



**CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFAMETRO**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**AYRLA LIZANDRA SOUZA DE OLIVEIRA**

**A QUALIDADE DE VIDA EM UMA EMPRESA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE  
DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19 NA CIDADE DE FORTALEZA**

**FORTALEZA**

**2021**

AYRLA LIZANDRA SOUZA DE OLIVEIRA

A QUALIDADE DE VIDA EM UMA EMPRESA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE  
DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19 NA CIDADE DE FORTALEZA

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.<sup>a</sup>  
Maria Aparecida do Nascimento da Silva.

FORTALEZA

2021

A QUALIDADE DE VIDA EM UMA EMPRESA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE  
DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19 NA CIDADE DE FORTALEZA

Artigo TCC apresentado em 13 de Dezembro 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<sup>a</sup>. Maria Aparecida do Nascimento da Silva  
Orientadora – Centro Universitário Unifametro

---

Avaliador(a) I - Regina Raquel Figueiras da Silva  
Centro Universitário Fametro

---

Avaliador(a) II - Mabel Correia Marques Theophilo  
Centro Universitário Unifametro

# A QUALIDADE DE VIDA EM UMA EMPRESA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19 NA CIDADE DE FORTALEZA

Aluna: Ayrila Lizandra Souza de Oliveira  
Professora: Maria Aparecida do Nascimento da Silva

## RESUMO

Esta pesquisa aborda o tema da qualidade de vida em uma empresa de atendimento durante a pandemia da Covid-19 na cidade de Fortaleza. Tem como objetivo geral, analisar de que forma a qualidade de vida interfere no engajamento e bem estar dos colaboradores na empresa, e eleger-se como objetivo específico, como um programa de qualidade de vida pode influenciar na qualidade do atendimento ao cliente e na construção de um ambiente saudável. A relevância dessa temática se deve a necessidade do cuidado com o funcionário dentro da organização para que metas sejam alcançadas com maior facilidade. Utilizou-se como base para o referencial teórico, pesquisas bibliográficas, artigos de estudo de caso baseado na qualidade de vida no trabalho e junto com ele uma pesquisa de campo com abordagem quantitativa de caráter exploratória e descritiva o que resultou na importância da implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho com urgência dentro da empresa estudada. A motivação, o engajamento, momentos de lazer e o reconhecimento da importância do cuidado com a saúde e formação educacional foram alguns dos objetivos alcançados durante a aplicação da pesquisa.

**Palavras-chave: Bem estar. Engajamento. Motivação. Qualidade de Vida no Trabalho.**

## ABSTRACT

This research addresses the issue of quality of life in a service company during the Covid-19 pandemic in the city of Fortaleza. Its general objective is to analyze how quality of life interferes with the engagement and well-being of employees in the company, and it is elected as a specific objective, how a quality of life program can influence the quality of customer service and construction of a healthy environment. The relevance of this theme is due to the need to care for the employee within the organization so that goals are achieved more easily. It was used as a basis for the theoretical framework, bibliographic research, case study articles based on the quality of life at work and along with it a field research with a quantitative approach of an exploratory and descriptive character, which resulted in the importance of implementing a quality of work life program urgently within the company studied. Motivation, engagement, leisure time and recognition of the importance of health care and educational training were some of the objectives achieved during the application of the research.

**Keywords: Welfare. Engagement. Motivation. Quality of life at work.**

## 1 INTRODUÇÃO

A qualidade de vida, bem como a saúde física e mental, são fatores de extrema importância para o desenvolvimento do funcionário dentro de uma organização, assim como para o alcance de resultados positivos. Um colaborador saudável, envolvido e estimulado é fundamental para o crescimento da instituição.

A qualidade de vida no trabalho afeta atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade individual, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças. (CHIAVENATO, 2011, p.59)

A qualidade de vida é um fator crucial para a saúde. O termo saúde não está somente relacionado a ausência de doenças, mas sim envolve todo o ambiente em que o indivíduo está inserido. Seguindo essa abrangência em 1946, a Organização Mundial de Saúde (OMS), definiu a saúde como “um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas como a ausência de doença ou enfermidade”.

Em dezembro de 2019 surgiu um vírus que pôs em risco a saúde física e mental dos habitantes do mundo inteiro, na qual deu início a Pandemia do Covid-19. Trata-se de uma doença infecciosa causada pela corona vírus, na qual foi identificada pela primeira vez em dezembro de 2019, em Wuhan, na China. A doença é transmitida de pessoa para pessoa. No Brasil, o número de mortos ultrapassou a marca de 610 mil em 2021 por conta da doença.

A vida cotidiana e profissional da população foi bastante afetada devido a uma das restrições sanitárias para evitar a proliferação da doença, que foi o isolamento social, e juntamente com essa restrição veio o medo a insegurança e preocupação.

Sintomas de ansiedade e depressão afetam 47,3% dos trabalhadores durante a pandemia, no Brasil e na Espanha. Mais da metade deles — e 27,4% do total de entrevistados — sofre de ansiedade e depressão ao mesmo tempo. Além disso, 44,3% têm abusado de bebidas alcoólicas; 42,9% sofreram mudanças nos hábitos de sono; e 30,9% foram diagnosticados ou se trataram de doenças mentais no ano anterior a uma pesquisa coordenada pela Fiocruz. (FIOCRUZ, 2020)

A importância do tema se dá pelo resultado psicológico de um rígido isolamento social por conta da pandemia e de como as pessoas estão conseguindo lidar com esse novo normal, tendo que se reinventar e replanejar suas vidas em todos os sentidos, principalmente no trabalho. Posto isso, surgiu o questionamento de: “Qual a importância da implantação de um programa de qualidade de vida em uma empresa de atendimento ao cliente no período da pandemia da Covid-19?”

Tem-se como objetivo geral analisar a interferência dos programas de qualidade de vida na rotina dos colaboradores da empresa de atendimento ao cliente, consultando como está a saúde mental desses funcionários. E elegem-se como objetivos específicos a importância da implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho, a fim de influenciar positivamente na qualidade do atendimento ao cliente, no bem estar do colaborador, no engajamento e motivação da equipe, construindo um ambiente saudável e aumentando o fator de vantagem competitiva.

A metodologia usada na criação do trabalho foi um estudo de caso com o processo metodológico de pesquisa bibliográfica exploratória e descritiva, com o intuito de analisar e identificar a qualidade de vida e a saúde mental dos funcionários de uma empresa de atendimento ao público durante a pandemia do Covid-19 na cidade de Fortaleza.

Utilizou-se um formulário composto por quinze perguntas, elaborado através do Google Formulários, o envio foi via *Whatsapp*, o foco foi principalmente nos atendentes e operadores de *call center*, e alguns auxiliares administrativos, pois são eles que tem contato direto com os clientes.

A estrutura do trabalho está constituída por cinco seções. A primeira refere-se à introdução, onde o tema foi contextualizado, sendo apresentado o conceito geral da qualidade de vida e suas relações com o trabalho e com a pandemia. Foi apresentada também a pesquisa, o objetivo geral, os objetivos específicos, a relevância do estudo e a metodologia. A segunda seção é referente à apresentação do referencial teórico, que abordará sobre a qualidade de vida no trabalho e comparações da rotina de trabalho antes e durante a pandemia. Na terceira seção é apresentada a metodologia utilizada, a quarta seção é a análise dos resultados da

pesquisa, que utilizou como base o referencial teórico e a quinta seção possui a conclusão do estudo, em seguida as referências e anexos.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesse tópico serão explanados os estudos sobre a qualidade de vida e saúde mental no trabalho, QVT e a excelência no atendimento ao cliente e a qualidade de vida e os tipos de atendimento ao cliente durante a pandemia.

### 2.1 Qualidade de vida e Saúde mental no trabalho

Conforme o dicionário etimológico a palavra trabalho vem do latim *tripalium*, termo formado pela junção dos elementos *tri*, que significa “três”, e *palum*, que significa “madeira”. *Tripalium* era um instrumento de tortura usado na Europa, diante disso, originalmente, a palavra trabalho significava ser torturado. Ao longo dos anos, o sentido da palavra passou a “fazer uma atividade exaustiva”, e só no século XIV passou a ter o sentido que utiliza-se hoje, que é: “a utilização da força para alcançar um objetivo”.

De um modo geral, hoje, as pessoas vivem uma grande parte do seu tempo se dedicando ao trabalho, seja em busca de bens materiais, ou em busca do sucesso profissional. Onde muitas vezes, por conta do estresse excessivo, com o passar do tempo essa atividade começa a ser exaustiva, por muitas vezes não ter uma assistência por parte das empresas, os trabalhadores sofrem com o desgaste da saúde física e mental.

Algumas empresas já estão investindo na gestão de pessoas, adquirindo o programa interno de qualidade de vida no trabalho e passando a entender que é um fator de suma importância para a organização, pois está diretamente relacionado à saúde e bem estar dos colaboradores, assim como aos resultados positivos ou negativos da operação. Para Chiavenato (2014, p.11) “As pessoas podem aumentar ou reduzir as forças e as fraquezas de uma organização dependendo da maneira como são tratadas. Elas podem ser a fonte de sucesso como também podem ser a fonte de problemas.”

Nadler e Lawler (1983 apud STEFANO et al., 2006) contemplam a QVT a partir da participação dos funcionários nas decisões, reestruturação do trabalho

através do enriquecimento e compreensão da tarefa, inovação no sistema de recompensas e melhorias no ambiente de trabalho. Nadler e Lawler (1983 apud RODRIGUES, 1999) afirmam que, provavelmente, o fator determinante de sucesso e de viabilidade dos esforços de QVT está relacionado com a estrutura dos processos participativos criados na organização.

O ambiente de trabalho em si pode causar doenças e por isso os empregadores devem assumir também a responsabilidade de cuidar de seus colaboradores conforme o Artigo 168 do Decreto Brasileiro de Lei nº 5.452 de 1º de maio de 1943.

**Art. 168** - Será obrigatório exame médico, por conta do empregador, nas condições estabelecidas neste artigo e nas instruções complementares a serem expedidas pelo Ministério do Trabalho: (Redação dada pela Lei nº 7.855, de 24.10.1989); I - a admissão; (Incluído pela Lei nº 7.855, de 24.10.1989); II - na demissão; (Incluído pela Lei nº 7.855, de 24.10.1989); III - periodicamente (...)

Para a sociedade, a definição de saúde está somente no bem estar físico do indivíduo, que é facilmente visto por quem está ao lado, é comum ver uma pessoa sentindo dor e outras recomendando médicos ou medicações, porém quando se trata de depressão, ansiedade ou qualquer outra enfermidade relacionada à saúde mental, torna-se algo insignificante por não ser algo visto a olho nu, já que trata-se de uma doença psicológica.

Para Chiavenato (2014, p.403) “Uma definição mais ampla de saúde é o estado físico, mental e social de bem estar. Essa definição enfatiza as relações entre corpo, mente e padrões sociais.”

A qualidade de vida no trabalho (QVT) é um termo antigo, porém, pouco utilizado dentro de algumas empresas, que tratam seus funcionários como máquinas que não precisam de motivação e bem estar.

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi inicialmente apresentado no final da década de 1960 para enfatizar a deficiência da qualidade de vida no local de trabalho. A ênfase original (aproximadamente, de 1969 a 1974) foi influenciada pela preocupação da sociedade norte-americana, genericamente afluente, em relação aos efeitos do emprego na saúde e no bem estar geral dos trabalhadores (...). (BOWDITCH, 2013, p.206)



Fazem parte da QVT fatores de higiene do trabalho como: os aspectos do ambiente físico (iluminação, ventilação, temperatura, etc.), ambiente psicológico de trabalho (relacionamentos humanos e envolvimento pessoal) e ergonomia.

A higiene do trabalho ou higiene ocupacional está relacionada com as condições ambientais de trabalho que assegurem a saúde física e mental das pessoas, e com as condições de bem estar delas. Do ponto de vista de saúde física, o local de trabalho é a área de ação higiene do trabalho, envolvendo aspectos ligados com a exposição do organismo humano a agentes externos, como ruído, ar, temperatura, umidade, luminosidade e equipamentos. Do ponto de vista de saúde mental, o ambiente de trabalho deve envolver condições psicológicas e sociológicas saudáveis e que atuem positivamente sobre o comportamento das pessoas, evitando impactos emocionais, como o estresse. (CHIAVENATO, 2014, p 402)

Empresas com programa de QVT, geralmente tem resultados mais positivos, pois os funcionários trabalham mais satisfeitos, gerando assim um melhor resultado na operação e diminui os riscos.

Um ambiente de trabalho agradável facilita o relacionamento interpessoal, melhora a produtividade, bem como reduz acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade. Fazer do ambiente um local agradável para se trabalhar tornou-se uma verdadeira obsessão para as empresas bem-sucedidas. (CHIAVENATO, 2014, p. 403)

Diante do exposto, a satisfação com o trabalho, de um modo geral, não está somente ligada ao bem estar, assim como também não está somente ligada à remuneração, na realidade a satisfação no trabalho tornou-se um misto de fatores que envolvem financeiro, saúde e bem estar. Segundo Robbins (2010, p.75) “A independência, o *feedback* , o apoio social e a interação com os colegas fora do trabalho estão fortemente relacionados com a satisfação no trabalho, mesmo após se levar em consideração as características do trabalho em si”.

## **2.2 QVT e Excelência no atendimento**

A excelência no atendimento é oferecer ao cliente um serviço eficiente, ter empatia, solucionar o problema com agilidade, e da melhor maneira possível para que o cliente saia satisfeito e volte sempre que precisar.

Empresas que trabalham com qualidade de atendimento atingem, com maior facilidade, suas metas. De acordo com Chiavenato, há indícios de que as pessoas, atualmente, preferem pagar mais caro em um determinado produto do que arriscar ser mal atendido na posição de cliente. Por isso, há essa busca das empresas por

um atendimento qualificado e por produtos de qualidade (CHIAVENATO, 1999, p.34).”

Hoje, a excelência no atendimento, é o diferencial de muitas lojas, pois com a globalização cada vez mais os produtos ficam mais parecidos e as empresas vêm usando esse diferencial de atendimento para fidelizar os clientes.

Diferenciar os produtos e serviços oferecidos em termos de qualidade e de atendimento. Com a tecnologia e o conhecimento na globalização, os produtos e serviços estão ficando cada vez mais parecidos. A vantagem competitiva consiste em agregar elementos adicionais como qualidade e atendimento que os tornem diferenciados em relação aos concorrentes. (CHIAVENATO, 1999, p.34)

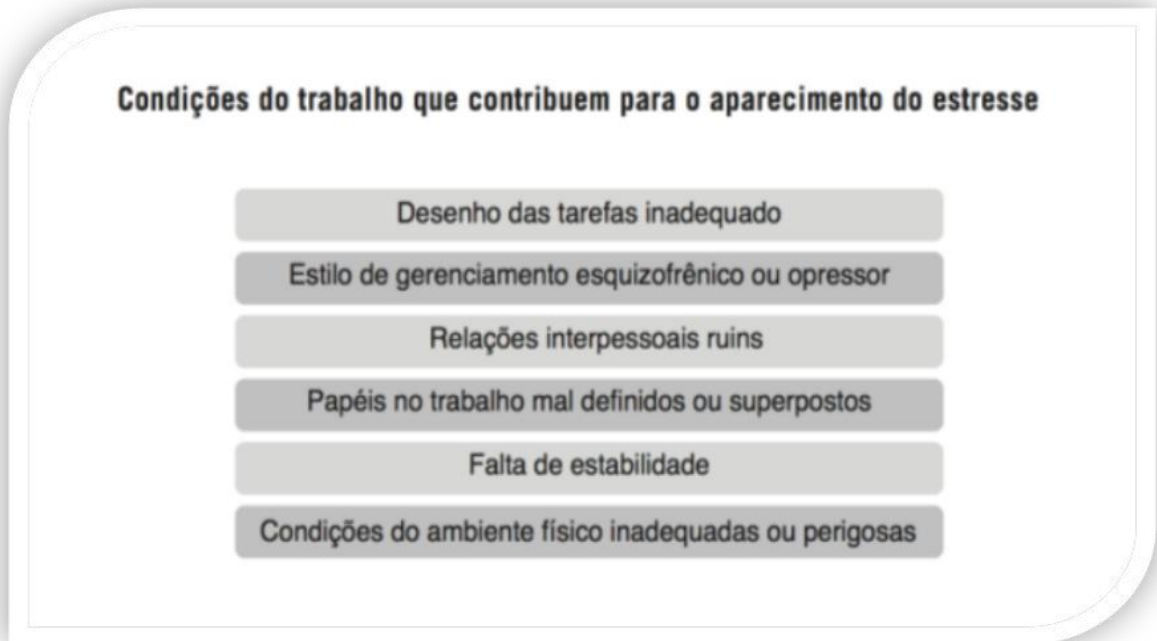
Para que esse atendimento ocorra da maneira correta, exatamente como é passado nos treinamentos, os funcionários que irão executar essa ação, deverão estar bem cuidados e satisfeitos com o trabalho de maneira que isso reflita na hora do atendimento ao cliente.

Segundo Robbins (2010, p. 111) “O estado emocional de um trabalhador influencia o atendimento ao cliente, o qual por sua vez, influencia os níveis de repetição dos negócios e de satisfação do cliente.”

Oferecer excelência no atendimento é algo que requer muito empenho dos funcionários, pois as emoções dos funcionários são transferidas para o cliente, e quando a empresa não cuida desse colaborador de maneira adequada, eles acabam fazendo um trabalho forçado, podendo chegar a um esgotamento físico e emocional causando a diminuição do rendimento.

Um excesso de carga no trabalho e um ambiente ruim são os principais fatores para ocasionar o estresse, que é um sentimento comum entre a maioria dos trabalhadores. Para Robbins (2010, p. 581) “O estresse é uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, exigência ou recurso com relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto.”

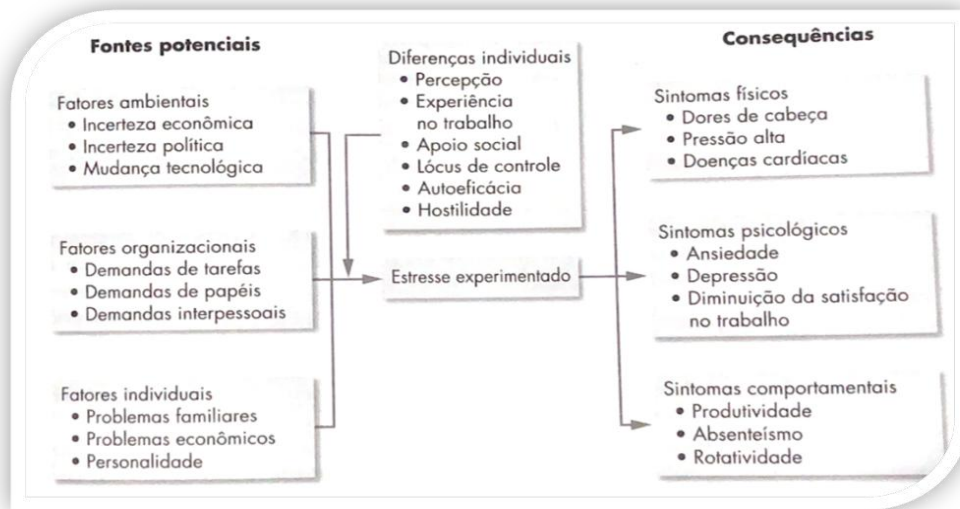
A seguir a figura mostra condições que contribuem para o aparecimento do estresse.



Fonte: Itala, FERREIRA, P. *Série MBA - Gestão de Pessoas - Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho*. Disponível em: Minha Biblioteca, Grupo GEN, 2013.p.121.

Há diversos fatores que podem potencializar o estresse dentro da organização, são eles: os fatores ambientais como incertezas econômicas, políticas e tecnológicas; os fatores organizacionais como pressões, demanda e pessoas desagradáveis; e os fatores individuais como questões familiares, dificuldades financeiras e personalidade

A figura a seguir ilustra um modelo de estresse com suas fontes potenciais e consequências.



Fonte: ROBBINS, Stephen P; TIMOTHY, A.Judge; SOBRAL, Felipe. Comportamento organizacional: Teoria e prática no contexto brasileiro. 14 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall,2010.p.583. Figura 18.3

Funcionários com níveis de estresse muito elevado, causam risco maiores de acidentes no trabalho, pois as pessoas ficarão um pouco mais distraídas e essas distrações irão levá-los a atitudes e comportamentos negligentes. Segundo Robbins (2010, p.112) “Os indivíduos que estão em um estado de ânimo negativo tendem a ficar mais ansiosos, o que os deixa menos capazes de lidar com os riscos de maneira eficaz.”

Outra doença cada vez mais comum entre os colaboradores é a Síndrome de Burnout, que trata-se do esgotamento do funcionário depois de várias situações difíceis e estressantes, sem um cuidado adequado para com a saúde do funcionário. Para Spector (2012, p.320) “A síndrome de Burnout (do inglês *to burn out*, queimar por completo, esgotar-se) é um estado psicológico angustiante que um funcionário pode vivenciar depois de muito tempo no trabalho.”

Pessoas que sofrem dessa síndrome sentem-se totalmente esgotadas, com pouca energia e sem motivação para o trabalho, essa situação em meio a uma organização que não tem programa de QVT, pode ser muito grave, pois essas pessoas não terão a atenção necessária, colegas e líderes de trabalho acharam que não é nada e que a pessoa não realiza suas atividades por preguiça ou falta de responsabilidade, com isso irão sobrecarregar ainda mais essa pessoa com cobranças por metas e trabalhos acumulados.

A síndrome de Burnout é avaliada por escala que mensura seus três componentes, são eles: Exaustão emocional, despersonalização e senso de realização pessoal reduzida. Conforme Spector (2012, p.321) “A exaustão emocional é a sensação de cansaço e fadiga no trabalho. A despersonalização é o desenvolvimento de um sentimento pessimista e insensível em relação aos outros. O senso de realização pessoal reduzida é o sentimento de que o funcionário não está realizando nada de valor no trabalho.”

Em consideração ao exposto, um programa de QVT adequado, com exercícios laborais, psicólogos e etc, são de extrema importância, principalmente para empresas na qual seus funcionários têm contato direto com cliente, onde passam várias personalidades em um único dia no ambiente de trabalho.

A definição de personalidade mais frequentemente utilizada foi proposta por *Gordon Allport* há mais de 70 anos. Ele disse que a personalidade é “a organização dinâmica interna daqueles sistemas psicofísicos do indivíduo que determinam seu ajuste individual ao ambiente”. Para nossos propósitos aqui, vamos considerar a personalidade a soma total das maneiras como uma pessoa reage e interage com as demais. (ROBBINS, 2010, p. 127)

Seja de clientes ou gestores, essas personalidades, muitas vezes afetam o psicológico do colaborador, pois diante de uma situação adversa, os clientes falam tudo que querem, e o canal mais próximo de ligação do cliente com a empresa é o funcionário, ele quem escuta toda a satisfação ou insatisfação dos clientes que por muitas vezes se desequilibra e chega até a agredir fisicamente e verbalmente. E quando o funcionário não está recebendo uma atenção correta em relação a treinamentos e/ou terapias psicológicas para aprender a não absorver tudo, ele adocece fisicamente e mentalmente.

### **2.3 QVT e os tipos de atendimento ao cliente durante a pandemia**

Antes da pandemia, que iniciou-se em dezembro de 2019, uma grande porcentagem dos atendimentos aos clientes eram feitos de forma presencial, muitas empresas não tinham um atendimento virtual de qualidade, o fato de possuir uma modalidade de atendimento totalmente remota era uma questão engessada para muitas empresas.

Com a chegada da pandemia e o isolamento social, esse quadro mudou dentro das empresas da capital do estado do Ceará, e com a drástica e repentina mudança, todos que queriam continuar suas atividades tiveram que se adaptar em um modelo remoto, pois conforme Decreto Estadual N° 33519 de 19/03/2020 as empresas não podiam abrir as portas para atendimento presencial.

**Art. 1º** Em caráter excepcional, e por se fazer necessário intensificar as medidas de restrição previstas no Decreto nº 33.510, de 16 de março de 2020, que decretou situação de emergência em saúde no Estado para enfrentamento da infecção pelo novo coronavírus, fica suspenso, em território estadual, por 10 (dez) dias, a partir da zero hora do dia 20 de março de 2020, passível de prorrogável, o funcionamento de: **I** - bares, restaurantes, lanchonetes e estabelecimentos congêneres; **II** - templos, igrejas e demais instituições religiosas; **III** - museus, cinemas e outros equipamentos culturais, público e privado; **IV** - academias, clubes, centros de ginástica e estabelecimentos similares; **V** - lojas ou estabelecimentos que pratiquem o comércio ou prestem serviços de natureza privada; **VI** - "shopping Center", galeria/centro comercial e estabelecimentos congêneres, salvo quanto a supermercados, farmácias e locais que prestem serviços de saúde no interior dos referidos dos estabelecimentos; **VII** - feiras e exposições; **VIII** - indústrias, excetuadas as dos ramos farmacêutico, alimentício, de bebidas, produtos hospitalares ou laboratoriais, obras públicas, alto forno, gás, energia, água, mineral, produtos de limpeza e higiene pessoal, bem como respectivos fornecedores e distribuidores.

O cenário era crítico, porém as pessoas precisavam de atendimento rápido, flexível e seguro, com isso, uma das primeiras medidas após as restrições sanitárias em combate a pandemia, foi o investimento na tecnologia, afinal surgia uma nova era, o *e-commerce* ficava mais forte, as pessoas passaram a fazer tudo através da internet, desde a compra do supermercado a pagamentos de boletos. Isso sem precisar sair de casa, evitando aglomerações e diminuindo o risco de contaminação.

As restrições impulsionaram o atendimento via *delivery*, termo que se refere a entrega à domicílio. As empresas passaram a investir e centenas de pessoas que ficaram desempregadas por conta da pandemia tiveram oportunidade de entrar no ramo de entregas. Empresa como a startup Rappi teve aumento de cerca de 30% no número de pedidos em toda a América Latina nos dois primeiros meses, em comparação a 2019.

Conforme publicado na revista Brasileira de ciências do esporte, o cenário pandêmico tornou ainda mais evidente o processo de "*uberização*" do trabalho em curso no Brasil. Segundo pesquisa do Instituto Locomotiva, as plataformas de transporte e entrega de produtos tinham cerca de 5,5 milhões de pessoas cadastradas em 2019 (Gavras, 2019). Por outro lado, em 2020, apesar de não haver

dados oficiais fornecidos pelas plataformas, há indícios de que o avanço da crise econômica e social fez esse número se multiplicar. Manzano e Krein (2020), ao analisarem os microdados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua), destacaram que o número de condutores de motocicletas aumentou de 522,1 mil para 729,7 mil (aumento de 39,2%) entre o primeiro semestre de 2016 e o primeiro semestre de 2020, número que, apesar de não se restringir aos entregadores por aplicativo, abarca o crescimento da modalidade de trabalho nos últimos anos. (RBCE, SCIELO, 2021)

Outra medida adotada foi o *Home Office*, que começou a fazer parte da rotina de uma grande parte dos colaboradores, onde o trabalho era totalmente realizado fora da organização, no caso, na residência de cada um dos colaboradores. E essa modalidade tende a permanecer mesmo com o relaxamento das medidas provisórias contra o covid-19.

Segundo Bucater, define-se trabalho remoto como a forma de trabalho praticada por pessoas que exercem seus trabalhos em casa, em empresas clientes, ou de forma tradicional, mas em prédios, cidades, estados ou países diferentes daquele em que está alocado seu gestor. (BUCATER, 2016)

Uma publicação recente da Revista Brasileira de Saúde Ocupacional informa que, na América Latina, segundo um estudo realizado na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia e México, houve um aumento de 324% no teletrabalho entre o primeiro e o segundo trimestre de 2020, apesar de estimativas de que apenas 21,3% tinham possibilidade de realizar o teletrabalho (de 80% entre profissionais, cientistas e técnicos a 15% entre trabalhadores no comércio e 1% na agricultura), evidenciando a natureza do trabalho e a lacuna no acesso à Internet. (RBSO, SCIELO, 2021)

Algumas pessoas passaram a ter um ambiente de trabalho mais agradável, pois com o passar dos meses foram adaptando melhor seus ambientes e investindo em obras dentro de suas casas, porém, outras não tiveram o mesmo privilégio, pois não tinham condições financeiras para adaptar seus espaços e as empresas a qual prestavam serviço também não deram total suporte para execução da atividade de *Home Office*, e por isso alguns dos empregados passaram a ter problemas de saúde

como tendinites (dores nos punhos, ombros e cotovelos), lombalgia (dores na lombar) e mialgias (dores musculares), aumentando assim as doenças do trabalho.

### **3 METODOLOGIA**

Neste capítulo, será exposta a metodologia de trabalho para a realização da pesquisa e o alcance dos resultados.

A metodologia utilizada neste artigo foi uma pesquisa de caráter exploratório e descritivo com o objetivo de analisar a qualidade de vida dos colaboradores de uma empresa de atendimento ao público no ramo de telecomunicações na cidade de Fortaleza. Foram realizadas pesquisas bibliográficas, artigos e em plataformas como *Google Acadêmico* e sites informativos. A abordagem da pesquisa é de natureza qualitativa, na qual apresenta os resultados através de percepções e análises.

Este trabalho constitui-se de um estudo de caso em uma autorizada, que possui apenas 1 ano de atividade, é uma empresa de atendimento ao cliente que oferece serviços de reparo em aparelhos eletrônicos. A empresa é uma multinacional alemã parceira de um grande fabricante de eletrônicos, na qual age no pós venda, oferecendo atendimento aos clientes que estão com seus aparelhos defeituosos.

O objeto de estudo foi escolhido devido à dificuldade que a empresa enfrentou no retorno às atividades, após período de isolamento social total, pois alguns dos clientes, após passarem vários meses sem usufruir dos serviços por conta da pandemia, voltaram bastante nervosos, agredindo verbalmente e fisicamente os atendentes. Por conta disso, a empresa teve que investir no contrato de segurança e criar um departamento de expedição para evitar aglomerações e demora no atendimento presencial.

Após uma fase bastante difícil por conta do isolamento social e retorno às atividades, a empresa passou a criar momentos de lazer e descontração mensalmente para cada um dos setores, diminuindo o estresse e a tensão do trabalho, vem oferecendo cursos para melhoria de processos e aprendizagem dos seus funcionários e durante o processo da pesquisa foi levantado a questão de que é necessário um acompanhamento psicológico para os atendentes e está sendo feito cotação para contratação do serviço.



A pesquisa foi realizada com uma amostra de 29 pessoas, entre um universo de 70 colaboradores, essa amostra foi dividida em atendentes presenciais da loja e atendentes virtuais que são os operadores de *call center*, e alguns auxiliares administrativos, pois são eles quem têm contato direto com os clientes e suas reações, o tipo da amostra foi não probabilística, na qual é selecionado um grupo que irão responder a pesquisa.

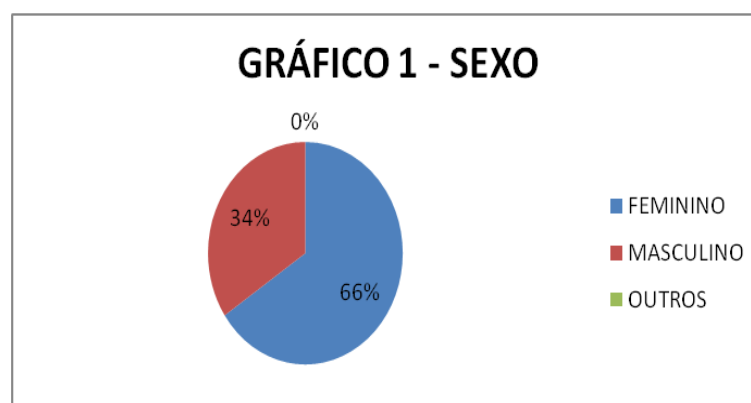
Como instrumento de coleta foi elaborado online via *Google Forms*, que foi enviado via *Whatsapp*, o questionário foi composto por quinze perguntas objetivas e um campo de observação ou comentários extra e não obrigatório.

Os dados foram coletados e formatados para obter elaboração dos gráficos, visando uma melhor compreensão e análise dos dados que foram obtidos durante a pesquisa.

#### 4. ANÁLISE DE DADOS

Neste tópico, serão expostos os dados resultantes da aplicação do questionário da pesquisa e suas análises. Foi aplicado um questionário válido através da ferramenta *Google forms*, respondido de forma online por atendentes, auxiliares administrativos e operadores de telemarketing.

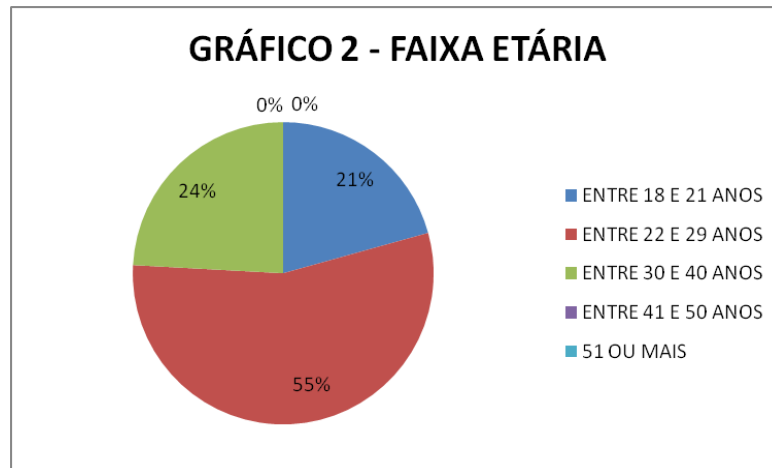
No gráfico 1 percebe-se que o sexo feminino é predominante, com um total de 66% das respostas, seguido pelo sexo masculino com uma totalidade de 34% e 0% considerado outros ou não binário.



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

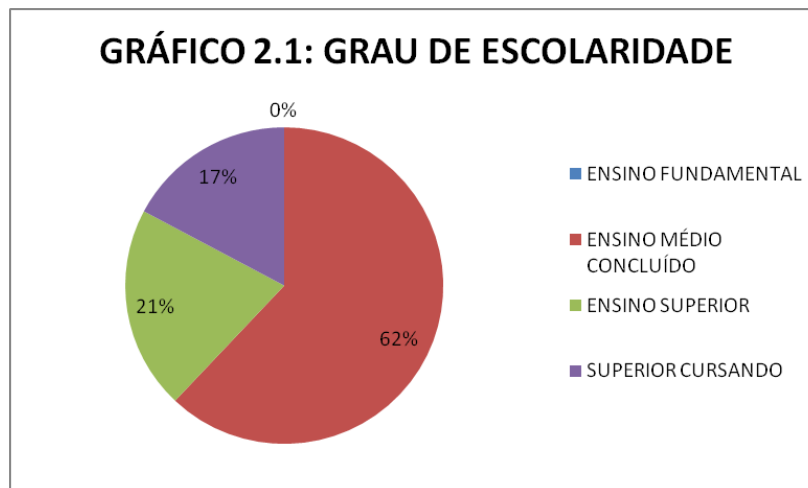
O gráfico 2 e 2.1 mostram respectivamente a análise referente à faixa etária dos colaboradores e o grau de escolaridade, constatou-se que a faixa predominante

são os jovens entre 22 e 29 anos. Foi identificada uma porcentagem de 21% entre 18 e 21 anos, 55% entre 22 e 29 anos, 24% entre 30 e 40 anos e 0% entre 41 e 50 anos ou mais.



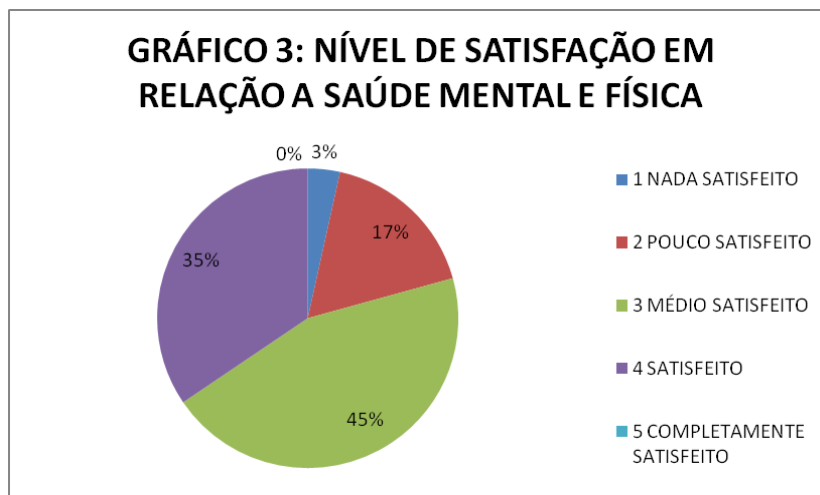
Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Em relação à escolaridade concluiu-se que a grande maioria possui apenas ensino médio completo, 62% dos participantes possuem ensino médio, 17% estão cursando ensino superior e 21% possuem ensino superior completo.



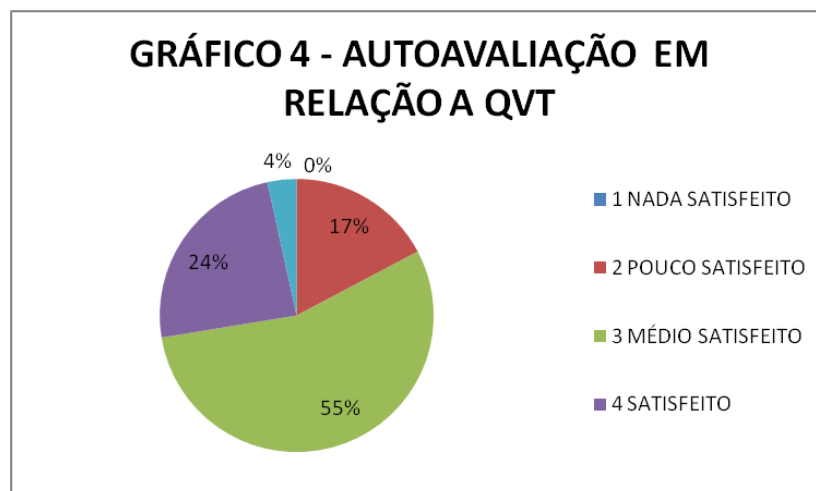
Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

A seguir, o gráfico 3 mostrará o nível de satisfação dos colaboradores em relação a sua saúde física e mental onde o número 1 representa nada satisfeito e o 5 completamente satisfeito. Obteve-se um total de 3% dos participantes nada satisfeitos com sua saúde, 17% pouco satisfeitos, 45% com satisfação mediana, 35% satisfeitos e 0% completamente satisfeitos.



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Logo mais o gráfico 4 mostra como os colaboradores se avaliam em relação a qualidade de vida. A maioria das respostas foi um nível de satisfação mediano, 0% responderam nada satisfeito, 17% pouco satisfeitos, 55% satisfação mediana, 24% satisfeitos e 4% completamente satisfeitos.

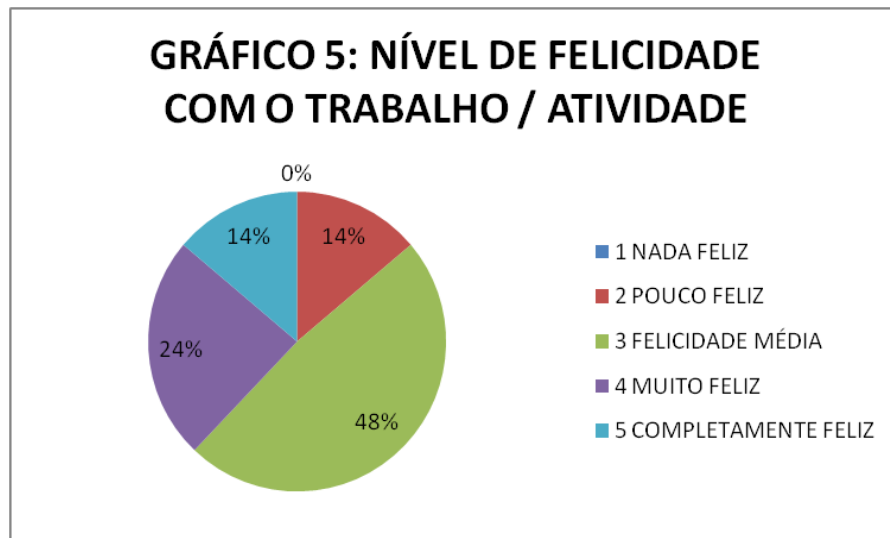


Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

A insatisfação com a qualidade de vida pode impactar a produtividade e a saúde do funcionário, conseqüentemente afeta as metas estabelecidas pela empresa. Por esse motivo é interessante que a empresa invista nas pessoas, de forma que motive-as a produzir mais e melhor.

(...) É preciso haver uma visão holística de cada funcionário , considerando os aspectos psicológicos , políticos, econômicos e sociais. É importante investir nas pessoas , buscando minimizar os riscos ocupacionais por meio de cuidados com a segurança no ambiente de trabalho e com esforços físicos e mentais em cada atividade. (FERREIRA, 2013; p.117)

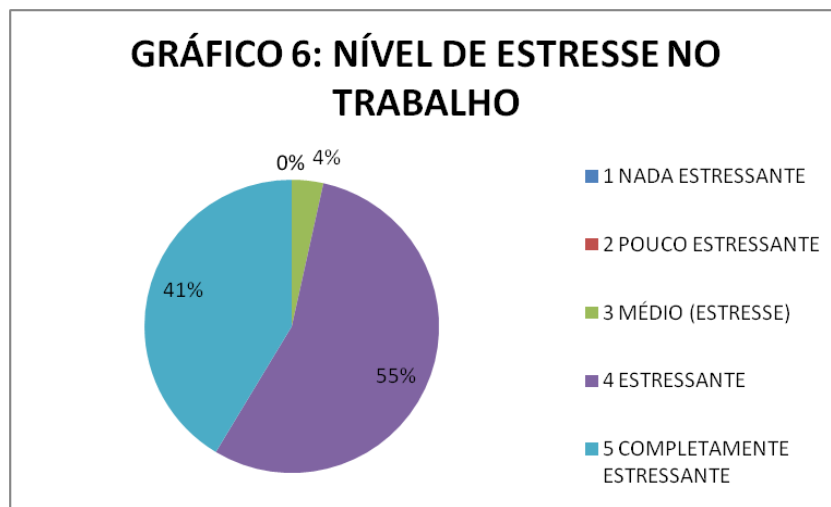
O gráfico 5 explicará o nível de felicidade dos colaboradores com seu trabalho/ atividade. 0% respondeu nada feliz, 14% pouco feliz, 48% felicidade mediana, 24% muito feliz e apenas 14% completamente feliz, isso mostra a importância da implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Para FERREIRA, 2013, “Quando uma pessoa está satisfeita com o trabalho tende a ser mais comprometida e dedicada , porém, quando insatisfeita, tende a faltar, a se atrasar, a ter baixo envolvimento, a procurar novas oportunidades e até mesmo se demitir.” (FERREIRA, 2013, pág 117)

O gráfico 6 mostra o quão estressante é para os colaboradores os seus trabalhos. 0% respondeu nada estressante ou pouco estressante, 4% responderam que é médio o nível de estresse, 55% considera estressante e 41% completamente estressante.

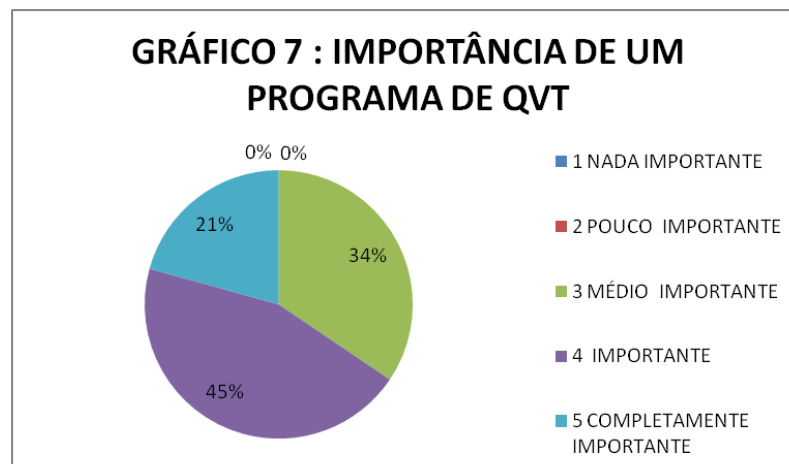


Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Percebe-se um nível de estresse altíssimo dentro da organização, é necessária uma ação em combate ao estresse excessivo para que não venha prejudicar a saúde dos colaboradores.

O estresse pode ser compreendido como qualquer tipo de aflição ou cansaço do corpo e da mente. É uma reação do indivíduo a uma adaptação, e pode gerar sintomas físicos, psicológicos e comportamentais. Não é, necessariamente, um mal a ser combatido. É necessário para gerar mobilização, porém, quando em excesso, ataca as defesas do organismo e afeta a saúde. (FERREIRA, 2013, P.117)

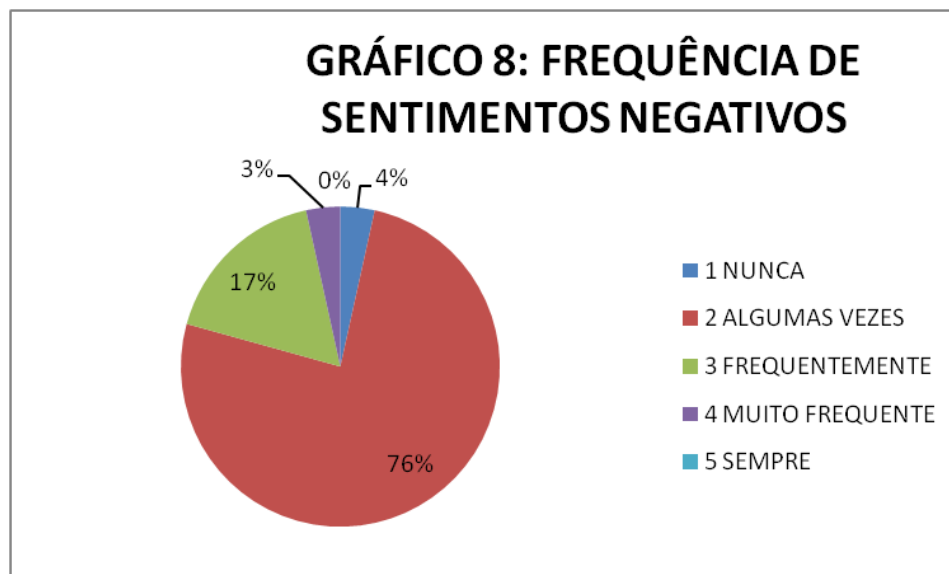
O gráfico 7 mede o quanto seria importante um programa de qualidade de vida na empresa, onde percebe-se que 0% dos colaboradores respondeu nada importante ou pouco importante, 34% acha médio importante, 45% importante e 21% completamente importante, isso mostra que uma futura implantação de um programa de QVT será bem aceito pela maioria dos funcionários.



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

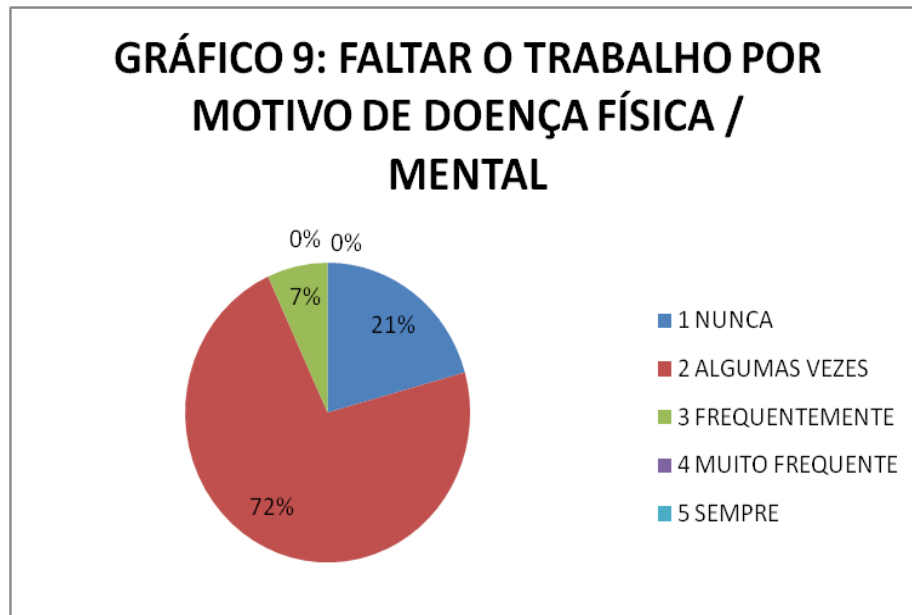
Segundo Ferreira 2013, “Pode-se dizer que Qualidade de Vida no Trabalho é o conjunto de ações que a empresa realiza para implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho.”(FERREIRA,2013, pág 113)

O gráfico 8 apresenta com que frequência os colaboradores têm sentimentos negativos. 4% responderam que nunca sentem, 76% responderam que sentem algumas vezes, 17% sentem frequentemente, 3% muito frequentemente e 0% sempre. Por conta disso foi oferecido atendimentos psicológicos para os funcionários, com intuito de combater a depressão e o suicídio.



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

No gráfico 9 terá a frequência de faltas por motivo de doenças, seja ela física ou mental, onde 21% falaram que nunca faltam, 72% faltam algumas vezes, 7% faltam frequentemente e 0% faltam frequentemente ou sempre. É necessário uma rotina de acompanhamento quanto a essas faltas, pois a média ou pouca satisfação pode estar causando alguma doença ou mal estar nos colaboradores.



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

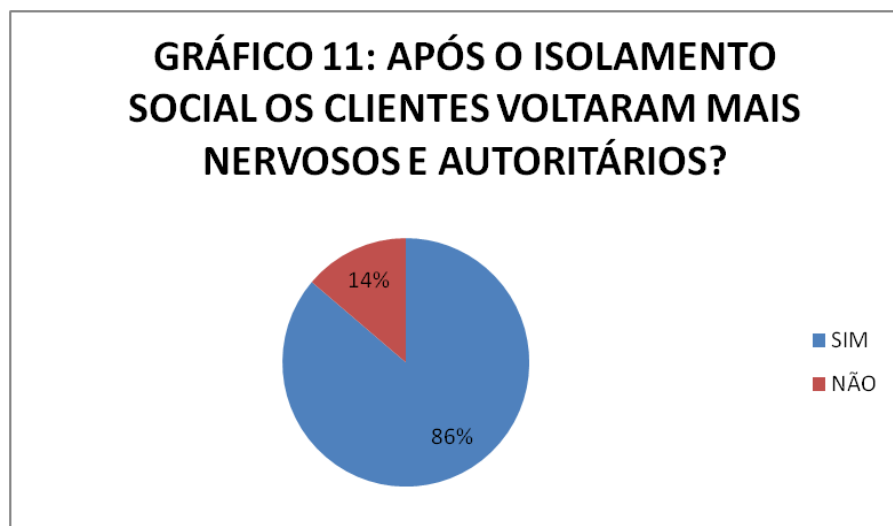
Segundo FERREIRA, A insatisfação no trabalho pode levar ao absenteísmo e à rotatividade e trazer uma série de doenças como estresse, problemas de coração, pressão e úlceras, tudo isso devido a tensão e pressão do ambiente de trabalho, que podem gerar elevados gastos com assistência médica nas organizações. (FERREIRA, 2013, pág. 117)

No gráfico 10 será exposto a porcentagem de funcionários que em algum momento já foi xingado ou mal tratado por clientes, a maioria com um total de 97% informaram que já passaram por isso e 3% não passaram.



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

No gráfico de número 11 mostrará o ponto de vista dos colaboradores em relação a volta das atividades após o isolamento social. Os clientes estão mais nervosos e autoritários? 86% dos colaboradores concordam que sim e 14% deles afirmam que o comportamento dos clientes não mudou.

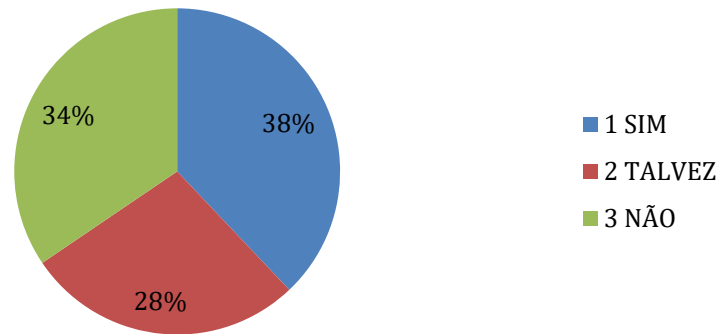


Fonte: Dados da pesquisa, 2021

No gráfico 12 será apresentada a vontade dos funcionários em relação a mudança de setor. 34% dos participantes informaram que não mudariam de setor, 28% informaram que talvez mudasse e 38% mudaria.



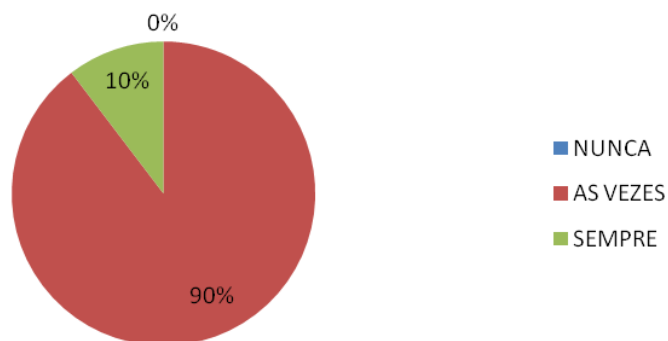
### GRÁFICO 12: VOCÊ GOSTARIA DE MUDAR DE SETOR



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

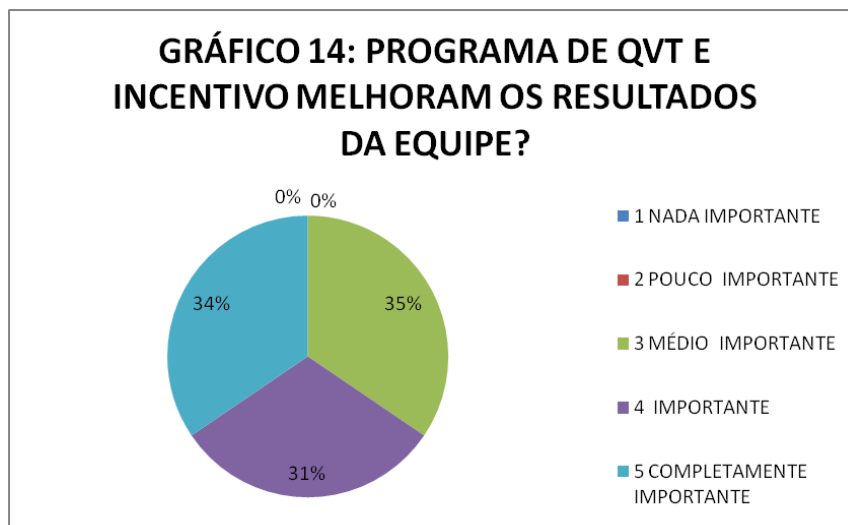
No gráfico 13 apresenta a frequência de atividade de lazer dos colaboradores, 0% respondeu nunca, 90% às vezes e 10% sempre. Para melhoria dessas frequência de atividades de lazer a empresa está premiando os setores que alcançam as metas mensais, proporcionando um momento de lazer para a equipe.

### GRÁFICO 13: FREQUENCIA DE ATIVIDADES DE LAZER



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

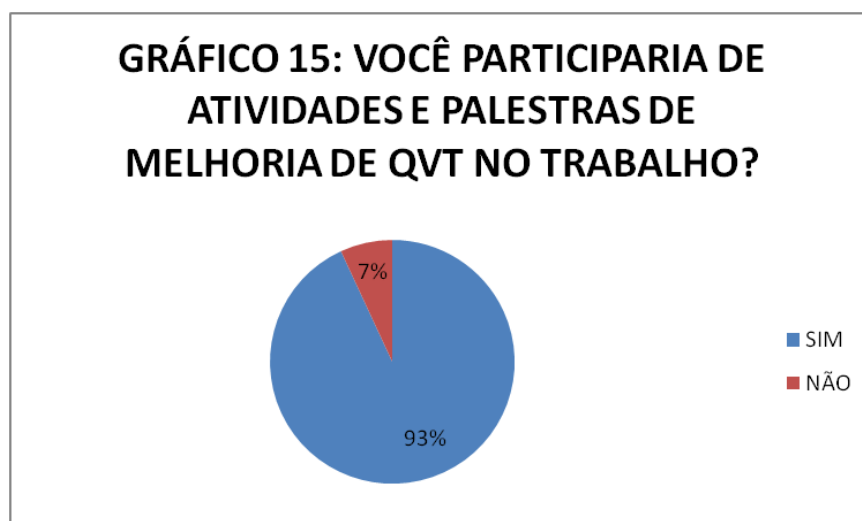
O gráfico 14 coleta a opinião da equipe em relação a implantação de programas de qualidade de vida e incentivos para melhoria de resultados, 0% respondeu que é nada importante ou pouco importante o programa para melhoria do desempenho, 35% respondeu que tem média importância, 31% acreditam que tem importância e 34% afirma que é completamente importante.



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Segundo Ferreira, 2013 “A qualidade de vida no trabalho pode afetar a produtividade e ser um diferencial para empresa, uma vez que uma pessoa satisfeita e motivada tende a produzir melhor e com mais qualidade.” (FERREIRA, 2013, pág. 117)

Por fim, no gráfico 15 terá o percentual da possível participação dos funcionários quanto a implantação de um programa de qualidade de vida. 93% afirmam que irão participar e 7% afirmam que não irão participar, com isso, conclui-se que um programa de QVT será bem recebido pela grande maioria e começar a trabalhar em prol dessa pequena parte que de algum modo rejeitou as atividades e palestras.



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Através das respostas coletadas pode-se verificar que uma grande parte dos colaboradores são jovens entre 22 e 29 anos, com um nível mediano em relação a satisfação sobre sua qualidade de vida, que estão felizes com suas atividades, porém assumem que é um trabalho estressante e que acreditam que uma implantação de um programa de QVT melhoraria a qualidade de vida na empresa, pois como apresentado no gráfico 10, 97% dos funcionários que participaram da pesquisa já foram xingados ou maltratados por clientes.

Dentre esses aspectos, o nível de estresse dos funcionários que trabalham diretamente com o cliente e a implantação de um programa de qualidade de vida para melhoria do atendimento foram alguns pontos abordados para a ação. Durante a aplicação da pesquisa e análise de resultados foi implantado um convênio com uma clínica para que os funcionários que sentirem necessidade, possam ter acesso a terapias e consultas psicológicas.

Essas ações são necessárias para melhoria da qualidade de vida dos funcionários, impactando diretamente no atendimento, no engajamento da equipe e no alcance de melhores resultados.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O conteúdo abordado durante o presente trabalho mostra a importância da qualidade de vida dentro de uma empresa, pois age diretamente no crescimento pessoal e profissional, na melhoria da saúde dos colaboradores e influencia no alcance de metas e resultados da organização.

O estudo atuou sobre a qualidade de vida em uma empresa de atendimento ao cliente durante a pandemia da Covid-19, após o retorno das atividades presenciais onde clientes voltaram ainda mais nervosos, e dessa forma identificou ações que já estão sendo feitas pela empresa e o que os colaboradores mais necessitam após esse difícil retorno.

Os principais objetivos obtidos através da implantação de um programa de QVT dentro da empresa estudada são: o engajamento da equipe nas atividades da empresa, o entendimento dos objetivos estabelecidos, um melhor atendimento ao

cliente, motivação dos colaboradores, excelência e qualidade nos processos e o atingimento das metas.

Apesar de no momento, a empresa ainda não ter um programa de qualidade de vida no trabalho totalmente implantado, alguns dos objetivos já estão sendo alcançados aos poucos, como, a motivação da equipe através das premiações para aqueles que se destacam nas vendas de serviços e confraternizações mensal para o setor que atingir as metas, a disponibilidade de cursos de capacitação para a equipe e o oferecimento de consultas e terapias psicológicas para os funcionários.

Os resultados obtidos na pesquisa mostram que a implantação do programa de QVT está começando a ser bem recebido pela maioria dos colaboradores, pois como foi mencionado nos gráficos o ambiente de trabalho é muito estressante e os colaboradores estão com satisfação mediana em relação a sua própria QVT, esse programa irá reeducar aquelas pessoas que antes não cuidava da saúde e trará bem estar para toda a equipe, melhorando também o clima organizacional.

Apesar dos resultados terem mostrado que a qualidade de vida é um fator importante no ambiente de trabalho, estudos mais aprofundados, com mais pesquisadores e com uma amostragem maior do grupo, seria interessante para obter um nível de significância maior. Um ponto a ser considerado é o grau de escolaridade dos funcionários. Os funcionários de nível médio entendem a real importância da QVT? Tem perspectiva de cursar um ensino superior e melhorar seu cargo? Eles se preocupam mais com sua saúde ou acham que apenas por receber um salário ao fim do mês já é um fator motivador? Essas seriam perguntas que podem ser exploradas em futuros trabalhos.

## REFERÊNCIAS

BOWDITCH, James L; BUONO, Anthony F. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Cengage Learning,2013.

BUCATER, Aparecida; **Liderança a distância: um estudo sobre os desafios de liderar equipes em um contexto de trabalho remoto**. São Bernardo do Campos, 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Desempenho Humano nas Empresas: como desenhar cargos e avaliar o desempenho para alcançar resultados**. 6. ed.rev e atual, reimpressão-Barueri, SP: Manole, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4 ed. Barueri, SP: Manole,2014.

FERREIRA, Itala. P. **Série MBA - Gestão de Pessoas - Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho** . Grupo GEN, 2013. 978-85-216-2383-0. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-216-2383-0/>.

ROBBINS, Stephen P; TIMOTHY, A.Judge; SOBRAL, Felipe. **Comportamento organizacional: Teoria e prática no contexto brasileiro**. 14 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall,2010.

SPECTOR, Paull E. **Psicologia nas organizações**; tradução Cristina Yamagami. 4 ed. São Paulo: Saraiva,2012.

<https://portal.fiocruz.br/noticia/pesquisa-analisa-o-impacto-da-pandemia-na-saude-mental-de-trabalhadores-essenciais>

<https://www.dicionarioetimologico.com.br/trabalho/>

<https://www.scielo.br/j/rbce/a/bRmNFGYkKbYKVskTCHD8Hst/?lang=pt>

## **ANEXOS**

### **• QUESTIONÁRIO *GOOGLE FORMS* – QVT**

- 1) Feminino / Masculino/Outros
- 2) Idade
- 3) Como você avaliaria a sua qualidade de vida?
- 4) Em uma escala de 1 a 5, quão satisfeito você está com sua saúde física e mental?
- 5) O quanto você se sente feliz com seu trabalho?
- 6) Quão cansativo e estressante é o seu ambiente de trabalho ?
- 7) Quanto um programa de qualidade de vida como: ginástica laboral, saúde e educação financeira seria importante para você como colaborador da empresa?
- 8) Com que frequência você tem sentimentos negativos tais como tristeza, ansiedade, desespero, mau humor ou depressão?
- 9) Com que frequência você falta ao trabalho por motivo de doença, seja ela física ou mental?
- 10) Você já foi xingado ou mal tratado por clientes?
- 11) Na sua opinião, após o isolamento social por conta da pandemia os clientes estão mais nervosos e autoritários?
- 12) Você gostaria de mudar de setor ou tarefa ?
- 13) Com que frequência você pratica atividades de lazer?
- 14) Você acha que programas de qualidade de vida e incentivo melhoram os resultados da equipe?
- 15) Você participaria de atividades e palestras para melhorar sua qualidade de vida no trabalho ?