró-Ensino Superior em Novo Hamburgo - ASPEUR, Rio Grande do Sul, 2013.

RIBEIRO, L. A.; SANTANA, Lídia Chagas de Santana. **Qualidade de Vida no Trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional**. Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu. Jun. 2015, Vol 02, nº 02, p. 75-96 , ISSN 2258-1166.

RUIZ, J. A. **Metodologia Científica: Guia para eficiência nos estudos**. São Paulo: Atlas, 2006.

SAUER, G. C.; RODRIGUEZ, S. Y. S. **Da Qualidade de Vida à Qualidade de Vida no Trabalho: Um Resgate Histórico e Prático**. Revista de Psicologia da IMED. 2014

VASCONCELOS, Anselmo F. **Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas**. São Paulo: **Caderno de Pesquisas em Administração**, v. 8, n. 1, p.23-35. 2001.

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

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. **Human Relations**, v.32, n. 2, p. 113-123. 1979.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso, planejamento e métodos**. 5.ed. São Paulo: Bookman, 2015.

APENDICES.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO PARA A GESTORA

- 1 – Como a empresa se adaptou diante o cenário da COVID-19?
- 2 – Quais medidas a empresa tomou em relação a pandemia?
- 3 – Houve algum tipo de complicação para os funcionários que trabalham em externo, fazendo as leituras?
- 4 – Aos que adotaram home office, a empresa pretende continuar com este modelo mesmo após a pandemia?
- 5 – A organização observou alguma mudança em relação ao desempenho dos colaboradores?
- 6 – Quais ações a empresa adotou ou pretende adotar para garantir a qualidade de Vida na pandemia?

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO DIRECIONADO PARA FUNCIONÁRIOS

Como você avalia a sua Qualidade de Vida no Trabalho

Baixa 1 2 3 4 5 Alta

Você se sente capaz de realizar as suas tarefas no trabalho?

Baixa 1 2 3 4 5 Alta

O quanto você está satisfeito (a) com a sua capacidade de trabalho?

Baixa 1 2 3 4 5 Alta

O quão importante você considera o trabalho que você realiza?

Baixa 1 2 3 4 5 Alta

Quão satisfeito (a) você está com a qualidade dos serviços de saúde e de assistência social disponibilizados pela instituição em que você trabalha?

Baixa 1 2 3 4 5 Alta

O quanto você está satisfeito (a) com as medidas da empresa voltada para os funcionários diante a pandemia?

Baixa 1 2 3 4 5 Alta

Considera eficazes as medidas que a empresa possui (se possuir) voltadas para o afastamento em caso de suspeita?

Baixa 1 2 3 4 5 Alta
Considera limpeza e a distribuição de equipamentos para higiene e proteção eficaz?

Baixa 1 2 3 4 5 Alta