

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE GRADUAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ÂNGELA MACHADO DE BORBA

QUALIDADE DE VIDA E BEM-ESTAR NO TRABALHO EM *HOME OFFICE*:
um Estudo de Caso na Empresa RGE

São Leopoldo

2021

ÂNGELA MACHADO DE BORBA

QUALIDADE DE VIDA E BEM-ESTAR NO TRABALHO EM *HOME OFFICE*:
um Estudo de Caso na Empresa RGE

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em
Administração, pelo Curso de
Administração da Universidade do Vale do
Rio dos Sinos - UNISINOS.

Orientadora: Prof.^a Dra. Lisiane Vasconcellos da Silva

São Leopoldo
2021

Aos meus pais por seus ensinamentos, seus valores, pelo amor e cuidados com a família. E ao meu amor Lucas Goulart, por estar sempre do meu lado e servir de aconchego nos momentos mais difíceis da minha vida, sendo meu melhor amigo e me fortalecendo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pela saúde e aptidão que me proporcionou para realizar esse trabalho.

À minha orientadora Profa. Dra. Lisiane Vasconcellos da Silva, por sua disponibilidade e disposição sempre que precisei. Não tenho palavras para agradecer por ter sido uma orientadora admirável.

Ao meu namorado Lucas Gernhardt Goulart, que nesses quase 5 anos de aprendizado na Unisinos, sempre me incentivou e me apoiou. Também por sua compreensão e amizade, sendo essencial para a realização dessa pesquisa.

Aos meus pais José Machado de Borba e Eloci Machado de Borba, por me ensinar valores inegociáveis e estarem sempre cuidando da nossa família.

À coordenadora do Grupo A, da RGE, que concordou e apoiou a iniciativa desse trabalho, sendo essencial.

Aos meus colegas de trabalho do Grupo A, que aceitaram contribuir com a pesquisa e me ofereceram auxílio caso eu precisasse, foram peças principais para que a pesquisa fosse finalizada.

Como se sabe, em termos de Qualidade, o cliente, o consumidor, é o rei. Então, assumindo-se tal enfoque igualmente em termos do funcionário, do cliente interno, precisam-se saber quais são suas expectativas, necessidades e exigências, ou seja, quais são os fatores intervenientes na sua Qualidade de Vida, o que com certeza, irá afetar seu nível de satisfação, refletindo-se em produtividade. (FERNANDES, 1996, p.38)

RESUMO

Muitas empresas buscam formas de aumentar a produtividade e desempenho dos seus funcionários. Contudo, com o passar do tempo, foi percebido que a qualidade de vida no trabalho (QVT) não é somente necessária por causa das leis trabalhistas e da saúde do empregado, todavia é importante também para o crescimento da instituição. Além disso, com as novas tecnologias surgiu o teletrabalho, chamado também em muitos casos de *home office*; e muitas pessoas não praticam os mesmos hábitos saudáveis que na instituição. Desta forma, esse estudo tem como objetivo geral analisar as principais dificuldades identificadas pelos colaboradores da Empresa RGE, em conciliar bem-estar e qualidade de vida no trabalho remoto, além de propor melhorias na QVT. Inicialmente, foi apresentada a instituição conforme sua missão, visão e valores e quais são as formas de cuidados com o bem-estar de seus colaboradores. Em seguida, foram apresentadas as dificuldades em conciliar bem-estar dentro do *home office*, verificando quais mudanças com a nova modalidade de trabalho tiveram, se há autonomia e se houve interferência do teletrabalho na vida pessoal. Logo após, foi questionado quais eram os cuidados com a QVT dentro da organização, antes do teletrabalho e, por último, foi proposto melhorias para o bem-estar nesta modalidade de trabalho. Deste modo, foram realizadas entrevistas com 15 funcionários da concessionária RGE, do setor administrativo/comercial dentro do Grupo A, que atendem comércios, indústrias e rurais. Através das respostas obtidas na pesquisa pode-se perceber que a empresa preza pelo bem-estar dos seus funcionários e pelos cuidados com a segurança, pois oferece ginástica laboral *online*, canais de comunicação com o colaborador, além de possuir benefícios atraentes para os funcionários, fazendo com que o salário fixo não seja fator determinante para a permanência na empresa como garantia de estabilidade profissional. Com o *home office*, os trabalhadores tiveram que mudar seus hábitos para se instalar em suas casas. Assim, muitos tiveram dificuldades em separar vida pessoal da profissional, em se alimentar corretamente e a maioria, por falta de equipamentos ergonômicos, teve problemas de postura, LERs ou lombalgias. Antes do teletrabalho, usavam equipamentos ergonômicos nas dependências da instituição, a luminosidade era medida, o espaço era adequado, sendo um ambiente propício para trabalhar; diferente de quando foram trabalhar em casa, ademais alguns acreditam que o estresse em casa é maior. Desta maneira, os pesquisados colocaram como principais melhorias

para a QVT a disponibilidade pela empresa de equipamentos ergonômicos para todos, ajuda com custos de energia elétrica, flexibilidade de trabalho, maior incentivo para participar da ginástica laboral e terapias psicológicas, quinzenal ou semanal, para diminuir tensões.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Bem-estar. *Home office*.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Vantagens e desvantagens trabalho <i>home office</i>	17
Quadro 2 - Categorias Conceituais de Qualidade de vida no trabalho (QVT)	21
Quadro 3 - Escolas de pensamento conforme Limongi-França	30
Quadro 4 - Tensões causados pelo estresse	35
Quadro 5 – DORT/ LER e lombalgia	40
Quadro 6 - Perspectivas de QVT	44
Quadro 7 - Perfil dos entrevistados da empresa RGE, Grupo A	51
Quadro 8 – Base para elaboração dos roteiros de entrevistas.....	55
Quadro 9 – Missão, visão, valores RGE (uma empresa do Grupo CPFL)	58
Quadro 10 - De que forma a empresa preza pelo bem-estar dos colaboradores.....	59
Quadro 11 – Bem-estar na empresa de acordo com entrevistados	62
Quadro 12 – Benefícios e malefícios, conforme os analistas	63
Quadro 13 – Comparação: benefícios e malefícios conforme os analistas	65
Quadro 14 – Programas e meios de comunicação oferecido pela empresa	66
Quadro 15 - Mudanças na QVT em <i>home office</i>	68
Quadro 16- Mudanças que os analistas tiveram com o teletrabalho.....	70
Quadro 17 - Existe maior autonomia em <i>home office</i> ?	71
Quadro 18 – Interferência do <i>home office</i> na vida pessoal	72
Quadro 19 – Interferência do <i>home office</i> na vida pessoal	75
Quadro 20 - Medidas de cuidados com a saúde antes do <i>home office</i>	75
Quadro 21 – Cuidados com o bem-estar dentro da empresa antes do <i>home office</i> .	77
Quadro 22 - Vantagens e hora extras antes do <i>home office</i> segundo funcionário	78
Quadro 23 – Vantagens e horas extras antes e com o <i>home office</i>	81
Quadro 24 - Aspectos do trabalho que precisam ser melhorados para os analistas.	82
Quadro 25 – Melhorias no trabalho em <i>home office</i> segundo analistas	84
Quadro 26 - Diminuir tensões no <i>home office</i> conforme entrevistados	85
Quadro 27 – Melhorias para diminuir tensões no <i>home office</i>	88

LISTA DE SIGLAS

CPFL	Companhia Paulista de Força e Luz
DORT	Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho
LER	Lesão por Esforço Repetitivo
OMS	Organização Mundial de Saúde
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
RGE	Rio Grande Energia
PPL	Programa de Participação dos Lucros
PPR	Programa de Participação dos Resultados

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA.....	13
1.2 OBJETIVOS.....	14
1.2.1 Objetivo Geral	14
1.2.2 Objetivos Específicos	14
1.3 JUSTIFICATIVA	14
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1 CONCEITO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	18
2.1.1 Modelo de Walton	21
2.1.1.1 <i>Compensação Justa e Adequada</i>	22
2.1.1.2 <i>Condições de Trabalho</i>	22
2.1.1.3 <i>Uso e Desenvolvimento de Capacidades</i>	23
2.1.1.4 <i>Oportunidade de Crescimento e Segurança</i>	24
2.1.1.5 <i>Integração Social na Organização</i>	24
2.1.1.6 <i>Constitucionalismo</i>	25
2.1.1.7 <i>Trabalho e Espaço Total de Vida</i>	25
2.1.1.8 <i>Relevância Social da Vida no Trabalho</i>	26
2.1.2 Escola de Pensamento em QVT por Limongi-França	26
2.1.2.1 <i>Escola Socioeconômica</i>	27
2.1.2.2 <i>Escola Organizacional</i>	28
2.1.2.3 <i>Escola Condição Humana no Trabalho</i>	29
2.2 ESTRESSE E DOENÇAS OCUPACIONAIS E SUAS CONSEQUÊNCIAS	30
2.2.1 Estresse e Consequências	32
2.2.1.1 <i>Burnout</i>	35
2.2.2 LER/DORT e Doenças Ocasionaladas pela Postura Inadequada	37
2.2.2.1 <i>LER/DORT</i>	38
2.2.2.2 <i>Lombalgias</i>	39
2.3 PERSPECTIVA PARA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	41
3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS	48
3.1. DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	48
3.2 PARTICIPANTES DA PESQUISA.....	50
3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS.....	52

3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE.....	53
3.5 LIMITAÇÕES DA PESQUISA	56
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	58
4.1 APRESENTAR A EMPRESA RGE	58
4.1.1 A empresa e o bem-estar de seus colaboradores.....	59
4.1.2 Benefícios e malefícios da empresa.....	63
4.1.3 Programa voltado ao estresse ou meios de comunicação direto com os funcionários.....	66
4.2 PRINCIPAIS DIFICULDADES IDENTIFICADAS EM CONCILIAR BEM-ESTAR E QVT EM <i>HOME OFFICE</i>	67
4.2.1 Quais mudanças foram provocadas na QVT no teletrabalho.....	68
4.2.2 Existe maior autonomia em <i>home office</i>.....	70
4.2.3 Houve interferência do <i>home office</i> na vida pessoal.....	72
4.3 A FORMA DE CUIDADOS COM A SAÚDE, POR PARTE DOS COLABORADORES DA EMPRESA, ANTES DO TRABALHO REMOTO	75
4.3.1 Medidas de cuidado com a saúde antes do <i>home office</i> dentro do ambiente de trabalho	75
4.3.2 Vantagens e horas extras antes do trabalho em <i>home office</i>.....	78
4.4 PROPOR MELHORIAS DE BEM-ESTAR E QVT NO TRABALHO REMOTO	82
4.4.1 Aspectos do trabalho que precisam ser melhorados	82
4.4.2 Diminuir tensões ou qualquer outro fator que te leve a falta de QVT.....	85
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	89
REFERÊNCIAS.....	94
APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA.....	99

1 INTRODUÇÃO

As mudanças dentro de organizações podem trazer alguns impactos tanto positivos quanto negativos. Por isso, é necessário que seja um processo gradual, para reduzir resistências e problemas internos. Assim, uma das consequências que pode ocorrer é a falta de qualidade de vida no trabalho-QVT, ainda mais se a mudança é relacionada com o ambiente de trabalho. Segundo o “*Project Management Institute*” (2016, p. 17):

Mudanças têm origem em fontes externas, derivadas de avanços tecnológicos, mudanças demográficas e pressões socioeconômicas. Também podem ter origem na organização, possivelmente como resposta da gerência a questões como a evolução das necessidades do cliente, custos, recursos humanos ou questões de desempenho, e podem afetar uma área ou toda a organização. No entanto, todas as mudanças, seja a partir de fontes internas ou externas, grandes ou pequenas, envolvem a adoção de novas mentalidades (formas de pensar), processos, políticas, práticas e comportamentos.

Desta forma, buscar alternativas para problemas internos pode influenciar na relação dos funcionários com a empresa. Por isso, esse trabalho busca analisar as principais dificuldades identificadas pelos colaboradores da Empresa RGE em conciliar bem-estar e qualidade de vida no trabalho remoto.

Por questões macroeconômicas provocadas pelo novo Covid-19, a Empresa precisou encontrar alternativas para continuar fornecendo serviços adequados aos seus clientes. Desta forma, optou por disponibilizar aos seus funcionários o trabalho de forma remoto, que a empresa chama de *home office*. Conforme o comentário a seguir:

Com o rápido crescimento da pandemia do novo coronavírus, a rotina profissional de funcionários e empresas foi alterada às pressas, em vários países do mundo, com o intuito de minimizar o contágio. No Brasil, o *home office* tem sido uma solução em diversas companhias. (PHELIPE; MEDEIROS, 2020)

Assim, foi inevitável, a necessidade de mudanças rápidas do modo de trabalhar, passando do trabalho de dentro da empresa para dentro de casa. Normalmente, mudar traz muitos impactos no ambiente de trabalho, ainda mais quando se há urgência nos processos.

Banov (2015) explica que, o trabalho realizado em *home office* precisa de preparação e treinamentos para que possa ter melhores resultados. Assim, a falta de

cuidados poderá implicar em vários problemas, tanto em processos como em relação à vida pessoal.

Fernandes (1996) explica que muitas empresas entendem que a insatisfação do empregado é a remuneração inadequada, todavia também menciona que esse é apenas um ponto pequeno comparado ao restante, já que só pelo fato de participar de decisões poderá incentivar e melhorar sua autoestima. O autor descreve que as empresas têm bastante importância no desenvolvimento e cuidados com o bem-estar de seus empregados.

Por isso, o questionamento sobre os cuidados com a saúde e bem-estar durante o trabalho; já que realizar as atividades dentro do lar, de forma inesperada, pode levar a descuido com a qualidade de vida no trabalho.

Chiavenato (2020) cita que a falta de equilíbrio poderá fazer com que o trabalho interfira na vida pessoal, ou vice-versa, causando assim, distúrbios psicológicos, comportamentais e até mesmo físicos.

Sendo assim, este estudo passa a ser discutido sendo organizado, neste primeiro capítulo, com a definição do problema de pesquisa, objetivo geral e objetivos específicos, além da justificativa. No segundo capítulo é apresentada a fundamentação teórica, que tem como tema a qualidade de vida dentro do trabalho, trazendo algumas teóricas que exemplificam o conceito de QVT e traz autores importantes para esse estudo, como Walton.

A seguir, ainda na revisão teórica, são apontados distúrbios relacionados à saúde, tais como transtornos psicológicos, causado pelo estresse, e quais suas causas; como também os distúrbios físicos chamados de DORT e lombalgias. No final desse capítulo, são indicadas as perspectivas para qualidade de vida no trabalho, sendo apresentados exemplos, importância e benefícios tanto para a organização como para os colaboradores dela.

No capítulo 3 é abordada a metodologia utilizada na pesquisa, como o delineamento da pesquisa, quem são os participantes, técnicas de coletas de dados e de análise.

É apresentada, no capítulo 4, a análise dos resultados da pesquisa, atendendo aos objetivos específicos estabelecidos. Por fim, têm-se as considerações de encerramento do estudo.

1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

Em 2019 surgiu o Coronavírus (Covid-19) que, segundo Santos (2021), possui sintomas que se assemelham à gripe, porém pode ser mais agressiva e levar até mesmo a morte. Santos (2021) afirma ainda que, como se espalhou pelo mundo, a Organização Mundial de Saúde (OMS) classificou como uma pandemia, sendo transmitida através de gotículas respiratórias e tornando necessário evitar muitas pessoas juntas no mesmo local.

Dessa maneira, a organização Rio Grande Energia (RGE) foi obrigada, de certa forma, a mudar sua maneira de trabalhar, tendo que se reestruturar e buscar alternativas para enfrentar esse problema. Assim, muitos funcionários levaram suas atividades de dentro da empresa para suas casas, buscando se adequar e manter o rendimento anterior. Conforme o repórter da Agência Brasil, Mello (2020):

O trabalho em casa foi 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, dados de 139 pequenas, médias e grandes empresas que atuam em todo o Brasil.

Assim, muitas empresas precisaram mudar sua forma de trabalhar para que pudesse conter o novo coronavírus e continuar com suas atividades. Mello (2020) também relata que no início muitas empresas tiveram problemas em implantar o *home office*, como também poucas empresas auxiliaram com ajuda de custos.

Sabe-se que a mudança do local de trabalho para dentro dos lares de cada integrante da empresa poderá fazer com que misturem a vida pessoal com a profissional, de forma inadequada. Pode levar a descuidos com o bem-estar e com a qualidade de vida.

Para Limongi-França (2004), muitos foram os fatores que desencadearam a qualidade de vida no trabalho (QVT). Relata ainda, que por muitos anos as empresas não reconheciam como obrigação do ambiente interno da organização a ação de QVT. Entendiam como se fosse apenas algo de preservação pessoal e de sobrevivência da espécie.

Um dos fatores que levaram aos cuidados com o bem-estar organizacional pós-industrial, segundo Limongi-França (2004, p. 23) foram “Metas empresariais: competitividade, qualidade do produto, velocidade, custos, imagem corporativo”. Contudo, neste momento, tem-se um contexto em função do Covid-19 e das

atividades de trabalho, que vão além dos cuidados mencionados por Limongi-França (2004), gerando a seguinte questão de pesquisa: “Quais as principais dificuldades identificadas pelos colaboradores da Empresa RGE em conciliar bem-estar e qualidade de vida no trabalho remoto?”.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar as principais dificuldades identificadas pelos colaboradores da Empresa RGE em conciliar bem-estar e qualidade de vida no trabalho remoto.

1.2.2 Objetivos Específicos

Para que seja possível atingir o objetivo geral são definidos propósitos claros:

- Apresentar a Empresa RGE;
- Descrever as principais dificuldades identificadas pelos colaboradores da Empresa RGE em conciliar bem-estar e qualidade de vida no trabalho remoto;
- Descrever a forma de cuidados com a saúde, por parte dos colaboradores e da Empresa, antes do trabalho remoto;
- Propor encaminhamentos de melhorias referentes ao bem-estar e qualidade de vida no trabalho remoto, na Empresa RGE.

1.3 JUSTIFICATIVA

De acordo com Keller (2020), para evitar o contágio do novo coronavírus (Covid-19), que levou o mundo a uma pandemia, foi necessário tomar algumas providências. Além de cuidados pessoais, também foi necessário que muitas organizações, pelo mundo, mudassem o local de realização das tarefas de seus funcionários para dentro de suas casas.

Assim, o *home office* surgiu como uma solução súbita para que muitas empresas e colaboradores continuassem em atividade. Por isso, a instituição em

questão teve a necessidade de mudanças repentinas e ágeis na forma de trabalho de uma grande parcela de seus colaboradores.

Devido à dificuldade de quem está trabalhando em casa de forma remoto, em ter qualidade de vida, essa pesquisa se justifica através da análise do ambiente de trabalho em contribuição para o seu público-alvo. O incentivo de estar atento à vida saudável, no trabalho realizado em casa.

As informações obtidas nesse estudo são relevantes para a concessionária de energia elétrica RGE e para seus colaboradores, pois poderão entender a necessidade de qualidade de vida no trabalho, além de praticá-la corretamente.

Faz-se importante a realização desta análise, para que a organização identifique se há qualidade de vida no trabalho desempenhado em casa; sendo também possível acompanhar e incentivar a praticarem hábitos saudáveis regularmente. É também importante para a saúde e bem-estar de cada funcionário, já que hábitos saudáveis aumentam a autoestima e o desempenho das funções realizadas, principalmente as feitas de forma repetitiva.

É oportuno para poder identificar problemas relacionados ao bem-estar e, em seguida, solucionar. Se os integrantes da organização tiverem hábitos adequados, a organização terá impactos positivos.

Esse trabalho é viável, já que os recursos são acessíveis para a realização desse processo, além de incentivar práticas saudáveis durante o trabalho e a retomada de atividades físicas, até mesmo durante o trabalho, realizado dentro de casa, de forma remota. Tais atividades, normalmente, são atividades repetitivas e que, até mesmo podem levar o indivíduo a permanecer por muito tempo na mesma posição, remetendo a problemas futuros, caso não sejam tomados os devidos cuidados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

De acordo com Diniz e Song (2013), a palavra trabalho surgiu do latim “*tripalium*”, que era um aparelho formado por três paus, onde eram torturados os pobres e escravos, que não possuíam posses. Assim, trabalhar significava ser torturado nesse aparelho e essa ideia durou por quase toda a Idade Média. De acordo com os autores, apenas no século XIV a palavra começou a ser ligada a eficiência da capacidade das pessoas para alcançar algo desejado. Contudo, as pessoas ainda associam o “trabalho” a algo difícil e sofrido.

Diniz e Song (2013) argumentam que, com as leis trabalhistas, a saúde do trabalhador se tornou prioridade. Dessa maneira, cada vez mais existem estudos voltados para o bem-estar e qualidade de vida no trabalho (QVT). Mesmo assim, muitas empresas ainda não contribuem para melhorias dentro do ambiente de trabalho e desconhecem aspectos importantes sobre este tema.

Para Zular (2011), muitos gestores acreditam que se algo foi realizado de uma forma em uma empresa ou com um funcionário e teve bons resultados, poderá sempre ser feito dessa maneira que tudo ocorrerá bem, como se todos os indivíduos e empresas fossem iguais. Afirma que cada pessoa e organização são únicas e diferentes, assim o que funcionou para um não significa que irá servir para outro. Também deixa claro que fazer sempre a mesma coisa poderá trazer resultados indesejados.

Fernandes (1996) já mencionava que em muitas organizações existe a ideia de empregado e patrão, com relações estabelecidas de modos antagônicos, onde, por vezes, não eram dadas oportunidades para o desenvolvimento humano de funcionários. A autora indica que é preciso cuidados relacionados ao bem-estar dos membros da organização. Assim, torna-se necessário o bom desempenho dos gestores, cientes da importância da gestão de pessoas nesse procedimento.

Além disso, há casos em que os empregados não trabalham em um espaço físico de uma empresa e sim, dentro de suas casas. Todavia, diferente do que muitas pessoas sabem, de acordo com Banov (2015) essa maneira de trabalhar já existe há muitos anos e com a *internet* e a tecnologia, essa modalidade está ganhando muito mais espaço. Assim, o *home office*, como é chamado o trabalho realizado em casa, traz grandes vantagens para empresas, já que diminui custos.

Desta forma, o trabalhador que irá realizar suas atividades em *home office* precisa de treinamento e ajuda do seu gestor; visto que poderá ter dificuldades em se organizar. Banov (2015) explica que os familiares do indivíduo, que irá exercer tarefas desse modo, precisam estar cientes que mesmo o empregado estando em casa, ele precisará focar e cumprir com suas obrigações. Como também o profissional deverá cuidar para não trabalhar exageradamente, evitando horário extra todos os dias.

Segundo Chiavenato (2020), o trabalho em casa está ganhando muito espaço em todo o mundo, tanto por pessoas que pretendem empreender quanto para organizações que mantêm seus funcionários trabalhando em casa ou qualquer outro lugar fora do espaço físico da empresa. Também cita alguns pontos positivos, como não precisar de transporte para ir trabalhar, dispensar roupas apropriadas, aumentar a produtividade, a empresa não tem gastos com luz, telefone, água entre outros. Porém, tem pontos negativos como, por exemplo, o funcionário não conseguir separar a vida pessoal do trabalho, e não ter contato direto com sua equipe e gestor. Mesmo assim, o autor destaca que proporciona impressão de independência.

Logo, o trabalho realizado em *home office* poderá trazer alguns benefícios para as organizações, todavia realizado de forma errada, poderá ocasionar problemas comportamentais, físicos e psicológicos. Para Chiavenato (2020), é possível que, ao unir o trabalho com a vida pessoal, o colaborador não consiga mais separar. Assim, levando a dificuldades no relacionamento familiar como também ao descuido com o seu bem-estar e qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Segue quadro 1, sintetizando as ideias apresentadas:

Quadro 1 - Vantagens e desvantagens trabalho *home office*

PESSOA	VANTAGENS	DESVANTAGENS
EMPREGADORA	Sem gastos com energia elétrica, transporte e água. Poderá aumentar a produtividade.	Pouco contato entre gestor e equipe. Poderá faltar concentração do empregado.
EMPREGADO	Não utiliza transporte para se locomover até o trabalho. Não precisa usar roupas apropriadas. Sensação de autonomia.	Poderá trabalhar em excesso todos os dias. Poderá mesclar vida pessoal com profissional. Poderá causar transtornos comportamentais, físicos e psicológicos.

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Chiavenato (2020).

Sendo assim, destaca-se a necessidade de estudar o conceito de qualidade de vida, conhecer alguns estudiosos que trouxeram teorias importantes para o aprimoramento da saúde, além de conhecer quais consequências podem gerar a falta de cuidados relacionados à saúde e quais perspectivas podem ser esperadas para que haja melhorias no ambiente de trabalho. Desse modo, esse capítulo é direcionado a esse conteúdo.

2.1 CONCEITO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

É possível dizer que qualidade de vida no trabalho é o funcionário estar em um ambiente onde possa se sentir bem e estar em harmonia consigo mesmo, colegas e com o local que é realizado as atividades. Para Limongi-França (2004, p. 34): "No Brasil, o tema tem despertado o interesse de empresários e administradores pela contribuição que pode oferecer para a satisfação do empregado e a produtividade empresarial." Desta forma, é importante tanto para a saúde do trabalhador como da própria empresa, que terá melhores resultados através da motivação do primeiro. Segundo Fernandes (1996, p. 28):

A princípio, pode-se pensar que as exigências por melhor qualidade de vida refiram-se apenas à remuneração; mas é especialmente no que se refere à melhoria das condições de trabalho e na organização psicossocial que as mudanças demandarão um novo comportamento.

Assim, conforme a autora, existem vários aspectos que poderão influenciar na motivação dos empregados e não somente a remuneração. Também esclarece que afirmar ao contrário é o mesmo que dizer que empresas estão restritas a pagamentos de salários e benefícios em dinheiro, sendo que existem outros meios de incentivar e causar satisfação nos indivíduos, como por exemplo, a participação do pessoal em decisões importantes da instituição. E complementa, afirmando que muitos criticam que a produtividade no Brasil é baixa, porém são poucas pessoas que falam e percebem que a qualidade de vida no trabalho é essencial e poderá ser muito útil para esse fator; além de ter vantagens imensas para a relação de empresa e empregado. (FERNANDES, 1996).

Como bem nos assegura Limongi-França (2004), pode-se dizer que em um ambiente de trabalho é possível notar diferentes informações relacionadas à qualidade de vida no trabalho. Neste contexto, ainda deixa claro que hábitos

alimentares, cuidados físicos, tecnologia, entre outros fatores que influenciam de certa forma o ambiente em que os trabalhadores realizam suas atividades, podem despertar o desejo de bem-estar durante o serviço. O mais preocupante, contudo, é constatar que a falta de atenção com essas condições poderá afetar de forma negativa tanto a organização quanto os seus contribuintes. Não é exagero afirmar que a instituição precisa ser aberta a novas ideias e discussões, que levem ao bem-estar dos indivíduos, tanto na vida pessoal como profissional.

Conforme explicado por Limongi-França (2004), é interessante, aliás, que as instituições invistam no bem-estar de seus contribuintes, para que estes possam transformar o local de suas atividades em um ambiente agradável e produtivo; mas há fatos que se sobrepõe, tais como os gastos iniciais que poderão ser altos. Mesmo assim, não parece haver razão para que discorde que os resultados esperados serão significativos e notavelmente maiores. É sinal de que a QVT é tão importante para a corporação como para os integrantes dela.

De acordo com Walton (1973 *apud* FERNANDES, 1996, p. 36-37), QVT tem como meta:

Gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia a nível do cargo, recebimento de recursos de 'feedback' sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.

Assim, a qualidade de vida no trabalho tem como propósito melhorar o desempenho, a produtividade e motivação dos funcionários, fazendo com que todos se sintam realizados, ao mesmo tempo em que possam executar suas atividades com determinação e, conseqüentemente, possam atingir os resultados almejados pela organização. (WALTON, 1973 *apud* FERNANDES, 1996).

Conforme verificado por Ferreira (2013), o movimento de qualidade de vida surgiu visando equilibrar o indivíduo e a instituição, considerando tanto as necessidades tecnológicas como as do trabalhador. Trata-se inegavelmente da adaptação dos cargos aos trabalhadores e à tecnologia da organização. Também explica que algumas das ideias iniciais eram melhorar a produtividade, diminuir conflitos, bem como tornar a vida dos indivíduos menos angustiante entre outros fatores. Assim, trazendo grandes impactos no desempenho e nos resultados da organização.

Conforme mencionado por Limongi-França (2004), o enfoque do bem-estar relacionado à empresa era que as pessoas tivessem os cargos habitados a elas e não ao contrário. Assim, estando motivadas, por consequência, iriam produzir mais e de forma mais tranquila, sem se sentir pressionados de forma negativa. É importante que seja entendido que saúde no trabalho engloba outros setores, como explica Limongi-França (2004, p. 32): "As responsabilidades dos profissionais envolvidos com o tema têm início em questões de saúde e segurança e ampliam-se para qualidade pessoal, qualificações profissionais e culturais, planejamento, trabalho voluntário e cidadania". De forma que fica evidente que vida saudável influencia de forma positiva o local de serviço.

Isto posto, de forma gradual vai sendo notado a necessidade de vida saudável no trabalho. Caso contrário, poderá causar muitos prejuízos. Não se trata apenas de bens materiais, todavia também de pessoas que contribuem com seus serviços à empresa. É importante considerar que a sobrevivência de um pode depender do bem-estar de outro.

De acordo com Limongi-França (2004, p. 32),

A globalização econômica, a nova economia da era digital, os novos paradigmas da gestão organizacional, a modernidade ou Pós-Modernidade da cultura e a difícil união entre qualidade de vida e estabilidade financeira acabam impulsionando ações complexas de troca de informações, sistemas virtuais e milhares de formas de viabilizar uma sobrevivência com maior qualidade de vida.

O autor deixa evidente que os novos acontecimentos do mundo têm influenciado as pessoas a encontrarem alternativas para conciliar saúde com a vida financeira. Assim, é importante frisar esse ponto, uma vez que a era digital fez disseminar ainda mais a comunicação e, conseqüentemente, trouxe amplas soluções para unificar esses dois fatores.

Fernandes (1996, p. 40) destaca "É preciso dizer-se, entretanto, que, quanto à expressão 'qualidade de vida no trabalho', considerando-se exaustiva revisão bibliográfica sobre o tema, não se pode atribuir uma definição consensual". E explica que dentro de QVT está a preocupação com necessidade dos trabalhadores e com a obrigação social da instituição com o empregado.

Sendo assim, fica notório que a qualidade de vida no trabalho tem definições complexas, mas que no geral se trata de propor alternativas para o desenvolvimento da empresa e do empregado. E se trata de uma relação de troca, na qual um depende

do outro para o bem-estar mútuo. Por isso, será referenciado de forma detalhada a importância e as vantagens que trazem para o ambiente organizacional.

2.1.1 Modelo de Walton

Walton (1973 *apud* FERNANDES, 1996, p. 48) propõe um modelo de análise importante de experimentos sobre qualidade de vida, dividido em 8 categorias, conforme quadro 2:

Quadro 2 - Categorias Conceituais de Qualidade de vida no trabalho (QVT)

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QUALIDADE DE VIDA
1. COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha dos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
2. CONDIÇÕES DE TRABALHO	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informação sobre o processo total do trabalho
4. OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego
5. INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6. CONSTITUCIONALISMO	Direito de proteção do trabalhador Privacidade pessoal Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7. O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família
8. RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Fonte: Fernandes (1996, p. 48).

Na sequência será explicado de forma detalhada o modelo de Walton (1973 **apud** FERNANDES, 1996) para maior clareza:

2.1.1.1 Compensação Justa e Adequada

Essa categoria determina o QVT referente ao plano de remuneração estabelecido pela organização, dividindo-se em três fundamentos:

- a) Remuneração adequada: trata da remuneração básica, essencial para sobreviver, que seja possível o indivíduo viver de maneira digna, de acordo com os padrões culturais, econômicos e sociais;
- b) Equidade interna: determina igualdade na maneira de remunerar diferentes membros de uma mesma empresa;
- c) Equidade externa: determina igualdade na forma de remunerar profissionais em relação a outros do mercado de trabalho.

Assim, esses fundamentos se referem às necessidades dos trabalhadores, destacando a importância do recebimento de um salário justo, conforme o mercado e a organização que o indivíduo pertence. Além de considerar o entendimento dos profissionais sobre suas remunerações, já que estes sabem suas condições.

2.1.1.2 Condições de Trabalho

A categoria condições de trabalho compreende fatores do processo de trabalho, medindo a qualidade de vida nesse local. Ou seja, se trata de ter bem-estar dentro do ambiente em que são realizadas as tarefas do dia a dia do trabalho. São apresentados, os seguintes fundamentos:

- a) jornada de trabalho: quantas horas trabalhadas, previstas ou não pela lei, e como se relacionam com as tarefas exercidas;
- b) carga de trabalho: quantidade de trabalhos executados por um indivíduo em um turno de serviço;
- c) ambiente físico: trata do local de trabalho, envolve o bem-estar e oferece condições de segurança para o desempenho das atividades do trabalho;
- d) material e equipamento: se os materiais disponíveis para realização das tarefas do trabalho são de boa qualidade e tem quantidades o suficiente para os funcionários;

- e) ambiente saudável: se refere ao local de trabalho, segurança e de saúde em relação aos riscos de difamação ou de doenças.
- f) estresse: quantia notada de estresse a que o trabalhador é sujeito na sua jornada de trabalho.

Nesse critério é possível perceber que os bens materiais também são importantes para que se obtenha QVT. Carga e jornada de trabalho, materiais em gerais, equipamentos e o local de trabalho quando bem estruturados e organizados podem influenciar de forma positiva os envolvidos, proporcionando motivação, saúde e segurança.

2.1.1.3 Uso e Desenvolvimento de Capacidades

Nesse critério Walton (1973 apud FERNANDES, 1996, p. 50) tem como propósito determinar a qualidade de vida no trabalho em relação as oportunidades que a organização propicia aos trabalhadores, para realizar no cotidiano seus conhecimentos e competências profissionais. E apresenta os seguintes fundamentos:

- a) autonomia: é concedido ao indivíduo total liberdade, independência e descrição na programação e execução de seu trabalho;
- b) significado da tarefa: importância da tarefa executada na vida pessoal e profissional de outras pessoas, dentro ou não da organização;
- c) identidade da tarefa: se a tarefa está correta conforme na sua integridade e na avaliação do resultado;
- d) variedade da habilidade: viabilidade de utilizar em larga escala a capacidade dos trabalhadores;
- e) retro informação: comunicação ao trabalhador a respeito da avaliação do seu trabalho e de seus atos.

Esse critério leva em consideração as circunstâncias favoráveis disponibilizadas pela empresa; medindo assim a QVT dos empregados que aplicam seus conhecimentos e habilidades na organização, de acordo com as oportunidades dadas por ela.

2.1.1.4 Oportunidade de Crescimento e Segurança

Essa categoria visa avaliar a qualidade de vida no trabalho em referência às oportunidades determinadas pela corporação ao trabalhador para o desenvolvimento e crescimento pessoal e profissional, assim assegurando seus empregos. Os fundamentos são os seguintes:

- a) possibilidade de carreira: viabilidade de ser promovido na instituição que ofertou e oportunidades na carreira, ser reconhecido por colegas, familiares, comunidade e sociedade em geral;
- b) crescimento pessoal: continuidade no processo de educação e conhecimento do indivíduo, aprimorando competências desenvolvidas pelo trabalhador na execução das tarefas;
- c) segurança de emprego: nível de segurança que o trabalhador terá sobre a preservação do seu emprego, garantindo-o.

Nessa categoria é percebido que os trabalhadores que aproveitarem as oportunidades estabelecidas pelas instituições, além de possibilitar um plano de carreira que remeta à promoção e reconhecimento, como também obter um grau de segurança referente ao seu emprego. Ainda adquire saberes educacionais que podem facilitar seu dia a dia e a execução de tarefas.

2.1.1.5 Integração Social na Organização

A categoria integração social na organização, segundo Fernandes (1996), tem como propósito mensurar o nível de integração social presente na organização. Ou seja, busca a ausência de diferenças. Também fez uma adaptação conforme a visão de Walton, assim definindo os seguintes fundamentos:

- a) igualdade de oportunidades: ausência a qualquer tipo de discriminação dentro da organização de trabalho, em termos de "status", estrutura hierárquica; como também de preconceitos quanto a raça, sexo, origens, estilo de vida, religião entre outros;
- b) relacionamento: nível de relacionamento em que há reciprocidade; respeito ao individualismo e ao relacionamento saudável entre trabalhadores e organização; apoio socioemocional e relação interpessoal;

- c) senso comunitário: nível de sensatez de comunidade existente na empresa; companheirismo dentro e fora.

Essa categoria aborda fundamentos importantes para a execução com excelência das tarefas, já que para ter qualidade de vida dentro do ambiente de trabalho é preciso que haja respeito pelas diferenças, além de saber trabalhar em coletivo, já que a empresa é uma só e precisa de todos juntos.

2.1.1.6 Constitucionalismo

Essa categoria mede o nível em que os direitos dos funcionários são cumpridos na organização. Os fundamentos são os seguintes:

- a) direitos trabalhistas: refere-se ao cumprimento das normas dos direitos do trabalhador;
- b) privacidade pessoal: trata-se do grau de privacidade do trabalhador, respeitando tanto dentro como fora da instituição;
- c) liberdade de expressão: a maneira como o trabalhador pode expressar seu modo de pensar, sem ter medo de represálias;
- d) normas e rotinas: a forma como as normas e rotinas intervêm no desenvolvimento dos afazeres.

Essa categoria refere-se aos cuidados com o bem-estar do funcionário dentro do ambiente de trabalho, destacando-se o respeito às atividades desempenhadas, ao modo de se expressar e a vida pessoal de cada indivíduo. Além de visar os direitos trabalhistas garantidos por lei.

2.1.1.7 Trabalho e Espaço Total de Vida

Essa categoria aborda o equilíbrio da vida pessoal e profissional do trabalhador. Os fundamentos são os seguintes:

- a) papel balanceado no trabalho: basicamente se trata do equilíbrio entre expediente de trabalho, condições de carreira, viagens e relação familiar;
- b) horário de entrada e saída do trabalho: equilíbrio de chegada e fim de expediente do horário de trabalho com a relação familiar.

Aqui o autor deixa claro a importância de manter equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal, para que seja possível saber o momento certo de descanso. Mesmo que

o trabalho exija mais tempo, é necessário cuidar esses critérios para uma melhor qualidade de vida no trabalho.

2.1.1.8 Relevância Social da Vida no Trabalho

Para Walton (1973 apud FERNANDES, 1996, p. 52) relevância social da vida no trabalho avalia a QVT através da percepção que o trabalhador tem da organização no que se refere ao comprometimento social da empresa na comunidade; como o entendimento sobre a qualidade de prestação dos seus serviços e atendimento a seus empregados. Dessa forma, entre os fundamentos, Fernandes (1996) destaca os seguintes:

- a) imagem da instituição: compreensão do trabalhador em relação à sua organização de trabalho, se considera importante para a sociedade e se tem orgulho e satisfação em trabalhar nessa empresa;
- b) responsabilidade social da instituição: visão do funcionário quanto à responsabilidade social da instituição para a comunidade, referente à preocupação em resolver problemas como também em não causar nenhum dano à sociedade em que está inserida;
- c) responsabilidade social pelos serviços: compreensão do trabalhador quanto ao compromisso social que a instituição tem em fornecer serviços adequados e de qualidade para sua comunidade;
- d) responsabilidade social pelos empregados: visão do empregado quanto ao seu reconhecimento e atuação na empresa, a partir de políticas de gestão de pessoas.

Nessa última categoria é medida a qualidade de vida no trabalho através da visão que o empregado tem da empresa em relação aos comprometimentos com fatores externos e internos. Assim, podendo ter orgulho de fazer parte da instituição que trabalha ou não.

2.1.2 Escola de Pensamento em QVT por Limongi-França

Para Limongi-França (2004), o tema voltado para qualidade de vida é muito complexo, já que existem várias formas de definição. Assim, a autora sugere que

sejam estabelecidas teorias de escolas de pensamentos, com o objetivo de obter conceitos corretos e viáveis para os novos acontecimentos da atualidade.

De acordo com Limongi-França (2004, p. 23-24):

A economia apresenta importantes contribuições aos estudos e levantamentos para montagem dos índices de Desenvolvimento Humano (IDH), Desenvolvimento Social (IDS) e de Condições de Vida (IDCV). Já no foco pessoa, a temática de qualidade de vida também se estende a levantamentos de riscos ocupacionais do trabalho, ergonomia, questões de saúde e segurança do trabalho, carga mental, esforços repetitivos, comunicação tecnológica, psicologia do trabalho, psicopatologia, significado do trabalho, processos comportamentais, expectativas, contrato psicológico de trabalho, motivação, liderança, fidelidade, empregabilidade.

Assim, as escolas sugeridas por Limongi-França (2004) são: socioeconômicas, organizacional e condução humana no trabalho. A seguir serão vistas de forma breve para melhor entendimento.

2.1.2.1 Escola Socioeconômica

Para Giddens (1998, apud LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 24) idealizador da “Terceira via”¹, é importante a preocupação com as novas gerações e a sustentabilidade. Assim, deixa claro que com a globalização, a qualidade de vida no trabalho tem se mostrado necessário para a saúde, segurança e expectativas dos trabalhadores. Segundo o autor, com o passar dos tempos e com as novas tecnologias, cada vez mais estão fabricando equipamentos seguros como também as evoluções dentro da Medicina têm aumentado. Além de relações de trabalhos serem fortalecidas, surgindo até mesmo novos meios de trabalhar, como a distância:

Para o autor, o objetivo geral da política da terceira via deveria ser ajudar os cidadãos a abrir seu caminho por meio das mais importantes revoluções do nosso tempo: globalização, transformação na vida pessoal e relacionamento com a natureza. Os valores difundidos pela ‘terceira via’ estão fundamentalmente assentados no princípio da igualdade social, na proteção aos vulneráveis, na liberdade com autonomia, nos direitos com responsabilidade, na autoridade com democracia, no pluralismo cosmopolítico entre outros. (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p.24-25).

¹ “A Terceira Via foi a ideologia resultante da reformulação da socialdemocracia. Seria uma tentativa de reconciliação entre direita e esquerda, pois defendia uma política econômica conservadora associada a uma política social progressista.” (JUNIOR, 2006-2021).

Esses pontos que vão contra o conservadorismo Neoliberal² e, de certa forma, contra a globalização, são esquematizados por Giddens (1998, apud LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 25):

- a) desenvolvimento da cidadania;
- b) responsabilidade e projetos sociais;
- c) igualdade com liberdade;
- d) preservação do meio ambiente;
- e) desenvolvimento sustentável.

O autor também explica que a globalização contribuiu de forma positiva para as mudanças trabalhistas. Assim, é preciso saber como trabalhar com os dois lados, para que seja possível extrair as melhores soluções para a qualidade de vida no trabalho.

2.1.2.2 Escola Organizacional

Pode-se dizer que a escola organizacional está condicionada ao ambiente onde é realizada as atividades do trabalhador. Neste contexto, para Limongi-França (2004, p.27) fica claro que “[...] qualidade de vida no trabalho envolve uma dimensão específica do local onde as relações de produção ocorrem.”. Desta forma, para a autora as relações de trabalho, na sua maioria, eram desenvolvidas dentro das fábricas, desde o início de produção até o final do processo. Assim, é preciso levar em consideração a saúde física e psicológica dos trabalhadores:

Já na década de 90, os trabalhadores norte americanos de Schein, Handy, Mintzberg e Ulrich abordam novos conceitos de condição humana no trabalho, em extenso conjunto de contribuições sob a perspectivas organizacional, no que se refere a competência, estratégia, cultura e talento. (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 27).

Para o autor, dentro desse conjunto podem ser compreendidas as seguintes características:

- a) expansão dos processos de qualidade e produtividade para o de qualidade pessoal;
- b) política de gestão de pessoas – valorização e capacidade;

² “O Neoliberalismo é uma doutrina socioeconômica que retoma os antigos ideais do liberalismo clássico ao preconizar a mínima intervenção do Estado na economia, através de sua retirada do mercado, que, em tese, autorregular-se-ia e regularia também a ordem econômica.” (PENA, 2021)

- c) marketing – imagem corporativa e comunicação interna;
- d) tempo livre – desenvolvimento cultural, hábitos de lazer e esporte;
- e) risco e desafio como fatores de motivação e comprometimento.

Desta forma, uma organização deve valorizar os seus empregados e motivá-los de forma que se tornem mais produtivos, competentes e possam exercer suas atividades de maneira saudável.

2.1.2.3 Escola Condição Humana no Trabalho

De acordo com Limongi-França (2004, p. 28): “Toda pessoa é um complexo biopsicossocial, isto é, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às condições de vida.” O autor também considera esses fatores essenciais para entender a saúde e doenças desse século. Assim, essa visão está fundamentada da seguinte forma:

- a) dimensão biológica: é referente às características herdadas geneticamente, aspectos como metabolismo, resistências ou fraquezas do corpo humano;
- b) dimensão psicológica: trata-se dos aspectos que formam a personalidade tanto consciente ou inconscientemente, como a memória, sentimentos, que fazem com que os indivíduos se posicionem em relação aos outros e a situações enfrentadas ao longo da vida;
- c) dimensão social: envolve questões como culturas, crenças, valores socioeconômicos, família, amigos, colegas de trabalho, escolaridades, estilo de vida entre outros. Ou seja, a comunidade e o ambiente em que cada pessoa pertence e vive. (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p.28).

Portanto, é possível perceber que essa escola está relacionada com as circunstâncias pessoais de cada indivíduo. Sendo essas circunstâncias internas (relação com ele mesmo) ou externas (relação com outros fatores, como lugares, pessoas e sentimentos).

O quadro 3 explica de forma simples e resumida a ideia principal das escolas de pensamentos.

Quadro 3 - Escolas de pensamento conforme Limongi-França

ESCOLAS DE PENSAMENTOS	ENTENDIMENTO
SOCIECONÔMICA	A “terceira via” busca igualdade social, unir direita e esquerda, a sustentabilidade e a tecnologia, autoridade e democracia, entre outros. Com a globalização é possível ter melhorias na saúde, segurança e educação, porém poderá excluir pessoas.
ORGANIZACIONAL	Refere-se ao local de trabalho, o que ele proporciona para o trabalhador, como é feito a gestão, qual a imagem que passa, como afeta a qualidade de vida do trabalhador entre outros.
CONDIÇÃO HUMANA NO TRABALHO	Aborda as condições biológicas (herdadas), psicológicas (personalidade) e sociais (cultura, crença). Como cada indivíduo percebe e reage a cada situação, seja ela interna ou externa.

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Limongi-França (2004).

Após a compreensão do que é qualidade de vida, qual o modelo que Walton criou para explicar o que é bem-estar dentro do ambiente de trabalho e quais as escolas de pensamentos de Limongi-França, é importante também conhecer de que maneira o estresse e doenças ocupacionais podem afetar a qualidade de vida no trabalho; que será apresentado no próximo subcapítulo.

2.2 ESTRESSE E DOENÇAS OCUPACIONAIS E SUAS CONSEQUÊNCIAS

Com novas tecnologias e valorização dos momentos de lazer, muitas pessoas começaram a perceber o quanto isso influencia na qualidade de vida. De acordo com Cooper (2005, p. 3):

A década de 60 adotou tecnologias novas e transformadas, com o então primeiro-ministro britânico afirmando que a ‘onda da tecnologia’ estava prestes a transformar novas vidas, produzindo uma ‘era do lazer’ com semanas de 20 horas de trabalho. Isto foi seguido pela década de 70, um período de luta, conflito e entrincheiramento na indústria. O local de trabalho tornou-se campo de batalha entre patrões e empregados, entre a classe média e a operária e entre o pensamento liberal e o conservador.

Assim, o autor também explica que a partir dos anos 80 as pessoas trabalhavam muito mais, com a intenção de sucesso e benefícios materiais. Segundo ele, essa década foi conhecida como “cultura empresarial”. Todavia ele também explica que a partir da década de 90 se iniciou um novo processo de mudanças, que fez com que as empresas do ocidente trabalhassem com menos empregados, porém produzindo mais e com maior insegurança. (COOPER, 2005).

Percebe-se que as empresas foram aos poucos mudando sua estrutura organizacional, de forma que os empregados ficaram frustrados e inseguros. Cooper (2005) deixa claro que da mesma forma que as empresas se tornaram mais flexíveis, também se tornavam mais exigentes com seus profissionais. Verifica-se que a “flexibilidade” em questão era um contrato de curto prazo (terceirização), sendo assim, trocavam um emprego estável por um serviço bem-feito. Ou seja, como forma de garantir seus empregos, faziam o trabalho de forma adequada, porém, isso não diminui a insegurança.

Cooper (2005, p. 5) certifica que,

A maioria destas mudanças envolvia enxugamento, redução de custos, racionalização dos níveis hierárquicos e terceirização. No entanto, a percepção era de que, embora inevitavelmente estas mudanças levassem a um aumento na lucratividade e produtividade, a tomada de decisão era mais lenta e, o mais importante, considerava-se que, neste processo, a organização havia perdido a mistura certa de habilidades de recursos humanos e de experiência.

Nesse contexto, o autor demonstra que as organizações reduziam seus gastos, da mesma forma que os empregados trabalhavam bem mais. Também ele deixa nítido, que o setor de recursos humanos esquecia o verdadeiro significado de seus conhecimentos. Desta forma, considerando a experiência do que a competência. Com relação ao presenteísmo, ele afirma: “[...] a necessidade de os gerentes demonstrarem comprometimento trabalhando mais e fora dos horários de expediente [...]” explica que acreditavam que isso poderia garantir o emprego quando fossem acontecer algumas demissões. (COOPER, 2005, p. 6).

Mendes (2012, p. 117) apresenta outra questão importante:

O trabalho executado de maneira integral, criativa, desafiadora, prazerosa e sem controle de produtividade constitui um meio de libertação do ser humano. Em contrapartida, se o trabalho é parcial e reduz-se somente a uma busca de produtividade e lucratividade, torna-se uma fonte adicional de doenças.

Ele também afirma que o trabalho em si não é um problema, o que causam as doenças ocupacionais são as maneiras como os trabalhadores reagem a certas tarefas que são desfavoráveis ao bem-estar. Assim, faltando equilíbrio entre a atividade exercida e a saúde dos funcionários. Portanto, conforme Cooper (2005) coloca, o trabalho excessivo de forma descontrolada pode desenvolver sérios problemas de saúde. Pensando assim, é perceptível que tanto Mendes (2012) e Cooper (2005) compreendem que para melhor qualidade de vida dentro do ambiente do trabalho é preciso que os indivíduos estejam motivados, mantendo o equilíbrio entre a saúde e suas tarefas.

Cooper (2005, p. 8) questiona “[...] será que as organizações, sejam elas virtuais ou não, podem continuar a exigir comprometimento de funcionários com os quais elas não se comprometem?”. E enfatiza a importância de o empregado ter dentro do ambiente de trabalho. Explica que além de lucros, é necessário qualidade e bem-estar de vida, não só para melhores resultados, mas por se tratar de civilização social.

Portanto, é possível compreender que por longo tempo houve situações precárias dentro do local de trabalho, além de medos e incertezas. Os trabalhadores precisam estar motivados e saudáveis para desenvolver suas tarefas corretamente, por isso é importante destacar quais são as consequências da falta desses elementos na vida dos profissionais.

2.2.1 Estresse e Consequências

A palavra estresse é muito usada para expressar as aflições e sentimentos que alguém está vivenciando em certo momento. Limongi-França (2013, p. 185) esclarece: “Stress é uma palavra derivada do latim. Durante o século XVII, ganhou conotação de ‘adversidade’ ou ‘aflição’. No final do século XVIII, seu uso evoluiu para expressar ‘força’, ‘pressão’ ou ‘esforço’.”. O autor também revela que somente foram estudados os efeitos na saúde física e mental em pessoas no século XX, e que pode afetar de forma positiva ou negativa na vida de um indivíduo.

Mesmo o estresse sendo necessário, às vezes, em dosagem muito alta pode afetar tragicamente a saúde. De acordo com Rossi (2008), o estresse na dose certa poderá ajudar os indivíduos a se encorajem a realizar seus propósitos, porém de forma exagerada poderá causar danos significativos para a qualidade de vida:

O stress positivo chamado de eustresse, assim como o negativo, chamado de distresse, causam reações fisiológicas similares: as extremidades (mãos e pés) tendem a ficar suados e frios, o ritmo cardíaco e a pressão arterial tendem a subir, o nível de tensão muscular tende a aumentar etc. No nível emocional, no entanto, as reações ao estresse são bastante diferentes. O eustresse motiva e estimula a pessoa a lidar com a situação. Ao contrário, o distresse acovarda o indivíduo, fazendo com que se intimide e fuja da situação. (LIMONGI-FRANÇA, 2013, p. 186)

Como bem nos assegura Ferreira e Mendonça (2012), estresse é um fato que acontece quando uma pessoa está em um processo de adaptação às exigências do meio em que se encontra naquele momento. Neste contexto, fica claro que se trata de uma reação do corpo a algo que é provocado. O mais grave, contudo, é perceber que ao extremo poderá levar a problemas sérios. Assim, é correto afirmar que o estresse em quantidade alta causa problemas de saúde tanto físico quanto mental.

Por isso, uma pessoa com sintomas de estresse poderá desenvolver vários problemas, que afetam de forma radical o bem-estar. É interessante, de certa forma, que o indivíduo consiga identificar as causas para evitar que desencadeie algo danoso. Segundo Silva e Borba (2020), as causas do estresse afetam de forma negativa os profissionais, que podem perder grandes oportunidades e ter suas carreiras prejudicadas.

Pereira (2010) descreve que diante de um agente estressor, o organismo escolhe se deverá enfrentar ou fugir, assim, se prepara para usar suas energias. Menciona que se o organismo considera como sendo algo sem importância, ele voltará ao normal, poupando energia. Todavia, pode acontecer de não voltar ao equilíbrio. Consequentemente podendo levar ao estresse negativo.

Conforme verificado por Limongi-França (2004) o estresse muitas vezes é mal administrado e, por isso, pessoas não têm hábitos saudáveis, podendo até mesmo chegar a óbito. A autora menciona, também, que a falta de informações ou as informações incorretas levam a terem estilo de vida totalmente equivocados do que seria necessário para se ter uma vida saudável.

De acordo com Limongi-França (2004), os maus hábitos podem causar danos relevantes, ainda mais quando acreditam que o estresse não deve ser levado em consideração. Muitas pessoas estão acostumadas com a maneira que vivem e não tentam adequar e melhorar a situação para que tenham bem-estar e qualidade de vida. Para Ferreira e Mendonça (2012, p. 48) "A definição de estresse baseada no estímulo concentra sua atenção na adequação das condições ambientais para

realização das tarefas (calor, frio, poeira, etc.)". Desta forma, é necessário estar sempre bem-informado sobre as consequências causadas pelo estresse e maneiras de evitar que esse fenômeno deixe sequelas mentais e/ou físicas.

Conforme Halbesleben e Zellars (2005), o trabalho pode interferir na vida familiar (trabalho-família) ou a família interferir no trabalho (família-trabalho). Afirmam que pesquisas sugerem que quando o trabalho invade a vida pessoal, pode se desencadear o *Burnout*, pois isso significa que o tempo de serviço é maior do que deveria ser. Porém, também explicam que alguns autores acreditam que a tensão pode causar o conflito trabalho-família. Assim, se entende que o estresse dentro do local de trabalho poderá levar a um conflito maior entre a vida pessoal e profissional.

O estresse no local de trabalho é comum, pois existe comunicação entre os funcionários podendo, assim, gerar certos conflitos. Bruck-Lee e Spector (2011) frisam a importância da interação entre colegas de trabalho para troca de informações, realização de metas entre outros objetivos em comum. E citam que existem conflitos que se não forem bem resolvidos podem se tornar destrutivos e competitivos; podendo, até mesmo, afetar o bem-estar dos empregados:

Os estressores têm sido ligados a uma série de efeitos na saúde e bem-estar dos funcionários, tais efeitos, denominados tensões, podem ser físicos (por exemplo, doença cardiovascular ou cefaleia), psicológicos (emoções negativas, como ansiedade ou raiva) e comportamentais (consumo de álcool ou tabagismo). (BRUCK-LEE E SPECTOR, 2011, p. 5).

Bruck-Lee e Spector (2011) relacionam conflitos com as três principais tensões:

- a) psicológicas: são causadas por emoções negativas, os indivíduos que são expostos a conflitos podem ter mais ansiedade, raiva e depressão do que outros que não passam por isso;
- b) físicas: o estresse ocupacional vivenciado por longo tempo pode ocasionar problemas físicos como cefaleias e distúrbios estomacais, como também pode ocasionar quadros de doença cardiovascular, entre outros;
- c) comportamentais: estresse ocupacional pode levar a mudanças de hábitos, como, por exemplo, um funcionário pode sofrer acidente por desatenção, pedir demissão e ainda os conflitos interpessoais podem levar a agressividade, boicotes e adversidade.

Dessa maneira, o estresse ocupacional pode provocar danos significativos para os funcionários, fazendo com que afete o bem-estar e a qualidade de vida. As

consequências são psicológicas, físicas e de comportamento. Na sequência o quadro 4, com alguns dos sintomas provocados pelos conflitos das principais tensões. Logo após, será mencionado brevemente sobre o estresse ocupacional *Burnout*, que merece atenção dentro das organizações.

Quadro 4 - Tensões causados pelo estresse

TENSÕES	SINTOMAS
PSICOLÓGICAS	Ansiedade, irritabilidade, mau humor, negatividade. Em longo prazo poderá ocasionar o <i>Burnout</i> .
FÍSICAS	Dor de cabeça, gastrite, cansaço nos olhos, angina. Em longo prazo, até mesmo, aumento de pressão arterial e doenças cardiovasculares.
COMPORTAMENTAIS	Acidentes por distração, predisposição, pedido de demissão, absenteísmo, agressividade, entre outros.

Fonte: Elaborado pela autora, 2021, com base em Bruck-Lee e Spector (2011).

De acordo com o quadro 4, o estresse acumulado não leva apenas a tensões psicológicas, como também físicas e comportamentais. Dentro do trabalho essas tensões poderão ocasionar o *Burnout*, que tem consequências e é importante conhecer, evitar e tratar quando necessário, por isso será abordado a seguir.

2.2.1.1 *Burnout*

“*Burn-out*, no jargão popular inglês, se refere àquilo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia”. (PEREIRA, 2010, p. 22). Entende-se, desta forma, que se trata de uma pessoa que está exausta, sem forças físicas e mentais. Maslach (2005, p. 41) define: “O *Burnout* no trabalho é uma síndrome psicológica que envolve uma reação prolongada aos estressores interpessoais crônicos”. As três dimensões mais importantes, de acordo com Maslach (2005) são:

- a) exaustão: o indivíduo se sente esgotado emocional e fisicamente, pode ser causado por sobrecargas e conflitos no trabalho;
- b) ceticismo: resulta da exaustão emocional, o indivíduo se desliga de suas tarefas fazendo apenas o mínimo, assim, desenvolvem sentimentos negativos em relação a pessoas e trabalhos;
- c) ineficiência: o indivíduo se sente incompetente e sem realização profissional, veem apenas pontos negativos em si mesmo e nos outros, pode ser ocasionado por falta de apoio e oportunidade profissional.

Leiter e Maslach (2009) mencionam que as três dimensões estão interligadas entre si, podendo uma levar a outra. Assim, uma pessoa que sofre de exaustão poderá passar por ceticismo, ou seja, se retrair e diminuir a produção, fazendo com que se sintam incompetentes e ineficientes. Também afirmam que muitas pessoas têm como consequências problemas físicos, como dores de cabeça, gastrointestinais, distúrbios de sonos, falta de ar, entre outros.

Maslach (2005, p. 43-44) aponta que:

As pesquisas constataram que o stress no trabalho prediz um pior desempenho no emprego, problemas com relacionamentos familiares e problema de saúde e estudos têm demonstrado achados paralelos no caso do Burnout no emprego.

Pensando assim, é possível perceber que o estresse no ambiente de trabalho pode levar a grandes problemas para a organização como para os trabalhadores que sofrem. Maslach (2005) explica que um profissional com *Burnout* poderá fazer um trabalho malfeito, ter seu rendimento diminuído, não conseguir resolver problemas de forma criativa e ainda causar conflitos com colegas, como também prejudicar as tarefas de outros. Além disso, por afetar de forma negativa quem está no mesmo ambiente de trabalho, poderá contribuir para que seus colegas de serviço também desenvolvam esse estresse.

Essa doença pode desenvolver diversos sintomas, Pereira (2010, p. 17) aponta: “Tratar o *Burnout* apenas por um dos seus sintomas, por exemplo, depressão, seria apenas paliativo, uma vez que os aspectos profissionais e organizativos presentes na síndrome estariam sendo ignorados”. O autor relata que alguns dos sintomas físicos causados são dores musculares ou osteomusculares, distúrbios do sono, cefaleias, perturbações gastrointestinais, transtorno cardiovascular, disfunção sexual, entre outros. Também explica que os sintomas são complexos, já que podem afetar além do físico, da mesma forma o psicológico como o comportamento.

Segundo Maslach (2005), existem seis domínios que podem causar o *Burnout*: sobrecarga de trabalho; falta de controle (falta de autonomia no trabalho); recompensas insuficientes; ruptura na comunidade (falta de apoio e de relação interpessoal); falta de justiça e conflitos entre valores pessoais e da organização. Deste modo, essa doença poderá ser causada por um ou mais de um desses entendimentos.

Desta forma, tanto Pereira (2010) quanto Maslach (2005) concordam que o *Burnout* é uma doença psicológica que também traz consequências físicas e comportamentais. Pereira (2010) afirma que alguns sintomas psicológicos são a baixa-estima, depressão, impaciência e solidão; e menciona que alguns comportamentais são negligência, raiva e agressividade.

Maslach (2005) explica que o *Burnout* é um problema dentro do ambiente de trabalho e que uma forma de evitar é promovendo o engajamento, pois pessoas precisam ser tratadas como humanas e não máquinas. Pereira (2010) explica que autores acreditam que essa síndrome normalmente atinge pessoas normais, que no início estão entusiasmadas e com o tempo vão mudando sua forma de agir, podendo chegar a prejudicar a vida pessoal, institucional e social.

Portanto, o transtorno causado pelo estresse ocupacional poderá desencadear sintomas graves, além de prejudicar o desenvolvimento de colegas de trabalho. O indivíduo que sofre de estresse precisa de apoio da organização, pois os sintomas poderão ser variáveis. E uma vez transmitido para o ambiente de trabalho, poderá levar a outras complicações. Assim, prejudica a saúde organizacional, como também o bem-estar e qualidade de vida dos funcionários.

2.2.2 LER/DORT e Doenças Ocasionadas pela Postura Inadequada

Com as novas tecnologias houve diversas mudanças na maneira de trabalhar de muitos funcionários, assim, se tornou habitual a realizar atividades, que são necessárias, porém que podem provocar certas doenças. Mendes e Leite (2012) afirmam que o mau uso da tecnologia pode desencadear distúrbios e falta de qualidade de vida dentro do trabalho. Também afirmam que com toda a facilidade e comodidade, faz com que as pessoas se tornem sedentárias em todas as atividades de sua vida.

Desta forma, mesmo que a tecnologia ofereça muitos benefícios, também se for usado de forma errada poderá trazer muitos malefícios. E isso também ocorre dentro das organizações. Por isso, será analisado em específico as LER/DORT e as dores nas costas conhecidas por lombalgias.

2.2.2.1 LER/DORT

A falta de qualidade de vida no trabalho pode levar as pessoas a desenvolver algumas doenças psicológicas ou físicas. As doenças que mais afetam os trabalhadores, normalmente, são as causadas por exercícios repetitivos, chamadas de lesões por esforços repetitivos (LER) e Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT).

Segundo Maciel (2019):

As Lesões por Esforços Repetitivos (LER) e os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) são as doenças que mais afetam os trabalhadores brasileiros. A constatação é do estudo Saúde Brasil 2018, do Ministério da Saúde. Utilizando dados do Sistema de Informação de Agravos de Notificação (Sinan), o levantamento aponta que, entre os anos de 2007 e 2016, 67.599 casos de LER/DORT foram notificados à pasta. Neste período, o total de registros cresceu 184%, passando de 3.212 casos, em 2007, para 9.122 em 2016. Tanto o volume quanto o aumento nos casos nesse período sinalizam alerta em relação à saúde dos trabalhadores.

Moraes (2014) revela que pelos dados da Organização Mundial de Saúde (OMS), nos países desenvolvidos e em desenvolvimento, em torno de 30% a 70% dos trabalhadores realizam suas tarefas em condições ergonômicas impróprias. Desta forma, podendo levar a acidentes ou a desenvolver distúrbios do trabalho. Também revela que o diagnóstico de LER e DORT é realizado de forma clínica, verificando sintomas, mas também precisa de um diagnóstico específico. O autor afirma ainda que muitas pessoas relatam ter desconfortos, fadigas, sensação de peso, entre outros que chegam a formigamento, perda de força e fraqueza.

Mendes e Leite (2012) informam que as lesões por esforços repetitivos (LER) no trabalho, hoje são conhecidos por distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT); já que se trata de sequelas causadas por movimentos repetitivos no âmbito do trabalho. Normalmente esses distúrbios acontecem nos membros superiores. Apontam também que no Brasil muitas pessoas não relatam os sintomas por medo de demissão, além daquelas que não possuem carteira de trabalho assinada. Mesmo assim, DORT trata-se da principal causa de doenças relacionadas ao trabalho.

Além da repetição de movimentos durante o trabalho, a postura inadequada também é um fator importante dos distúrbios osteomusculares, podendo causar danos

até mesmo na coluna: “Os sintomas mais frequentes são: dor, fadiga, perda de força, dormência, edema de extremidades, sensação de peso, extremidades frias, redução ou perda de sensibilidade, hipersensibilidade e automassagem constante”. (MENDES; LEITE, 2012, p. 133).

Percebe-se que as doenças causadas por exercícios repetitivos podem causar sérios problemas à saúde e até mesmo diminuir a produtividade dentro da empresa. Muitas pessoas não contam os sintomas que têm para a empresa e assistência de saúde com receio de serem interpretados mal e, desta forma, serem desligados da organização.

2.2.2.2 Lombalgias

Além das DORT, existem outros problemas comuns que surgem dentro do local de trabalho, como os provocados por posturas incorretas, que causam vários sintomas, como por exemplo, dores nas costas (principalmente na lombar). O Ministério do Trabalho (2017) explica que por motivos de dores nas costas 116.371 trabalhadores se afastaram do trabalho por no mínimo duas semanas, em 2016.

Mendes e Leite (2012) deixam evidente, que as lombalgias são provocadas por sedentarismo, posturas erradas, estruturação corporal, idades entre outros fatores. Esclarecem que pode afetar a maioria da população brasileira. Assim, as dores nas costas podem ser ocasionadas por descuido com o bem-estar e saúde, como posicionamento incorreto ao sentar-se, por levantar peso e a falta de prática de exercícios.

Gusso (2019, p. 1794) afirma que: “Lombalgia é a principal causa de incapacidade no mundo todo, sendo um dos principais motivos de ausência no trabalho”. Ele também explica que há comprovação de relação da lombalgia no trabalho com pessoas que trabalham levantando peso; todavia, em indivíduos que desenvolvem as tarefas sempre sentadas ou em pé tem poucas confirmações. Assim, aconselha que em caso de dores provocadas por carregamento de objetos pesados no serviço, evite fazê-lo ou use os membros inferiores para que os superiores descansem.

Os exames que são realizados para descobrir o distúrbio são físicos e os complementares, que são por imagens e laboratoriais (hemogramas completos,

análise de urina, entre outros). (GUSSO, 2019). Conforme cada situação, será realizado os exames indicados.

Para que os funcionários possam ser prevenidos em relação a problemas de coluna, principalmente a lombalgia, é necessário que a organização avalie as atividades de todos e verifiquem formas de contribuir para o bem-estar organizacional. Como também é necessário identificar fatores que possam levar a problemas sérios na lombar, caso tenha essa possibilidade. Poderá incentivar a realizar alongamentos e exercícios físicos, além de orientar em manter postura adequada.

Portanto, a DORT/LER e as lombalgias podem estar interligadas, de certa forma, caso possua motivos em comum para desenvolver uma ou outra. Apesar disso, se trata de distúrbios diferentes e que precisam de cuidados corretos com a saúde e o bem-estar; caso contrário interfere tanto na vida pessoal quanto na profissional dos trabalhadores. Segue o quadro 5 para melhor visualização do que são as DORT/ LER e lombalgias:

Quadro 5 – DORT/ LER e lombalgia

DORT/LER	LOMBALGIA
<ul style="list-style-type: none"> • Lesões causadas por exercícios repetitivos; • Afeta normalmente membros superiores; • Afetam muitos brasileiros; • Sensação de desconforto, perda de força, dormência, e automassagem no local dolorido; • Pode levar à problemas na coluna; • É diagnosticada com exames clínicos e específicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dor na lombar, devido lesões na coluna, normalmente em pessoas que carregam pesos; • Pode ser provocada por sedentarismo, bem como por postura inadequada; • Afeta muitos brasileiros; • Pode levar ao afastamento do trabalho; • É diagnosticada com exames físicos e complementares.

Fonte: Elaborado pela autora, 2021, com base em Mendes e Leite (2012).

Após identificar os conceitos de qualidade de vida e as consequências que se tem por não cuidar e tratar problemas relacionados à falta de cuidados com o bem-estar; é necessário saber como manter e obter qualidade de vida no trabalho. Quais formas de prevenir e cuidar da saúde ocupacional. Desta maneira, no próximo subcapítulo serão tratadas de forma precisa as perspectivas para QVT.

2.3 PERSPECTIVA PARA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A ergonomia é um estudo do homem em relação à máquina, buscando a segurança e saúde dentro do local de trabalho. Montañes e Diniz (2013) definem como sendo uma ciência e tecnologia que trata e se preocupa com as pessoas na realização de suas atividades. Assim, evita empenhos excessivos que possam se agravar e causar danos à saúde, visando o bem-estar e uma vida saudável. Segundo os autores:

No Brasil, o Ministério do Trabalho e Emprego reconheceu essa ciência e elaborou várias normas regulamentadoras, entre elas, a NR 17, que trata especialmente do tema Ergonomia. A NR 17/Ergonomia determina parâmetros de adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, proporcionando um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente. (MONTAÑES; DINIZ, 2013, p. 219).

Isto posto, nota-se que o bem-estar dos empregados cada vez mais está sendo levado em consideração, já que um indivíduo satisfeito estará mais disposto e assim produzirá mais; além de diminuir as chances de alguns distúrbios relacionados à saúde. Montañes e Diniz (2013) esclarecem que o trabalhador também precisa se sentir valorizado, além de poder realizar suas atividades em um ambiente motivador e conseguir combinar fatores importantes, tais como: segurança, bem-estar, desenvolvimento profissional, comodidade, eficiência, entre outros. E declaram que: “Muitas vezes, a atividade laboral é focada ou realizada em condições que causam conflito entre essas conquistas e, assim, o resultado final não é favorável para a pessoa, já que, a princípio, o objetivo final do exercício profissional é saudável”. (MONTAÑES; DINIZ, 2013, p. 220)

Apesar de muitas organizações terem interesse por qualidade de vida dentro do trabalho, todavia não é o suficiente apenas querer ajudar. Fernandes (1996) afirma que é necessário ter pessoas competentes dentro da gestão de pessoas e com responsabilidade em realmente proporcionar um trabalho saudável. Também deixa claro que as organizações precisam desenvolver melhorias dentro do ambiente profissional e no quadro de funcionários, afim que se consiga envolvimento por parte dos empregados.

Desta forma, a empresa precisa ocasionar um ambiente agradável e, para isso, precisam de pessoas preparadas para orientar e incentivar seus funcionários. Fernandes (1996) afirma que para que seja possível realizar atendimentos excelentes para clientes externos, é necessário que os internos estejam satisfeitos e motivados. Também reconhece que a organização precisa disponibilizar a seus gestores

condições para que possam criar, inovar e reinventar, de forma que incentive seus colaboradores, pois esses são os principais clientes.

Zular (2011) argumenta que organizações que estão a tempo no mercado podem ter maior dificuldade em recriar e inovar, já que sempre poderão existir conflitos que precisam de novas soluções. Da mesma forma que muitas pessoas ficam mais tempo trabalhando do que tendo tempo de lazer e, quando estão descansando, permanecem com seus pensamentos na empresa. E destaca que às vezes a vida fora do trabalho fica em segundo lugar, assim, deixando as tarefas da empresa interferir na vida pessoal.

Deste modo, muitas pessoas estão envolvidas com produzir cada vez mais e esquecem que é necessária a qualidade em todas as áreas e nas formas de trabalhar. Zular (2011) revela que em muitas empresas alguns empregados são promovidos a cargos de chefias sem ter nenhum conhecimento na área, apenas por estar há anos dentro da organização ou por serem contratados de concorrentes para cargos de chefias. Explica também que esses novos gestores têm como retribuição aumentos de salários e melhores benefícios, suas atividades são fazer as mesmas coisas que os gestores anteriores, assim, não se preocupando com a qualidade do serviço executado.

Assim sendo, muitos gestores não possuem treinamentos adequados para liderarem e motivarem equipes. As pessoas têm instintos próprios, conforme Zular (2011) afirma, o que diferencia o ser humano de outros animais é a capacidade de raciocinar, pensar, criar e reinventar. Desta forma, com capacitação poderá se preparar corretamente, pois para obter qualidade de vida dentro do ambiente de trabalho é preciso que os líderes sejam capacitados, empáticos e com habilidades desenvolvidas. Assim, o setor de recursos humanos tem um papel importante para a seleção e treinamentos de pessoas.

Além disso, os indivíduos que participam das decisões tomadas pela instituição se sentem reconhecidos e importantes, melhorando assim seu desempenho. Fernandes (1996, p. 25) articula, "Dar aos funcionários oportunidades de expressão e de participação nas decisões é, portanto, fundamental para a melhoria dos métodos de trabalho, dos produtos e da racionalização de custos". Em vista disso, fica evidente que poderá ocasionar a aumento da produtividade, além de satisfação por parte do empregado.

A QVT remete a vários benefícios que tanto a organização como os seus membros terão, assim, não deixa de ser uma relação de interesse. Segundo Diniz e Song (2013, p. 258), “Evitar sofrimento e dor no trabalho tornou-se estratégia organizacional, por ter sido observado, na prática, que benefícios se associam à produtividade”. Logo, se torna necessidade, visto que, suas consequências trazem resultados positivos.

Diniz e Song (2013) explicam que para uma QVT efetiva é importante a empresa oferecer programas voltados ao estresse, a problemas mentais e que expresse a importância dos colaboradores para a instituição. Além do mais, também mencionam que deve se criar parceria entre o empregado e empregador, ou seja, mostrar o quanto é importante a cultura e os valores do indivíduo para a empresa. Assim, ter comunicação e relacionamento saudável entre as duas partes poderá auxiliar na recuperação e saúde dos colaboradores.

Chiavenato (2020) sugere que para melhor QVT a empresa deve garantir ar fresco, evitar materiais com cheiros desagradáveis, ter um local livre de fumaça, manter o ar-condicionado ou tubos de passagem de ar sempre limpos, ficar atenta a reclamações de funcionários referentes a higiene do ambiente de trabalho e adequar as condições de trabalho dos colaboradores com equipamentos corretos.

Chiavenato (2020) também propõe que pessoas com quadro de estresse devem planejar seu trabalho do próximo dia ou objetivos pessoais, praticar exercícios físicos, ter uma dieta balanceada com alimentos ricos em vitaminas, realizar *biofeedback* (técnica terapêutica para monitorar dores de cabeça, tensões entre outros), fazer meditação ou relaxamento, psicoterapia e psicanálise. Para algumas dessas sugestões irão precisar de auxílio de pessoas capacitadas conforme a área, por isso é necessário orientação da empresa.

Visto isto, é possível perceber que muitos autores indicam como melhorar o local de trabalho com cuidados simples, todavia muito importantes. Segue quadro 6, que exemplifica algumas percepções para que o ambiente se torne agradável e saudável.

Quadro 6 - Perspectivas de QVT

Fernandes (1996)	Diniz e Song (2013)	Chiavenato (2020)
1) Os gestores precisam se comprometer com o bem-estar de sua equipe; 2) Propor melhorias por parte da empresa; 3) Funcionários precisam estar satisfeitos e motivados para que os clientes tenham excelente atendimento; 4) Trabalhador poder participar de decisões importantes para a equipe ou organização.	1) Evitando problemas de saúde, funcionários produzirão melhor; 2) Oferecer auxílio para problemas relacionado à falta de qualidade de vida, para que seja prevenido ou tratado; 3) Relação interpessoal entre empregador e empregados, para obter um ambiente agradável e motivador.	1) Ambiente precisa ser ventilado, sem poluições, local agradável e limpo; 2) Perceber reclamações em relação ao ambiente de trabalho e equipar adequadamente cada indivíduo; 3) Orientar sobre cuidados com saúde e bem-estar.

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

O gestor também tem um papel principal para a QVT, já que pode contribuir para o bem-estar de seus liderados, através de diálogos e servindo de conexão entre o empregado e a empresa. Diniz e Song (2013, p. 262) deixam claro: “Sem boas práticas de gerenciamento, como comunicação e gerenciamento de expectativas do empregado, o risco de que os profissionais com problemas comportamentais deixem a empresa aumenta”.

Dessa maneira, um bom líder poderá evitar vários problemas relacionados ao estresse e doenças provocadas por ele, além de alertar para seus funcionários sobre distúrbios causados por postura incorreta e exercícios repetitivos, assim, remetendo a cuidados com o bem-estar e saúde dentro do ambiente de trabalho. Por isso, um bom gestor precisa ser desenvolvido para assumir a liderança e motivar seus liderados. Cooper (2012) indica algumas características essenciais para um bom líder:

- a) ser positivo: isso significa passar os seus conhecimentos de forma a facilitar o desempenho das funções e mostrar a importância das mudanças, motivando e incentivando;
- b) energético: um líder precisa estar à disposição para auxiliar sua equipe, usar seu poder de forma eficaz, com vigor, investir tempo para conseguir mudar

comportamentos e modo de pensar de outros, além de cuidar de sua reputação pessoal e profissional;

- c) focado nos benefícios da organização: os líderes devem ser atentos aos funcionários, porém também tomar decisões que possam ser boas para a empresa;
- d) intelectual e analítico: um líder deve ter conhecimento sobre determinadas áreas, buscar fatos coerentes e verídicos, não misturar opiniões com fatos e saber captar informações para tomar decisões corretas;
- e) planejador: saber prever o que pode acontecer e desenvolver planos que possam ser visionários e contribuir para a empresa e vida pessoal;
- f) comunicador: ser capaz de expressar suas ideias e informações de formas claras e precisas e devem saber ouvir outras pessoas;
- g) ético e honesto: um líder precisa ganhar a credibilidade e confiança de todos, ser íntegro e passar para outras pessoas a sua ética e honestidade;
- h) senso de humor: ser alegre e manter o equilíbrio é importante, ainda mais em momentos de tensão e estresse. Uma equipe motivada precisa respirar e sair da seriedade para poder ter criatividade, além de saúde e bem-estar.

O líder é aquela pessoa que motiva, orienta e sabe como dar seu *feedback*, de forma que o liderado se sinta incentivado. Por isso, ele tem vários papéis dentro da organização, sendo que Cooper (2012) menciona que alguns dos papéis são obter resultados, ser incentivador, estabilizador (encontrar o equilíbrio), embaixador (comportamento adequado, ser cortês ao mesmo tempo que positivo), servir de modelo, ser gerente e supervisor.

Assim sendo, fica evidente que para que exista QVT é preciso começar pelas pessoas que estão na gestão da empresa e certas características são essenciais para mudar o comportamento de um indivíduo e influenciá-lo de forma positiva, pois cada pessoa reage de uma forma diferente a diversos estímulos. Zular (2011, p.204) explica: “O colaborador, se por um lado é um ser único e torna única a empresa em questão, por outro lado, é um ente biológico, com diferenciado sistema psíquico e complicada teia de relações sociais”.

Tendo gestores capacitados para gerenciar pessoas, é importante também os tratar como humanos e não máquinas. Pois um humano cansa e precisa de repouso e tempo para organizar as ideias e o físico. Mendes e Leite (2012) argumentam, que pela tendência de buscar QVT que surgiu a necessidade das organizações em

implantar alguns programas relacionados à saúde. Assim, esclarecem que o programa de ginástica laboral promove o bem-estar e que têm objetivos tanto para a organização como para o funcionário:

Os principais objetivos para os trabalhadores são: melhorar a postura e os movimentos executados durante o trabalho, aumentar a resistência à fadiga central e periférica, promover o bem-estar geral, melhorar a qualidade de vida, combater o sedentarismo e diminuir o estresse ocupacional. Para as empresas, os principais objetivos são: diminuir os acidentes de trabalho, reduzir o absenteísmo e a rotatividade, aumentar a produtividade, melhorar a qualidade total, prevenir e reabilitar as doenças ocupacionais, como tendinites e distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (Dort). (MENDES; LEITE, 2021, p.12).

Dessa maneira, as empresas estão se tornando mais flexíveis e um dos motivos pode se dizer que se trata de evitar problemas de saúde que podem afetar futuramente a organização. Aliás, também existem outras flexibilidades usadas nos últimos tempos, um deles é o teletrabalho. Segundo Banov (2015), mesmo que já seja usado há anos, a *internet* impulsionou e facilitou a vida de muitas pessoas.

Teletrabalho é todo e qualquer trabalho realizado a distância (tele), ou seja, fora do local tradicional de trabalho (escritório da empresa) com a utilização da tecnologia da informação e da comunicação, ou mais especificamente, com computadores, telefonia fixa e celular e toda a tecnologia que permita trabalhar em qualquer lugar e receber e transmitir informações, arquivos de texto, imagem ou som relacionados à atividade laboral. (BANOV, 2015, p.23)

Normalmente, o teletrabalho é realizado na casa do funcionário, chamado de *home office*. Banov (2015) esclarece que para esse meio de trabalhar há a necessidade de treinamentos que podem ser realizados a distância, porém alerta que muitas pessoas podem misturar a vida profissional com a pessoal e, por consequência, trabalharem de forma excessiva, sendo e causando distúrbio no bem-estar, ou até mesmo não trabalhando de forma produtiva. Por isso, Banov (2015) aconselha desenvolver um ritual que indique início e fim, como, por exemplo, um som ou imagem programado que seja enviado ao aparelho de trabalho (computador, *tablet*, *notebook* etc.).

Portanto, mesmo que muitas organizações estejam preocupadas com a QVT no ambiente de trabalho, ainda não é o suficiente para que haja melhorias no bem-estar dos empregados. É preciso conhecer quais são as doenças ocupacionais e como identificá-las. Ainda, saber lidar com pessoas e reconhecer que não se trata de máquinas e precisam de um tempo para cuidados psicológicos e físicos.

Além disso, uma organização saudável levará a uma relação em que todos saiam ganhando, além de evitar danos graves e, até mesmo problemas de relacionamento dentro da empresa.

3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Nesse capítulo serão abordados os métodos de pesquisa e técnicas empregadas para responder aos objetivos desse estudo, que tem como tipo de investigação o estudo de caso. A empresa referenciada será a Rio Grande Energia (RGE), dentro do setor Grupo A, no município de São Leopoldo.

Gil (2017, p.1) argumenta que: “Pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo fornecer respostas aos problemas que são propostos”. Também explica que existem várias fases em uma pesquisa, desde a questão que se deseja responder até a exposição dos resultados realizados. Ressalta ainda que existem diversos motivos para se realizar uma investigação e que são divididas em dois grupos. De acordo com ele, o primeiro grupo são as razões de ordem intelectual, que surgem do interesse de saber sobre certo assunto apenas pela satisfação de aprender (conhecer) e o segundo grupo são pelas razões de ordem prática, que surgem do interesse de saber para fazer algo de forma efetiva e competente.

Desta forma, uma pesquisa poderá ter vários motivos para ocorrer, alguns investigam por ter interesses pessoais, curiosidades e outros por ter algum interesse por trás dessa investigação (como aplicar em algum negócio, comparar fatos etc.). Mesmo assim, deverá sempre percorrer um caminho para chegar ao resultado esperado. Assim, nessa parte serão verificados quais foram os meios utilizados para a pesquisa de fato.

3.1. DELINEAMENTO DA PESQUISA

Esse presente estudo utilizou o paradigma fenomenológico, sendo uma pesquisa qualitativa e exploratória. Desenvolveu-se um estudo de caso na empresa Rio Grande Energia (RGE), dentro do grupo A. Este setor é responsável pelo atendimento a clientes de alta tensão, ou seja, de indústrias e grandes comércios.

Stake (2011) relata que muitos cientistas usaram métodos qualitativos, confiando assim nos seus conhecimentos para chegar ao resultado. Conforme ele:

Cada uma das divisões da ciência também possui um lado qualitativo em que a experiência pessoal, a intuição e o ceticismo trabalham juntos para ajudar a aperfeiçoar as teorias e os experimentos. Qualitativa significa que seu raciocínio se baseia principalmente na percepção e na compreensão humana. (STAKE, 2011, p.21).

Sendo assim, a pesquisa qualitativa trata do estudo do comportamento humano e de que forma é percebido. Stake (2011) deixa claro que o conhecimento e as experiências contribuem para que a investigação tenha bons resultados e explica que o estudo qualitativo precisa ser:

- a) Interpretativo: reconhecer diversos pontos de vistas, existindo assim, interação entre os pesquisadores e os pesquisados;
- b) Experimental: assim baseado na experiência, não pode ser manipulado e é analisado o que os participantes enxergam e não necessariamente o que sentem;
- c) Situacional: cada momento e lugar possuem suas características próprias, sendo orientado as atividades e argumento detalhados;
- d) Personalístico: normalmente o instrumento mais importante é o pesquisador, assim, tende a entender a forma de percepção das pessoas, respeitar valores e diversidades, além de possuir uma linguagem natural e fácil.

Stake (2011) afirma que quando a pesquisa qualitativa é bem elaborada, tendo muitos indícios, se torna assertiva e com interpretações parecidas e repetitivas. Além de poder ser usado estratégias que possam encontrar diversas melhorias como também adquirir conhecimentos:

Se os pesquisadores decidem coletar dados experimentais e não medidas, sua pesquisa é chamada de 'qualitativa', mas, mesmo assim, podem focar ou o individual ou o geral. Se as descobertas forem baseadas principalmente na combinação de muitas observações individuais, o estudo é chamado de "quantitativo", mas o pesquisador pode escolher focar ou no particular ou no geral. Se os pesquisadores estabelecem normas formais para avaliar as descobertas, operam mais com os mecanismos das ciências sociais, mas ainda assim podem focar ou no particular ou no geral. (STAKE, 2011, p. 29)

Assim, o gênero de pesquisa que será utilizado irá depender de quais dados se pretende coletar. Fica claro, segundo Stake (2011), que os pesquisadores qualitativos comumente preferem focar em detalhes, para isso precisam ser estudos menores (micro), com menos pessoas; enquanto os quantitativos analisam grupos grandes (podendo ser a distância).

Esse estudo também foi considerado exploratório. De acordo com Clayton (2015), uma pesquisa exploratória normalmente é qualitativa e surge com a pretensão de solucionar um problema dentro de uma organização, como descobrir informações novas em relação ao problema. O autor também explica que normalmente é uma investigação flexível e que poderá usar os seguintes meios: levantamento de informações realizado por pesquisadores experientes, pequenas amostras de entrevistados, poderá ser estudo de caso, pesquisa qualitativa e investigação qualitativas de dados secundários.

Conforme indicado anteriormente, a pesquisa é um estudo de caso. Martins (2008) menciona que pesquisadores precisam de autorização de empresas para que esse estudo aconteça e muitos não têm a orientação certa para planejar e comandar de forma adequada. O autor também explica que se trata de uma investigação empírica, não sendo possível ter total controle pelo pesquisador sobre os acontecimentos. Assim: “Estudo de Caso possibilita a penetração em uma realidade social, não conseguida plenamente por um levantamento amostral e avaliação exclusivamente quantitativa.” (MARTINS, 2008, p. 9).

Portanto, uma pesquisa realizada através de um estudo de caso utiliza dados reais de alguma organização com a permissão da mesma. Foram investigados detalhadamente fatos necessários para a realização do estudo.

3.2 PARTICIPANTES DA PESQUISA

Os participantes foram funcionários da empresa Rio Grande (RGE), que trabalham no setor do Grupo A e atendem indústrias e grandes comércios. Os colaboradores desse setor são analistas que somam o total de 20 pessoas, juntamente com o coordenador. Todavia, dessas 20 pessoas apenas 15 estão trabalhando em *home office*. Levando em consideração que essa pesquisa tem como objetivo verificar a qualidade de vida no trabalho realizado em *home office*, foi possível a participação de 15 integrantes desse setor.

As entrevistas foram marcadas através do uso do aplicativo *Whatsapp* e as coletas de dados foram realizadas através de reuniões individuais pelo *Skype*. Devido ao momento de pandemia, foi a forma mais viável e saudável para realização dessa pesquisa. O sujeito de pesquisa foi escolhido levando em consideração a acessibilidade de informações para a qualidade do trabalho.

Em seguida, apresenta-se o perfil dos entrevistados:

Quadro 7 - Perfil dos entrevistados da empresa RGE, Grupo A

Analista	Gênero	Tempo na RGE	Idade	Filhos	Estado Civil	Formação Superior
Analista 1	Feminino	14 anos	39	2	Casada	Administração
Analista 2	Feminino	19 anos	54	2	Casada	Gestão Gerencial
Analista 3	Feminino	2 anos	28	1	Casada	Direito
Analista 4	Feminino	11 anos	40	1	Divorciada	Administração
Analista 5	Feminino	11 anos	31	0	Casada	Administração
Analista 6	Feminino	2 anos	41	1	União Estável	Administração
Analista 7	Feminino	5 anos	27	0	Casada	Administração Pós - Gestão de pessoas
Analista 8	Feminino	6 anos	37	1	Casada	Administração Pós - Gestão de pessoas
Analista 9	Masculino	21 anos	40	1	Casado	Administração Pós - MBA
Analista 10	Masculino	14 anos	39	1	Solteiro	Gestão de Produção
Analista 11	Masculino	8 anos	34	0	Solteiro	Administração Pós - Gestão Empresarial
Analista 12	Masculino	7 anos	26	0	Solteiro	Administração Pós - MBA
Analista 13	Feminino	16 anos	40	0	Casada	Processos Gerenciais
Analista 14	Feminino	20 anos	39	2	União Estável	Direito Pós - Direito do Consumidor
Analista 15	Masculino	8 anos	36	2	Casado	Cursando - Administração

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Foram entrevistados 15 analistas que trabalham no setor Grupo A, atendendo clientes de alta tensão, chamados de grandes clientes, já que se trata de indústrias,

comércios e rurais. Porém, cada funcionário tem suas carteiras, que são compostas por municípios, de acordo com cada região do estado do Rio Grande do Sul.

De acordo com o quadro 7, dos 15 pesquisados, 7 estão na empresa há menos de 10 anos, enquanto os outros 8 estão há mais de 11 anos. Destes 15 participantes, 10 têm filhos, enquanto as outras 5, não. Além disso, todos os analistas possuem curso Superior e 6 deles possuem Pós-graduação.

A faixa etária dos entrevistados varia de 26 a 54 anos de idade e, de todos, apenas 4 não são solteiros ou divorciados. O sexo feminino também predomina, tendo apenas 5 do sexo masculino.

Após a identificação dos pesquisados, será apresentada a técnica de coleta de dados.

3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Conforme mencionado anteriormente, foram realizadas coletas de dados primários por meio de entrevistas individuais, observações e análise de documentos da organização. A pesquisa foi realizada através de conversas gravadas em vídeos e de forma remota, já que os participantes da pesquisa estão trabalhando a distância; bem como muitos dos integrantes moram em cidades distantes do local de pesquisa e vive-se um contexto de distanciamento físico, devido à pandemia.

De acordo com Gibbs (2009), a maior parte de vídeos e áudios são transcritos e transformados em textos, já que assim poderá ser trabalhado detalhadamente, além de ser uma forma mais fácil de registro. Todavia, o autor também menciona que a escrita poderá levar à perda de dados que na gravação foram captados de maneiras mais claras.

O mesmo autor explica que em alguns tipos de pesquisa é necessário coletar todos os dados possíveis antes de iniciar as análises. Porém, na pesquisa qualitativa, a análise já começa em campo, através das entrevistas e investigação de documentos. Podendo, desta forma, antes da entrevista já estar coletando dados.

Visto isso, pode-se entender que existem diversas formas de adquirir informações para um estudo de caso. Além de, segundo Gibbs (2009), poder coletar e analisar dados praticamente ao mesmo tempo, sendo assim, esse tipo de pesquisa é adaptável.

Martins (2008, p.27) explica:

Diz-se que a entrevista é estruturada quando orientada por um roteiro previamente definido e aplicado para todos os entrevistados. Por outro lado, na condução de uma entrevista não estruturada, ou uma entrevista semiestruturada, o entrevistador busca obter informações, dados e opiniões por meio de uma conversação livre, com pouca atenção a prévio roteiro de perguntas.

Martins (2008) afirma que uma entrevista não estruturada normalmente é realizada por um entrevistador experiente e capacitado, obtendo, assim, informações relevantes e detalhadas sobre crenças, atitudes, estímulos, concepção em relação ao que está sendo investigado. Também menciona que o roteiro de entrevista precisa estar apoiado ao referencial teórico, que serve de suporte para o estudo de caso. O autor cita que existe entrevista realizada em grupo, chamada de “*Focus Group*” ou entrevista focalizada de grupo, na qual um inspira o outro em suas respostas, através de experiências, crenças e ideias e, assim, são anotadas e gravadas as discussões feitas.

Além disso, Martins (2008) menciona que uma entrevista precisa ser planejada, o entrevistador precisa ser esclarecedor sem influenciar na opinião do participante, ser bom ouvinte, ganhar confiança, anotar as informações entre outros. E também informa que o pesquisador poderá incluir perguntas, se for necessário e usar gravadores, se for permitido.

Portanto, destaca-se a importância de realizar uma entrevista bem elaborada, seguindo corretamente o que propõe, tendo como base um referencial teórico bem desenvolvido e não causando desconforto ao entrevistado. Tais cuidados tenderão a gerar resultados positivos e eficientes no final da pesquisa. Além disso, o pesquisador precisa ser neutro para não induzir a resposta do indivíduo e, ao mesmo tempo, ser amigável para ganhar a confiança e poder auxiliar em caso de dúvidas sobre o que está sendo questionado.

3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE

Para analisar o material coletado foi usada a técnica de análise do discurso (AD), sobre a qual Medeiros (2016, p.28) esclarece:

Uma particularidade da Análise do Discurso é que a Linguística não é seu único braço constituinte: ela é considerada uma disciplina de entremeio, que se vale de conhecimentos de outras áreas, como o Materialismo Histórico e a Psicanálise. É por isso que você pode encontrar trabalhos em Análise do

Discurso que mobilizam as noções de modo nem sempre similar, a depender do viés teórico adotado.

Brandão (2012) argumenta que a análise do discurso tem como suporte a linguística (gramática, fonema, frase) e aspectos extralinguísticos; assim, para a análise os dois são importantes. A autora também menciona que o discurso refere-se ao que foi realmente declarado, ou seja, não se trata apenas da frase (linguística) e sim de como foi dito, do funcionamento da língua enquanto ao uso:

No nível do discurso, portanto, o falante/ouvinte, escritor/ leitor devem ter conhecimentos linguísticos, isto é, dominar a língua, suas regras, sua organização no nível fonológico, sintático e lexical e também conhecimentos extralinguísticos, necessários para produzir discursos adequados aos diferentes contextos de comunicação. (BRANDÃO, 2012, p. 22).

Desta forma, existem várias linhas de análise do discurso e para melhor entendimento será explicado a de linha francesa, pois segundo a autora muitos estudiosos brasileiros foram influenciados por ela. A autora descreve que deu início na França através de um movimento de estudantes que se manifestaram pedindo reforma estudantil, em 1968. Assim, essa análise buscou entender esse fenômeno, estudando os discursos produzidos. Segundo Brandão (2012, p. 23) a análise do discurso:

[...] leva em conta outros aspectos externos à língua, mas que fazem parte essencial de uma abordagem discursiva: além do contexto imediato da situação de comunicação, compreendem os elementos históricos, sociais, culturais, ideológicos, que cercam a produção de um discurso e nele se refletem. Considera-se o espaço que esse discurso ocupa em relação a outros discursos produzidos e que circulam na comunidade.

Deste modo, a análise do discurso investiga além do que está escrito, mas também o que está por trás do que foi dito e registrado, estudo mais a fundo, busca o que está na profundidade do texto descrito. Para Brandão (2012), o investigador precisa ter conhecimentos linguísticos como não linguísticos, ou seja, saberes adquiridos pelas experiências, estudos, vivências, na prática do dia a dia. Existem vários conceitos que envolvem a AD, sendo que a autora explica três: condições de produção, formação ideológica e formação discursiva. E deixa claro que a palavra pode ser ambígua, o sentido é levado de acordo com o contexto de cada situação, a linguagem surge da interação de uma pessoa com a outra e tem alterações de tempo em tempo. Brandão (2013, p. 25) explica que a condição de produção,

[...] diz respeito à situação de enunciação que compreende o eu-aqui-agora; num sentido mais amplo, compreende o contexto sócio-histórico-ideológico que envolve os interlocutores, o lugar de onde falam, a imagem que fazem de si, do outro e do objeto de que estão tratando.

E também informa:

Por formação ideológica entende-se o conjunto complexo de atitudes e representações que não são nem individuais nem universais, mas dizem respeito, direta ou indiretamente, às posições de classe social, política, econômica de onde se fala ou escreve e têm a ver com as relações de poder que se estabelecem entre os indivíduos e que são expressas quando interagem entre si. Cada formação ideológica pode compreender várias formações discursivas em interação. É nesse sentido que podemos falar em uma formação ideológica colonialista, uma formação ideológica capitalista, neoliberal, socialista, religiosa, etc. (BRANDÃO, 2013, p.25)

A formação discursiva é heterogeneidade e sempre está em comunicação com outras formações discursivas; estando em conflito ou em harmonia, dessa maneira uma palavra pode ter vários sentidos, podendo mudar seu contexto conforme cada formação ideológica. (BRANDÃO, 2012).

Sendo assim, a análise de discurso não se trata apenas de linguística, mas engloba toda a situação e como ocorre a linguagem e comunicação. Uma mesma palavra poderá mudar o sentido de acordo como o que se pretende falar e sua formação ideológica, podendo fazer a análise até mesmo entre linhas.

Apresenta-se a seguir, no quadro 8, a base utilizada para criação das questões das entrevistas:

Quadro 8 – Base para elaboração dos roteiros de entrevistas

Pergunta de pesquisa	Quais as principais dificuldades identificadas pelos colaboradores da Empresa RGE em conciliar bem-estar e qualidade de vida no trabalho remoto?		
Objetivo Geral	Analisar as principais dificuldades identificadas pelos colaboradores da Empresa RGE em conciliar bem-estar e qualidade de vida no trabalho remoto.		
Categoria	Questões	Elementos objetivos	Fontes
Apresentar a Empresa RGE.	Pergunta 2 a 4.	QVT pelo modelo de Walton	Walton (1973 apud FERNANDES, 1996); Diniz e Song (2013).
Principais dificuldades identificadas em conciliar bem-estar e QVT em <i>home office</i> .	Pergunta 5 a 7.	Estresse, DORT e lombalgias.	Limongi-França (2004); Bruck-Lee e Spector (2011); Mendes e Leite (2012); Maslach (2005), Banov (2015)

A forma de cuidados com a saúde, por parte dos colaboradores da Empresa, antes do trabalho remoto.	Pergunta 8 e 9.	Aspectos relacionados à QVT.	Fernandes (1996); Diniz e Song (2013); Chiavenato (2020).
Propor melhorias de bem-estar e QVT no trabalho remoto.	Pergunta 10 e 11.	Melhorias relacionadas à QVT.	Fernandes (1996); Diniz e Song (2013); Maslach (2005) Chiavenato (2020).

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

A pesquisa foi realizada individualmente, através de uma reunião pelo *Skype*, sendo gravada com a permissão dos entrevistados. Os envolvidos foram convidados quatro meses antes e a entrevista foi agendada com até uma semana de antecedência. As perguntas eram abertas, possibilitando respostas diferentes conforme a observação de cada indivíduo. Não houve interferência por parte do entrevistador nas respostas obtidas na coleta.

Após a coleta de dados e alguns registros, as gravações foram armazenadas em local seguro, podendo o pesquisador voltar a assistir para melhor análise, quando necessário. Além disso, todos os nomes foram substituídos pelo cargo do entrevistado e um número, apresentando a ordem em que a entrevista foi realizada.

Assim, a pesquisa levou em consideração as respostas obtidas, bem como a forma que foi dita. Analisando também o que estava nas entrelinhas do que os entrevistados responderam de fato.

Portanto, existiram vários fatores que influenciaram nas análises realizadas, no levantamento de respostas e na quantidade de pesquisados. Tudo contribuiu para a análise desse estudo. Por isso, será observado quais foram as limitações da pesquisa.

3.5 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Uma das limitações dessa pesquisa ocorreu por vivenciar-se uma pandemia causada pelo novo coronavírus. Segundo Santos (2021), o Covid-19 é transmitido através de gotículas respiratórias, por esse motivo foi necessário evitar contato direto com pessoas. Deste modo, não foi possível realizar as entrevistas presencialmente, assim, por se tratar de uma análise de discurso, é possível não ter sido observado alguns detalhes.

Além disso, a quantidade de entrevistados foi reduzida, pois inicialmente se tratava de 20 funcionários. Mas devido alguns terem trocado de setor e outros estarem de férias no momento da coleta de dados, o número diminuiu para 15 pessoas.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesse capítulo serão apresentados os resultados do estudo, organizados de acordo com os objetivos específicos estabelecidos e buscando atender, assim, o objetivo geral proposto.

4.1 APRESENTAR A EMPRESA RGE

A empresa Rio Grande Energia (RGE) pertence ao Grupo CPFL (Companhia Paulista de Força e Luz) e atende regiões dentro do Rio Grande do Sul. Segundo *site* da CPFL (2017), “[...] a RGE é hoje a maior distribuidora da CPFL Energia em extensão territorial e número de cidades atendidas.” As distribuidoras do grupo são: CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz e RGE. Desta forma, a missão, visão e valores da organização é a mesma para todas, conforme quadro 9.

Quadro 9 – Missão, visão, valores RGE (uma empresa do Grupo CPFL)

Missão	Visão	Valores
<p>1. Fornecer energia sustentável, acessível e confiável em todos os instantes, tornando a vida das pessoas mais segura, saudável e próspera nas regiões onde operam.</p> <p>2. Promover o crescimento do negócio de uma maneira mais estratégica e competitiva, mantendo a sua dinâmica e vitalidade, e criaram uma cultura corporativa internacional que segue padrões e respeita a diversidade ao mesmo tempo em que fortalece o legado.</p> <p>3. Proporcionar igualdade de oportunidades para todos os colaboradores, atraindo talentos para a CPFL.</p>	<p>1. Ser a maior empresa de energia elétrica da América do Sul através do fornecimento confiável e de serviços reconhecidos por diversos públicos.</p> <p>2. Estabelecer um compromisso duradouro com o desenvolvimento dos negócios, a inovação e a cultura corporativa.</p>	<p>1. A segurança é um compromisso inegociável.</p> <p>2. A força da empresa vem da colaboração entre as pessoas.</p> <p>3. Inovação para oferecer as melhores soluções aos seus clientes.</p> <p>4. Dedicam à entrega de resultados e à busca contínua da excelência.</p> <p>5. Ter integridade e responsabilidade para gerar valor de forma sustentável.</p>

Fonte: Adaptado de CPFL Energia (2017)

O grupo CPFL (Companhia Paulista de Força e Luz) adquiriu a empresa RGE, fazendo com que esta faça parte da companhia. Assim, no quadro 9 foi possível verificar que o grupo, como um todo, valoriza a segurança, colaboração, inovação, excelência e integridade. Nota-se que seus valores são muito importantes para realizar sua missão e visão.

Em sua missão é possível perceber a preocupação com a segurança da região que pertence, com o crescimento do grupo CPFL, com o respeito à diversidade e com a igualdade de oportunidade. Além de ter uma visão que busca reconhecimento para a instituição e compromissos com a empresa, com a inovação e cultura organizacional.

Desta forma, após conhecer a missão, visão e valores do grupo em que a RGE está inserida, nos próximos subcapítulos serão apresentadas a organização conforme o ponto de vista de seus funcionários.

4.1.1 A empresa e o bem-estar de seus colaboradores

Nessa etapa os entrevistados responderam de que forma que eles percebem que a instituição preza pelo bem-estar de seus funcionários, se é possível notar qualidade de vida, de modo geral, na organização como um todo. No quadro 10, estão explícitas as respostas.

Quadro 10 - De que forma a empresa preza pelo bem-estar dos colaboradores

<p><i>“Ela quer prezar pelo nosso bem-estar, como por exemplo, fornecendo um local de trabalho adequado, os equipamentos. É uma empresa que se preocupa muito com a segurança, que ela tem muito isso na veia, que a segurança em primeiro lugar.” (Analista 1)</i></p>	<p><i>“Primeiro temos um plano de saúde que não podemos nem questionar. Plano para psicólogo, nutricionista se precisar. Tem o laboral que por mais que seja só 5 minutinhos ali, você está alongando. A empresa que a gente trabalha, nos dá bastante suporte para qualidade de vida.” (Analista 3)</i></p>
<p><i>“A empresa eu percebo que ela se preocupa com relação à saúde, segurança de todos os colaboradores. Ela proporciona algumas atividades, tem aquela ginástica laboral. Em questão do vale alimentação que também é muito importante, que faz com que o colaborador possa se alimentar corretamente.” (Analista 8)</i></p>	
<p><i>“Minha percepção é que a empresa sempre tem esse cuidado referente à segurança, até por ser o valor número 1 da CPFL/RGE. Segurança tanto para quem trabalha em campo com eletricidade, tanto para nós do administrativo. Eu percebo que a empresa tem essa preocupação, em a gente se antecipar em uma situação que possa ter riscos tanto no trânsito como no trajeto da própria sede do escritório. Quanto à saúde achei importante que a empresa colocou aquele questionário diário que a gente responde quando acessa a VPN. No meu ver poderia ter alguma preocupação em relação à ergonomia, para evitar LERs.” (Analista 11)</i></p>	

“Em questão da segurança, em ter equipamentos eficazes para evitar problemas na coluna. E quem já tem problema na coluna e comprove eles conseguem uma cadeira específica para evitar que isso se agrave. Em questão de ter elevador, já que lidamos muito com documentos, isso facilita muito. A questão de médico, a saúde ocupacional é muito boa. O colaborador consegue falar com um psicólogo sem precisar ter um agendamento específico. Tem a ginástica laboral.” (Analista 12)

“Em todas as paradas que são feitas para fazer as reflexões, que são os DSS e os DDS. A empresa sempre se preocupou com problemas ergonômicos. Os gestores já têm essa cultura de incentivar cada um. Como o programa guardião da vida, então a gente observando o outro colega, se ele tiver em uma situação de risco a gente também procura apontar para ele.” (Analista 14)

“A gente percebe que a empresa tem alguma preocupação com ambiente de trabalho. Ter um ambiente bem iluminado, com boas instalações, tem várias regras de segurança, tanto de ergonomia. Passar para as pessoas de como ficar nas cadeiras.” (Analista 15)

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Conforme o quadro 10, é possível perceber que os colaboradores entrevistados concordam que a empresa preza pelo bem-estar dos funcionários, argumentam bastante sobre a preocupação com a segurança, tanto que os analistas 1 e 11 deixam claro que esse é o primeiro valor da empresa.

O analista 14 explica que existe um programa chamado “Guardião da Vida”, no qual o guardião seria cada colaborador que tomasse cuidados com a segurança do próximo. Assim, caso algum indivíduo perceba que outro corre algum risco deverá imediatamente avisá-lo para evitar que um acidente ocorra de fato. Por exemplo, se um colaborador estiver andando nos corredores olhando para a tela do celular e outro percebe, esse último avisa o primeiro para cuidar o caminho, para evitar de esbarrar em alguém.

Outro exemplo, caso alguma gaveta esteja aberta, o funcionário que notar, deverá prontamente fechá-la para evitar que alguma pessoa se machuque nela e sempre que possível alertar ao colega a não deixar aberta, se não for usar naquele momento. Assim, todos têm essa autonomia para avisar o próximo, caso necessário, de algo que possa levar a um acidente e faz parte da cultura da empresa.

Para Walton (1973 apud FERNANDES, 1996), a segurança é muito importante para a QVT, em categoria condição do trabalho, explicando que o trabalhador precisa ter um local de trabalho adequado e seguro para que possa desenvolver bem suas

atividades. Além de serem necessários equipamentos corretos para o tipo de atividade que será desempenhada pelo trabalhador.

Os analistas 3, 8 e 12 citam a ginástica laboral, que antes era presencial e agora com o *home office* passou a ser *online*. Ela acontece duas vezes por semana, no início da manhã. Os colaboradores acreditam ser importante para iniciar o trabalho, apesar de alguns demonstrarem que às vezes, por acúmulo de trabalho ou por esquecerem, não participam da atividade.

Foi observado que os entrevistados estão sempre com bastantes tarefas e preferem aproveitar o tempo da ginástica para trabalhar e diminuir suas atividades. Alguns funcionários não participam dos alongamentos físicos por não estarem inscritos e, assim, não é enviado por *e-mail* os *links* das reuniões *online*.

De acordo com o analista 12, quem tem problema de coluna poderá adquirir uma cadeira correta para evitar problemas maiores na coluna, porém o analista 11 se contrapõe, mostrando-se preocupado com a falta de cuidados da empresa com a ergonomia, para evitar lesões por esforços repetitivos durante o teletrabalho. O analista 15 afirma que a organização informa maneiras corretas de se sentar em uma cadeira, para evitar danos à postura.

Apesar dos analistas 11 e 12 concordarem que a instituição tem preocupação com a segurança de seus colaboradores, mesmo assim, não concordam em relação à ergonomia; visto que o primeiro acredita que falta cuidados em relação a equipamentos corretos para postura e evitar lesões por esforço repetitivo. Este, na entrevista, foi possível perceber, não conseguiu cadeira com ajustes corretos para a postura, nem uma mesa adequada para trabalho, tendo que improvisar. Enquanto o segundo afirma que é possível solicitar equipamentos ergonômicos, todavia é preciso comprovar necessidade por problemas já relacionados à saúde. Assim, entende-se que em *home office* esses equipamentos são fornecidos para evitar agravantes e não necessariamente para prevenir.

Segundo o analista 14, todos recebem por *e-mail* orientações semanais para cuidados com a saúde, essas orientações se chamam DSS e DDS. Mesmo assim, através das entrevistas é possível perceber que muitos estão usando suas próprias cadeiras para trabalhar, não sendo corretas para um trabalho administrativo.

Conforme Walton (1973 apud FERNANDES, 1996), os equipamentos e materiais de trabalho precisam ter qualidade e serem adequadas para os

trabalhadores. Já que são fundamentais para que suas atividades sejam bem exercidas e seu bem-estar.

Portanto, a maioria dos analistas acredita que a empresa preza pelo bem-estar dos seus trabalhadores, principalmente em relação à segurança. Mas em questão à ergonomia, alguns estão satisfeitos enquanto outros ainda sentem a necessidade de algumas melhorias, principalmente em relação à cadeira adequada no teletrabalho.

No quadro 11 foi listado, conforme a percepção de cada analista, quais são os pontos positivos e negativos referentes aos cuidados com o bem-estar da empresa de modo geral.

Quadro 11 – Bem-estar na empresa de acordo com entrevistados

Analistas (nº)	Positivo	Analistas (nº)	Negativos
14 e 15	Cuidados com ergonomia dentro das instalações da empresa.	11	Em <i>home office</i> falta cuidados com ergonomia.
14	DSS (Reuniões para orientar sobre cuidados com a saúde).	12	Para conseguir uma cadeira em <i>home office</i> precisa comprovar problemas de coluna.
1, 12	Equipamentos corretos dentro da organização.		
3, 8 e 12	Ginástica laboral.		
15	Iluminação dentro da instituição.		
1	Local de trabalho adequado.		
11	Pesquisa diária de saúde. (Covid-19)		
3	Plano de saúde.		
1, 8, 11, 12, 14 e 15	Preocupação com a segurança (elevador).		
12	Psicólogo gratuito.		
8	Vale alimentação.		

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Analisando o quadro 11 nota-se que para a maioria dos pesquisados, a empresa preza pela QVT dos colaboradores, através dos cuidados com a segurança e, em segundo lugar, mostra sua precaução através da ginástica laboral, que agora

também é possível realizar *online*. É possível perceber que dentro da instituição a cautela com o bem-estar é maior comparada com o *home office*, talvez por existir maior controle do que em ambientes externos.

Dessa maneira, no teletrabalho o que preocupa, contudo, é a saúde ergonômica dos colaboradores. Mesmo que nesta questão apenas dois entrevistados levantaram esta situação, ainda assim, precisa de observações e cuidados com isso. Já que se trata de saúde ocupacional.

4.1.2 Benefícios e malefícios da empresa

No quadro 12 são apresentados os benefícios e malefícios de acordo com a percepção dos pesquisados sobre a empresa.

Quadro 12 – Benefícios e malefícios, conforme os analistas

<p><i>“O salário é compatível, tem plano de saúde, o ticket alimentação são interessantes. De malefício, no setor elétrico acaba se trabalhando muito e muitas vezes, assim é incansável e querem mais e mais e acaba prejudicando a saúde de estresse e cansaço ainda mais depois de temporais.” (Analista 2)</i></p>	<p><i>“É uma empresa que nunca atrasa o pagamento, é estável e a gente se sente seguro quanto a isso. Malefícios, o salário é um pouco defasado. No grupo A, a gente sofre com um pouquinho de estresse. Porque a gente tem uma sobrecarga de trabalho muito grande, a gente é cobrado sobre isso. Temos contato direto com o cliente. Ele liga para a gente quando tem um problema e não temos sempre a solução imediata.” (Analista 6)</i></p>
<p><i>“Acredito que [malefício] a questão de deslocamento, questão ergonômico, psicológico. De benefício o desenvolvimento pessoal, compartilhamento de conhecimento com os colegas. (Analista 7)”</i></p>	<p><i>“Um bom plano de saúde, vale alimentação, por ser uma empresa grande e regulada temos maior estabilidade.” (Analista 9)</i></p>
<p><i>“Um ambiente saudável, as pessoas são fáceis de conviver e interagir. O interpessoal é muito bom. Malefícios, muito trabalho para poucas pessoas. E financeiramente não é tanto valorizado quanto deveria ser pelo serviço das pessoas.” (Analista 10)</i></p>	<p><i>“Acho que ela te possibilita uma boa projeção a carreira. Benefícios como incentivo a graduação, pós-graduação, curso técnico e de inglês. O vale alimentação, o próprio plano de saúde. Temos a participação nos lucros e resultados. Mesmo pagando abaixo do mercado os benefícios são bons. Uma cultura muito boa.” (Analista 11)</i></p>

<p><i>“Benefícios são as oportunidades que a gente tem dentro da empresa de crescimento. Um vale alimentação alto. Preocupação com o colaborador, podendo ir para vários setores. Não vejo malefícios, porque o problema não é a empresa e sim as pessoas.” (Analista 14)</i></p>	<p><i>“De benefícios a questão da laboral, atividade para as pessoas se alongarem durante o trabalho. De ergonomia poderia ter algumas melhorias. Para nossas posições administrativas precisaria de uma cadeira com regulagem específicas para nós que somos do atendimento.” (Analista 15)</i></p>
---	--

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Conforme o quadro 12, os analistas 1, 9, 11 e 14 apresentam como benefícios o vale alimentação, plano de saúde e o analista 11 ainda complementa que a empresa tem incentivo à educação e participação em lucros e resultados, porém sinaliza que o salário é baixo comparado ao mercado. Mesmo assim, se mostra contente pelos benefícios recebidos da empresa. Os analistas 6 e 10 também apresentam insatisfação em relação à remuneração fixa.

Na categoria de compensação justa e adequada, Walton (1973 apud FERNANDES, 1996), esclarece a importância da equidade de salários dentro do mercado de trabalho, sendo assim, faz parte do bem-estar do trabalhador o salário justo e adequado.

Os analistas 6 e 9 têm como uma vantagem a estabilidade da empresa, por trabalhar em uma instituição bem estabelecida no mercado e do setor elétrico se sentem seguros em relação ao trabalho. É percebida a satisfação dos analistas 11 e 14 em relação a oportunidades de carreira, o último ainda demonstra felicidade em trabalhar na empresa, acredita que todos podem trocar de setor e que não existe lado negativo da organização e sim pessoas que precisam melhorar.

Segundo Walton (1973 apud FERNANDES, 1996) uma das categorias para QVT é a oportunidade de crescimento e segurança no trabalho, dessa forma, a organização deve proporcionar confiança para seus funcionários. Além de oportunidade de desenvolver suas atividades e continuar a adquirir conhecimentos para melhorar seu desempenho e produtividade.

Na entrevista é possível notar que os analistas 2, 6, 7 e 10 se sentem desgastados pelas sobrecargas que têm, confirmam que há muito trabalho dentro da carga horária estabelecida, assim sentem-se estressados e cansados. Ainda mais, conforme o analista 6, quando não é possível responder de forma imediata ao cliente,

já que em alguns casos é preciso o contato com outros setores para que seja solucionado algum problema.

O analista 15 percebe como benefício a ginástica laboral, que é realizada pela manhã duas vezes por semana, devido à pandemia está sendo disponibilizada de forma *online*. Todavia, juntamente com o analista 7, se mostra preocupado pelo fato de não terem equipamentos adequados em casa para a ergonomia, principalmente através da entrevista foi possível ver que o fator determinante para essa preocupação é a falta de uma cadeira específica para o teletrabalho.

Em concordância com Walton (1973 apud FERNANDES, 1996), em condições de trabalho é necessário cuidados para evitar o estresse e de equipamentos e materiais de trabalho específicos para cada função exercida. Deste modo, a QVT é obtida através de vários fatores que juntos auxiliam para que haja maior produtividade e saúde dentro da organização.

Como o quadro 13 apresenta, existem tanto benefícios como malefícios dentro da organização. Observa-se que o analista 2 acredita que o salário é compatível com o mercado, enquanto os analistas 6,10,11 discordam e confirmam ser abaixo do esperado. Porém, também concordam que existem benefícios que suprem essa falta.

Quadro 13 – Comparação: benefícios e malefícios conforme os analistas

Analista (nº)	Benefícios	Analista (nº)	Malefícios
2	Salário compatível	2, 6, 10	Sobrecarga
2, 9, 11	Plano de saúde	6, 10, 11	Salário baixo
2, 9, 11, 14	Vale Alimentação	7, 15	Falta ergonômica (<i>home office</i>)
6, 9	Tem estabilidade	7	Deslocamento até a empresa
6	Pagamento em dia	6, 7	Psicológico (estresse)
7	Desenvolvimento pessoal		
7, 10	Relação Interpessoal		
10	Ambiente saudável		
11, 14	Projeção de carreira		
11	Incentivo a educação		
11	PPL e PPR		
15	Ginástica laboral		

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

No quadro 13, para a maioria dos entrevistados o vale alimentação é um benefício considerável e em segundo lugar o plano de saúde. Então, esses podem ser os motivadores iniciais dos trabalhadores dentro da instituição. Como malefício, alguns tem a sobrecarga e salário baixo comparado ao mercado. Ainda assim, as vantagens prevalecem em comparação às desvantagens para os colaboradores.

Para poder entender como os pesquisados lidam com o estresse e de que forma a empresa auxilia seus funcionários, foi questionado se existe programa voltado ao estresse, o próximo subcapítulo traz esse assunto.

4.1.3 Programa voltado ao estresse ou meios de comunicação direto com os funcionários

Para que seja possível entender como a instituição lida com problemas relacionados ao estresse, foi questionado aos analistas se existe meio de comunicação da empresa com os seus subordinados, para auxiliar em questões que possam levar a problemas psicológicos, conforme quadro que segue:

Quadro 14 – Programas e meios de comunicação oferecido pela empresa

<p><i>Sim. Não me recordo o nome, mas é tipo um programa de apoio pessoal. Se você tem algum problema pessoal, financeiro, jurídico. Claro a empresa tem parceiros que dão suporte. Eu nunca usei, mas é um canal sigiloso que você pode se abrir, informar seu problema. (Analista 1)</i></p>	<p><i>Temos o canal, eu não sei dizer o número, mas é pelo telefone tem direito a 5 consultas com psicólogo. Tem a coordenação, também a Denise dentro da empresa que auxilia nisso. Até para marcação com o plano, a Unimed tem um canal que agiliza com marcação de consulta. (Analista 3)</i></p>
<p><i>Ele tem esse fale comigo que é um canal de atendimento, acho que é uma empresa terceirizada com a RGE/CPFL, que tem diversos programas, eu nunca liguei. Mas você liga e conforme o relato ele vai te encaminhar para o especialista. (Analista 4)</i></p>	<p><i>Existe um canal que não estou lembrada o nome que encaminha para psicólogo e assistente social. Se precisar de um auxílio você pode conversar com eles. Eu nunca usei. (Analista 5)</i></p>
<p><i>Ela tem um telefone que é fale comigo. Que são profissionais que vão atender. Se tiver alguma doença na família, com problemas financeiro ou jurídico, eu nunca usei esse tipo de programa. (Analista 6)</i></p>	<p><i>Tem sim, a empresa dispõe de um canal. Quando você está com um conflito consigo mesmo ou com gestores e colegas você abre um chamado e eles, dependendo da situação, te direcionam a um psicólogo. Mas não sei muito bem como é, até poderia ser mais bem divulgado. (Analista 11)</i></p>
<p><i>Acho que é o conte comigo, é um 0800 que você liga e expõe seu problema e eles irão te direcionar para algum especialista, psicólogo. (Analista 13)</i></p>	<p><i>Tem o fale comigo, ele é totalmente confidencial. Se a pessoa não está legal tem o 0800 com vários serviços para desabafar. Tem também o jurídico, o financeiro que eles te orientam para onde você deve caminhar e andar. (Analista 14)</i></p>

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

De acordo com o quadro 14, todos os analistas entrevistados concordaram que a instituição oferece programas para auxiliar os seus funcionários com problemas relacionados ao bem-estar psicológico.

Os analistas 1, 5, 6 e 14 afirmam que esse programa além de auxiliar pessoas com estresse ainda oferece assistência em relação a problemas relacionados ao financeiro e jurídico. O analista 3 deixa evidente na forma de se expressar o quanto o alegra saber que existe esse auxílio e, ainda, explica que através desse programa a pessoa terá acesso a 5 consultas gratuitas com o psicólogo, em caso de precisar de mais será encaminhado para o convênio.

Os analistas 1, 3, 5 e 11 informam terem conhecimento sobre esse canal, todavia não sabem dizer qual o nome dele, inclusive o analista 11 acredita que falta uma melhor divulgação pela empresa. Enquanto os 4, 6, 13 e 14 alegam que o programa se chama fale comigo e que o indivíduo que precisar poderá entrar em contato por telefone através de um número 0800 e terá auxílio para resolver seus problemas pessoais e profissionais.

Através da categoria integração social da organização, criada por Walton (1973 apud FERNANDES, 1996), é possível analisar a importância do relacionamento da empresa com o funcionário, o apoio dado para o emocional do empregado faz com que exista uma relação de reciprocidade. Assim, existindo respeito, solidariedade e preocupação por parte da instituição.

Todos os pesquisados deixam claro que não fizeram uso do programa fornecido pela empresa e por isso não sabem exatamente como funciona. Também relataram que já ouviram falar de alguém que utilizou, mas pela observação feita é possível notar que se trata de algo vago e distante, já que não sabem dizer quem exatamente precisou do canal.

4.2 PRINCIPAIS DIFICULDADES IDENTIFICADAS EM CONCILIAR BEM-ESTAR E QVT EM *HOME OFFICE*.

Nessa parte será analisada como que os analistas conciliaram o bem-estar dentro da nova modalidade de trabalho, o remoto. Por isso foi dividido em três categorias para melhor clareza: Quais mudanças foram provocadas na QVT no teletrabalho; existe maior autonomia em *home office* e houve interferência na vida pessoal no *home office*.

4.2.1 Quais mudanças foram provocadas na QVT no teletrabalho

Nesse subcapítulo será abordado sobre a adaptação à nova modalidade de trabalho que os entrevistados tiveram. Foi questionado sobre mudanças tidas com o trabalho remoto, tanto positivas quanto negativas. No quadro 15 é apresentado as respostas dos pesquisados.

Quadro 15 - Mudanças na QVT em *home office*

<p>“No início foi bem difícil, como tenho crianças, a minha filha achava que eu estava em casa. É muito complicado, porque tem que estabelecer uma rotina que é trabalho se não a gente não dá conta. Porque tem as coisas de casa e com filhos o trabalho é em dobro. Então trabalhamos bem mais. No início eu comi muito, engordei na pandemia e precisei de um cardiologista e descobri que sou hipertensa e precisei cuidar da saúde.” (Analista 1)</p>	<p>“No início foi difícil adaptar, eu estava muito estressada. Tanto é que eu tive uma lesão por falta de cadeira e mesa certa. Deu um mal jeito na coluna, eu fiz fisioterapia para melhorar isso e estou fazendo Pilates por orientação do médico. Em casa a gente fica muito tempo sentado, diferente da empresa que levantamos para imprimir alguma coisa ou trocar ideia com o colega, agora é por Skype.” (Analista 2)</p>
<p>“A questão de postura eu notei bastante porque em casa eu não tenho escritório, eu trabalho na minha mesa de jantar. A luminosidade, a minha casa não é muito clara. Também por eu morar sozinha com o meu filho é puxado porque ele quer atenção e eu fico frustrado por isso.” (Analista 4)</p>	<p>“Foi a parte ergonômica, porque na empresa a gente tem mesa e cadeira do tamanho adequado. Tive que comprar uma mesa certa para usar em casa, mas estou usando uma cadeira da mesa de jantar. E fico o dia inteiro nela com a postura errada.” (Analista 6)</p>
<p>“Eu não tive empecilho, porque eu comprei desde o início uma mesa e uma cadeira. Porque não tinha como trabalhar em uma mesa de cozinha. A minha alimentação não mudou, para mim teve mais vantagens porque não tenho mais o estresse do trânsito. Posso acordar mais tarde e no fim do trabalho já estou em casa.” (Analista 8)</p>	<p>“No meu ponto de vista foi positivo. Como sou solteiro, não tenho filhos e moro sozinho eu produzi bem mais do que na empresa. A única questão é que eu fico muito mais tempo trabalhando na frente do computador e meu grau de visão aumentou, fazia 4 anos que estava estável. E uma frequência maior de dores nas costas, por falta de uma cadeira adequada.” (Analista 11)</p>
<p>“Tive problema de bursite, aumento de peso por causa da ansiedade começamos a comer porcarias. Você não vê os colegas, eu não gosto muito e pedi para voltar. Casa não é trabalho.” (Analista 13)</p>	<p>“Só a questão ergonômica, como estamos em casa e não temos a cadeira e mesa adequada prejudica. Eu senti muita dor no meu pulso. Principalmente a falta de uma cadeira adequada para regular a altura dela.” (Analista 15)</p>

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Observando o quadro 15 com as entrevistas que mais se destacaram, pode-se perceber que o maior problema ocasionado com a mudança de trabalho para remoto foi a questão ergonômica.

O analista 8 comprou uma cadeira e mesa adequadas para uso em trabalho no início do *home office*, por isso não teve problemas relacionados com a postura, todavia os outros que não fizeram essa aquisição, de imediato sentiram a necessidade de equipamentos ergonômicos.

A analista 1, devido ao teletrabalho, por questão de estresse com a nova rotina teve, que consultar um cardiologista e descobriu problemas de hipertensão e se mostrou preocupada com sua saúde.

Como também o analista 2 precisou fazer fisioterapia por ocasionar lesões na lombar e ainda mantém uma rotina de terapia, foi possível perceber sua aflição pelo ocorrido. E o analista 13 teve bursite e demonstrou insatisfação pelo teletrabalho, como a não adaptação desse novo meio, pedindo assim para voltar para a empresa.

Os analistas 4 e 6 ainda usam equipamentos incorretos para suas atividades, como mesa e cadeira de cozinha. Diferente do analista 8, que comprou seus equipamentos no início do trabalho. O analista 15 deixa visível sua insatisfação por falta de uma cadeira com regulagem e teve lesões por esforços repetitivos (LERs). Mesmo assim, esses analistas demonstram gostar do trabalho a distância, apenas gostariam de melhorias na QVT.

Mendes e Leite (2012) enfatizam que as lombalgias são provocadas por posturas incorretas nas cadeiras, sedentarismo e até mesmo pela idade. Também argumentam que a postura inadequada também é um fator importante dos distúrbios osteomusculares. Assim, diminuindo o bem-estar de quem sofre desse mal. Os autores esclarecem que tanto as lombalgias quanto os DORTs são as causas mais comuns de afastamento de empregados das organizações. Desta forma, prejudicando a saúde como também a produtividade do trabalhador.

Os analistas 8 e 11 demonstram estar tranquilos e felizes em relação as suas atividades em casa: o primeiro porque está bem equipado e não tem mais o estresse do trânsito para se deslocar até a organização e o segundo alega que o fato de não ter filhos, ser solteiro e morar sozinho faz com que não haja problemas com seu trabalho. Porém, mesmo assim, houve pioras na sua visão, tendo aumento do grau dos seus óculos e ainda dores na coluna, que antes não havia.

Os entrevistados que têm filhos pequenos, no geral, pareceram tensos por não conseguirem explicar para as crianças que apesar de estarem em casa estão trabalhando. E isso, de certa forma, gerou um desconforto e estresse. Pode-se observar principalmente no analista 4 que deixou expresso isso.

Limongi-França (2004) explica que muitas pessoas não sabem lidar com o estresse, até mesmo não levando a sério. A falta de cuidado com ele pode ocasionar problemas, desde os mais simples até graves e irreversíveis, como o óbito.

No quadro 16 são identificadas as mudanças obtidas com a nova forma de trabalhar, é possível perceber que o que mais afetou os colaboradores, segundo analistas, foram as lesões e dores nas costas, como também as faltas de equipamentos ergonômicos que são apropriados para o trabalho. Assim, o que impacta no bem-estar dos colaboradores são as LER e lombalgias.

Quadro 16- Mudanças que os analistas tiveram com o teletrabalho

Analistas (nº)	Mudanças tidas com o teletrabalho
1 e 13	Alimentação inadequada
1	Aumento de trabalho
6 e 8	Comprar uma mesa e/ ou cadeira
1 e 4	Conciliar trabalho com filhos/ estabelecer rotina
2	Estresse
2, 4, 6, 11 e 15	Falta de equipamentos ergonômicos (cadeira e mesa)
2, 4, 11, 13 e 15	Lesões e/ou dores nas costas
11	Maior produtividade
4 e 6	Casa sem luminosidade
4 e 6	Postura incorreta

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Portanto, no quadro 16 o que mais prevaleceram foram os problemas relacionados à saúde. Todavia, mesmo assim, uma pessoa afirmou que produziu mais em casa do que produzia na empresa.

Desta forma, houve mudanças significativas, com a mudança do trabalho do espaço físico da instituição para dentro das casas dos trabalhadores. Todavia, também é importante analisar se pelo distanciamento a autonomia dentro do setor aumentou, permaneceu igual ou diminuiu para os colaboradores. Por isso, essa é a questão do próximo subcapítulo.

4.2.2 Existe maior autonomia em *home office*

Com o *home office* a forma de trabalhar mudou para os analistas entrevistados, por isso é importante analisarmos se na autonomia também houve mudanças. Já que

a interação com colegas e gestor teve que ser flexibilizada. No quadro 17 é abordado as respostas dos entrevistados sobre essa questão.

Quadro 17 - Existe maior autonomia em *home office*?

<p>“Eu acredito que todos têm autonomia. Porém tem muita cobrança, porque a empresa tinha um pé atrás. Agora a empresa já aposta, no início a empresa tinha certa dúvida se daria certo.” (Analista 1)</p>	<p>“Na questão do trabalho eu acho que não, eu vejo que existe o controle. A hora que a gente se conecta, precisa estar conectado por causa do atendimento ao cliente.” (Analista 2)</p>	<p>“Eu acho que sim, a gente ganhou até mais foco. No feedback a distância você fica mais livre para falar e desabafar.” (Analista 3)</p>
<p>“Acho que não, porque a gente tem atendimento. A gente não trabalha no modelo <i>home office</i>. Porque se fosse teríamos a nossa meta e trabalharíamos no horário que quiséssemos. Nós não, batemos ponto. Temos que avisar quando vamos ao banheiro.” (Analista 4)</p>	<p>“Autonomia eu vejo como igual, por que o teu horário de trabalho é o mesmo, o atendimento é o mesmo, só mudou o local de trabalho e interação.” (Analista 10)</p>	<p>“Mais autonomia que na empresa, os procedimentos é o mesmo do trabalho. Mas os líderes ficaram mais flexíveis por causa da distância.” (Analista 12)</p>
<p>“Não tem autonomia, os chefes ficaram mais em cima por não estarem sabendo o que você está fazendo.” (Analista 13)</p>	<p>“Dentro do nosso setor como analista nós temos autonomia nos processos para tomar algumas decisões. Muitas coisas não precisamos passar pelo gestor.” (Analista 14)</p>	<p>“O pessoal está trabalhando mais tempo. Como está em casa ela continua trabalhando. As cobranças não são diferentes por estar em casa.” (Analista 15)</p>

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Segundo as respostas inseridas no quadro 17, os entrevistados tiveram opiniões divididas sobre se em *home office* existe maior autonomia do que antes na empresa. Os analistas 1, 3, 12, 14 acreditam que os funcionários têm autonomia dentro do teletrabalho. Inclusive o último acredita que independentemente do local de trabalho existe autonomia dentro do setor, pois eles podem tomar decisões sem precisar passar pelo gestor.

Enquanto o analista 12 entende que mesmo não mudando os procedimentos, existe maior autonomia nessa nova modalidade de trabalhar porque os líderes estão distantes e precisam ser mais flexíveis e confiar no trabalho dos liderados.

Em contrapartida, os analistas 2, 4, 13 e 15 não percebem autonomia dentro do trabalho *home office*, os dois primeiros explicam que por causa do atendimento é

necessário que todos estejam no horário para atender os clientes, além de registrar ponto e precisarem avisar quando estiverem fora do atendimento. Assim, não podem escolher seus itinerários.

O analista 13 acredita que as exigências sejam maiores no teletrabalho, já que os gestores não podem conferir de perto o trabalho de seus funcionários. E o analista 15 percebe que os indivíduos trabalham mais em casa, porém a cobrança é a mesma que na empresa.

Todavia, o analista 10 nota como sendo da mesma forma que na organização, pois no seu ponto de vista as cobranças estão iguais, as atividades também. De acordo com ele mudou somente o local de trabalho e a forma de comunicação feita pela equipe, já que no teletrabalho é por telefone, *Skype* e *teams*.

Maslach (2005) explica seis domínios que podem levar a um trabalhador a ter *Burnout*, um deles é a falta de controle, que também seria a falta de autonomia dentro do ambiente de trabalho. Ou seja, uma pessoa que já está sofrendo de algum tipo de estresse, quando sente falta de independência para realizar certas atividades poderá ocasionar outros problemas psicológicos. O autor deixa claro que o *Burnout* se trata de um distúrbio causado por exaustão ao extremo e que existem fases até chegar ao esgotamento máximo. E como todas as doenças, precisa de tratamento e ajuda.

Portanto, de acordo com as respostas para essa questão, houve divisão de opiniões se há maior autonomia em *home office* ou na empresa. Isso acontece porque cada indivíduo tem sua percepção sobre o que é ter liberdade de trabalho. Deste modo, foi notado que alguns se sentem mais à vontade para trabalhar, enquanto outros demonstraram sentirem-se obrigados a estar sempre em frente do computador, com certo receio do gestor ou colegas de trabalho duvidarem que realmente estão trabalhando no seu horário.

4.2.3 Houve interferência do *home office* na vida pessoal

Nessa questão foi analisada se o *home office* causou alguma alteração na vida pessoal dos trabalhadores e, em caso positivo, de que forma. No quadro 18 encontram-se as respostas obtidas.

Quadro 18 – Interferência do *home office* na vida pessoal

<p><i>“Um pouco sim, por exemplo estou na minha casa e instalada na sala. Quando eu passo ali, meu trabalho está ali. Lembro que tem contratos, e fico pensando será que não esqueci de nada.” (Analista 2)</i></p>	<p><i>“Sim, porque antes eu saia mais cedo largava minha filha na escola e no final do dia ela era a última a ser buscada na escola. E ela ficava acabada como nós. Nós não a víamos crescer, agora estamos mais pertos.” (Analista 3)</i></p>	<p><i>“Nada que eu ache relevante. Só que minha casa está cheia de coisas e isso me incomoda um pouco, porque eu tenho um roupeiro cheio de documentos e quando quero arrumar minha casa eles estão lá.” (Analista 4)</i></p>
<p><i>“Acho que sim, a escola agora fechada minha filha está em casa. Estamos trabalhando em casa com uma criança. E ela fica o tempo inteiro em volta da gente, ela não sabe que estamos trabalhando.” (Analista 6)</i></p>	<p><i>“Sim, pela parte de conciliação das tarefas doméstica. Tem todo ajuste do trabalho e definir o início e fim. Como o nosso trabalho é pesado, parece que se mescla as atividades residenciais com o trabalho.” (Analista 7)</i></p>	<p><i>“Interferiu no lado positivo, eu consegui conciliar coisas que não conseguia antes. No horário que eu ia para o trabalho eu estou fazendo academia. Rendemos mais no teletrabalho do que na empresa.” (Analista 8)</i></p>
<p><i>“Interferiu para melhor, tenho mais tempo para aproveitar com minha filha. Termina o expediente já estou em casa, não tem o deslocamento e posso fazer meus exercícios.” (Analista 10)</i></p>	<p><i>“Interferiu sim, porque eu tenho pela casa muitos documentos do trabalho. É difícil separar vida pessoal do trabalho. Mesmo depois do horário você vê o computador. É difícil descolar, mas para mim está sendo bom.” (Analista 11)</i></p>	<p><i>“Sim, só em questão de estresse, fiquei mais estressado. Me sinto estressado, porque não gosto de ficar muito tempo no mesmo lugar. Parece que eu durmo no trabalho e acordo no trabalho.” (Analista 12)</i></p>

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

De acordo com as respostas obtidas pelos entrevistados e transcritas no quadro 18, todos concordam que, de certa forma, o teletrabalho interferiu na vida pessoal. Todavia, cada indivíduo teve impactos diferentes.

Pesquisados que têm filhos pequenos, no geral o impacto foi em torno disso. Os analistas 3, 6 e 10 tiveram diferentes experiências com o trabalho e seus filhos. O 3, acredita que interferiu de modo positivo, porque não precisa mais ter que sair cedo para levar a filha à escola, como também a criança não fica esperando até mais tarde pelos responsáveis para ir para casa. Assim, viu como uma vantagem e demonstra satisfação e alívio por isso.

Enquanto o analista 6 afirma que com escolas fechadas e ela e seu companheiro em casa com a filha pequena, é mais difícil trabalhar e se concentrar

porque a criança quer atenção e não compreende que os pais estão em *home office*. Isso parece deixá-la preocupada e frustrada.

O analista 8 teve uma percepção boa do teletrabalho, já que aproveita o tempo que gastava com deslocamento para praticar atividades físicas. Observa-se que ele tem uma filha, porém já é adolescente e não tem tanto a necessidade de cuidados especiais comparado a uma criança pequena ou com deficiência.

Da mesma forma, o analista 10 está mais feliz por poder passar mais tempo com a filha, que já entende seu trabalho, e ainda poder almoçar com ela. Assim, é possível perceber que se tratando de pessoas que têm filhos, quanto menores forem os filhos maiores as preocupações, por estes ainda não compreenderem o motivo dos pais estarem em casa. Já quanto maiores forem os filhos, mais fácil a adaptação em casa com eles.

Os analistas 4 e 11 deixaram claros que a maior interferência foi a questão de terem muitos documentos em casa, já que trabalham com contratos. Precisam assinar e enviar para empresa. Porém, como a quantidade é grande tiveram a necessidade de conseguir um local para armazenar. O analista 11, apesar de sentir que o trabalho invadiu a vida pessoal, confessa estar gostando dessa nova modalidade.

O analista 2 explica que pelo fato de todos os dias passar pela frente do local que foi instalado seu trabalho, sente como se estivesse ligado a ele, chegando a ter a dúvida se esqueceu de fazer algo ou não.

Na entrevista, o analista 7 demonstrou ter dificuldade em separar a vida pessoal da profissional, já que existem atividades dos dois lados para fazer no mesmo local. Quando no quadro 18 é citado a fala deste, referente a achar seu trabalho pesado, ele está se referindo ao acúmulo de atividades para fazer, já que se não termina em um dia precisa terminar no outro dia, tendo prazo de entrega.

Por último, o analista 12 demonstrou estar com ansiedade por estar trabalhando em casa. Assim, se sente preso ao trabalho, já que dorme e acorda e ele continua em sua residência. A princípio ele parece estar estressado e angustiado por ficar o dia todo dentro de casa.

Em concordância com Ferreira e Mendonça (2012), o estresse ocorre normalmente quando um indivíduo está em um momento de adequação a novo meio ou novas exigências, podendo, assim, não conseguir se ajustar corretamente. Limongi França (2004) também explica que a falta de administração do estresse pode levar a doenças ocupacionais graves.

Então, com as mudanças do local de trabalho para dentro de casa houve alterações na vida dos funcionários, e esses precisam saber como lidar com essa nova situação, sem deixar causar danos à qualidade de vida.

O quadro 19 resume a opinião dos analistas, sendo notável que a maioria deles acredita ser difícil separar a vida pessoal da profissional.

Quadro 19 – Interferência do *home office* na vida pessoal

Analistas (n°)	Interferência do <i>home office</i> na vida pessoal
8, 10	Aproveitamento do tempo antes gasto com deslocamento para se exercitar
2, 6, 7 e 11 e 12	Difícil separar vida pessoal do profissional
12	Estresse
3, 10	Maior proximidade com a família e filhos
4 e 11	Muitos documentos da empresa em casa

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

4.3 A FORMA DE CUIDADOS COM A SAÚDE, POR PARTE DOS COLABORADORES DA EMPRESA, ANTES DO TRABALHO REMOTO

Nessa etapa será analisada as formas de cuidados tidos dentro do ambiente do trabalho, por parte dos colaboradores antes do *home office*, analisando se a organização proporcionou esses cuidados. Quais vantagens os trabalhadores identificaram em realizar suas atividades dentro das instalações da instituição e se existia mais horas extras antes ou durante o teletrabalho. Essa análise será feita com base em respostas obtidas durante a pesquisa.

4.3.1 Medidas de cuidado com a saúde antes do *home office* dentro do ambiente de trabalho

Será verificado quais medidas de cuidados com saúde eram realizados dentro do local físico da organização, por parte dos empregados, e qual a relação com a empresa. O quadro 20 apresenta as respostas adquiridas durante a pesquisa.

Quadro 20 - Medidas de cuidados com a saúde antes do *home office*

<p>“Na empresa sempre foi muito forte esta questão de saúde, antes ainda da pandemia. Tem como valor número 1 a segurança. Tem que cuidar o modo de caminhar, não pode andar falando no celular, (tem que segurar no corrimão, tem que estacionar os carros de ré. São séries</p>	<p>“Tinha a questão de laboral, lá a gente tinha a cobrança de participar, em casa a gente faz quando pode. Era uma cobrança boa porque você tirava aqueles minutos para ti. Tinha as normas de como se sentar, não deixar casaco na</p>
---	--

<p><i>de cuidados com a saúde e segurança.” (Analista 1)</i></p>	<p><i>cadeira. Normas que em casa deixamos passar.” (Analista 3)</i></p>
<p><i>“Às vezes ia alguém lá verificar a luminosidade, com equipamentos, a qualidade do ar-condicionado. A ergonomia era verificada, tinha a ginástica laboral e reunião dos DSSs.” (Analista 6)</i></p>	<p><i>“A RGE ela tem de fato segurança em primeiro lugar. Um colega sempre pode chegar no outro e explicar alguma situação de risco que ele está cometendo e a pessoa vai entender. A ginástica laboral, que era 10 minutos na terça e quinta. E os programas que eles têm de nutrição, saúde física e psicológica.” (Analista 8)</i></p>
<p><i>“Cuidado como se levantar um pouco, tomar água, sempre cuidar para não descer a escada com algo na mão, sempre segurar o corrimão. São cuidados que não temos em casa. Cuidados normais para evitar acidente de trabalho.” (Analista 9)</i></p>	<p><i>“Acho que a empresa tem mais cuidado com a segurança, mas não tem suporte com saúde física e psicológica. No meu ver carece muito disso.” (Analista 11)</i></p>
<p><i>“Avaliar iluminação, se o ambiente é de risco ou não é, a empresa tem seus programas de qualidade de vida. A empresa sempre teve a preocupação com a segurança.” (Analista 14)</i></p>	

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

No quadro 20, todos os funcionários notaram cuidados referentes ao bem-estar, tendo algumas discordâncias de opiniões. Os analistas 1, 8, 9, 11 e 14 avaliam que dentro da empresa existe uma preocupação grande em relação à segurança. O analista 1 e o 9 explicam alguns cuidados exigidos pela empresa e a cultura que se tem em obedecer e praticar, como não falar ao celular e andar ao mesmo tempo, por exemplo. Todavia, o analista 9 avalia que esses cuidados existem para evitar acidentes de trabalho.

Da mesma maneira, o analista 11 acredita que mesmo tendo como importante os cuidados para evitar acidentes, ainda sim, a empresa tem carência em cuidados relacionados à saúde física e emocional. Na entrevista ele se mostra preocupado com isso e o quanto acha essencial.

Montañes e Diniz (2013) deixam clara a importância para os trabalhadores de se ter segurança dentro do ambiente de trabalho. Também explica que a ergonomia contribui muito para isso, já que existem equipamentos corretos para evitar problemas relacionados à ergonomia e juntamente à segurança.

Os analistas 3, 8 e 11 expressam a importância que tinha dentro do ambiente físico a ginástica laboral; sendo que o analista 3 dá ênfase ao fato do professor de

Educação Física chamar os colegas para participar dos alongamentos, fazendo que, de certa forma, todos parassem para se exercitar. Já em casa, por não ter essa cobrança, não é sempre que os colaboradores deixam o trabalho para fazer as atividades física.

O analista 10 ainda acrescenta que era realizada duas vezes por semana a ginástica laboral, além de a empresa disponibilizar cursos para cuidados com a alimentação, nutrição e saúde tanto física quanto psicológica.

Em concordância com Montañes e Diniz (2013), a atividade laboral precisa ser praticada dentro de um local que não leve a conflitos com a atividade. Por isso, o ambiente de realização das ginásticas precisa ser propício e agradável, para que seja realizada com êxito e de forma saudável.

Os analistas 6 e 14 explicam que durante o trabalho realizado dentro da organização sempre tinham verificações na luminosidade, na qualidade do ar-condicionado, na ergonomia dos equipamentos. Apesar dessas cautelas não serem praticadas diretamente por todos os trabalhadores, ainda assim influenciavam na qualidade de vida dentro do ambiente de trabalho.

Chiavenato (2020) aconselha que para melhor QVT é preciso manter cuidados com a limpeza do ar-condicionado, um local de trabalho limpo e iluminado, equipamentos corretos para cada função exercida pelo trabalhador, entre outras dicas relacionadas ao bem-estar.

Segundo o quadro 21, a maioria dos analistas tem como prioridade da empresa antes do *home office* a segurança e explicam alguns cuidados tomados para evitar acidente. Também apontam que a ginástica laboral dentro da organização fazia com que todos participassem com maior frequência.

Quadro 21 – Cuidados com o bem-estar dentro da empresa antes do *home office*

Analistas (nº)	Cuidados antes do <i>home office</i>
1, 8, 9, 11 e 14	Cuidar o modo de caminhar, não andar falando no celular, estacionar sempre de ré, segurar o corrimão para descer escadas, entre outros relacionados à segurança.
6	DSSs (reuniões para orientações sobre o bem-estar).
3, 6 e 8	Ginástica laboral presencial fazia com que todos participassem.
3	Não deixar roupas penduradas na cadeira (evitar acidente).

11	Não tem suporte com a saúde psicológica e física.
3	Orientação sobre postura adequada.
8	Programas de nutrição, saúde física e psicólogos.
6 e 14	Verificação de luminosidade, equipamentos, qualidade do ar-condicionado e ergonomia.

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

De acordo com o quadro 21, os analistas apontam que os cuidados relacionados à QVT dentro da organização são maiores em relação à segurança, já que faz parte da cultura da instituição e todos são orientados a como evitar acidentes. Além de os próprios colaboradores terem liberdade para orientar e cobrar o outro.

A seguir, será analisado, conforme o ponto de vista dos pesquisados, quais vantagens tinham antes do *home office*.

4.3.2 Vantagens e horas extras antes do trabalho em *home office*

Neste subcapítulo será verificado como os analistas observam o trabalho anterior ao remoto e se consideram que agora é melhor, igual ou inferior. Além de verificar se trabalhavam mais ou menos do que em casa. O quadro 22 apresenta o resultado da questão levantada.

Quadro 22 - Vantagens e hora extras antes do *home office* segundo funcionário

<p><i>Indiferente isso [hora extra], o que para mim pesa é a questão de eu estar com o meu filho. Acaba que eu não consigo me concentrar como eu gostaria, por que eu tenho que entreter ele primeiro. Uma vantagem é que na empresa tem um ambiente adequado para trabalhar. (Analista 4)</i></p>	
<p><i>Eu faço mais horas extras agora, as questões das vantagens é que lá eu não tinha tanta ansiedade e tinha os equipamentos adequados, e na empresa tinha menos problemas de rede e de acesso. Em casa cai muito. (Analista 5)</i></p>	<p><i>Por horas extras acho que não, mas eu sinto que em casa se trabalha muito mais do que na empresa. Que na empresa volta e meia você conversa com o colega, vai na recepção buscar um documento... Em casa fico mais no computador. Não sei se a gente pensa que se</i></p>

	<i>alguém chamar e não estivermos ali vão pensar que não estamos trabalhando. (Analista 6)</i>
<i>No trabalho a gente faz mais horas extras, mas em casa a gente trabalha muito mais. Mesmo dizendo que não podemos fazer, tem algo que se deixar para amanhã atrasa tudo. O estresse que temos é por isso, se você está no meio do processo você registra o ponto e continua fazendo. Antes não era assim, porque tinha que se deslocar para casa. Então trabalhamos mais, só que não é contabilizado. No fundo a empresa sabe. (Analista 9)</i>	<i>Hoje não faço mais até porque a empresa não quer. Salvo pontos específicos se tem uma demanda a ser feito e combina em fazer horas extras. Antes eles queriam que trabalhássemos em sábado para colocar em dia os trabalhos atrasados, sendo que deveríamos ter resolvido no horário de trabalho. No começo de home office eu fazia, hoje eu não faço mais. (Analista 10)</i>
<i>Nos 6 primeiros meses eu estava bem desregrado, entrava cedo e saía tarde. Agora consigo cumprir melhor o meu horário. Mas ainda eu chego cedo, mas no início eu começava as 5 horas. Agora estou fazendo menos. Para mim, casa é para descansar e trabalho é para trabalhar. Não me acostumei ainda com o home office. (Analista 12)</i>	<i>Precisa ter disciplina, assim terá menos necessidade de horas extras. Em último caso fazemos, porque todos da equipe se ajudam. As vantagens para mim são maiores agora, falo em questão de família. Porque eu estou perto da minha família e por isso trabalho mais motivado. Sem contar que eu moro longe da empresa, então agora aproveito as horas de deslocamento. (Analista 14)</i>

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

No quadro 22 foi abordado as respostas dos entrevistados sobre quais vantagens se tinha antes do *home office* e se faziam mais horas extras do que fazem no teletrabalho. Cada analista respondeu conforme seu ponto de vista, o meio em que está inserido e questões pessoais sobre como administra seu tempo e como percebe isso no seu dia a dia.

Os analistas 5 e 12 deixam evidentes que fazem bem mais horas extras no teletrabalho do que faziam antes dentro da organização. Além disso, em questão de ter mais vantagens na empresa ou em casa, o 5 diz que em casa tem mais ansiedade e os sistemas utilizados saem do ar com maior frequência e por mais tempo. Porém, na instituição a vantagem é que o psicológico fica menos abalado e o sistema é estável, assim, não levando a atrasos de tarefas.

De acordo com o quadro 22, percebe-se que o analista 12 teve dificuldades em se adaptar com o teletrabalho, no começo entrava cedo e saía tarde. E ainda, com o passar dos tempos, faz mais horas extras do que fazia na empresa, porém diminuiu as frequências. Para ele, o trabalho deveria ser na instituição e não dentro de casa,

que é o local de descanso. Desta forma, foi possível perceber ansiedade dentro dessa modalidade para esse funcionário.

Banov (2015) sugere que, para evitar que se trabalhe mais durante o teletrabalho, sejam programadas maneiras que sinalizem que já iniciou o expediente ou que já está terminando; tais como colocar o despertador, ou sempre tomar café antes de iniciar, fazendo com que entenda que já irá iniciar as atividades. Algo que crie uma rotina saudável.

Segundo os analistas 6 e 9, em casa se trabalha mais do que na empresa. O primeiro explica que quando se está dentro do espaço físico da organização, o indivíduo conversa com os colegas, precisa buscar documentos e tem certo tempo perdido, enquanto em casa se sente obrigado a ficar em frente do computador; talvez por medo de alguém chamar e se não estiver ali, possam pensar que não estão trabalhando.

Já o 9 argumenta que em casa você faz menos horas extras e trabalha mais, porque como a empresa quer evitar que seja feito, ele opta por registrar o ponto e continuar trabalhando já que certas atividades se pararem no meio do processo levará para um retrabalho no outro dia. Ele também se mostra ansioso e preocupado com isso, porque sabe que é errado, porém é a alternativa que encontra para resolver esse problema. E acredita que a empresa sabe disso.

Diniz e Song (2013) esclarecem que para o bom funcionamento das atividades é necessário também o bom relacionamento com o gestor. Além de ser uma pessoa capacitada e que possa auxiliar os trabalhadores, quando necessário; o líder deve orientar os colaboradores para se ter QVT e servir de ponte no relacionamento da empresa com o empregado.

Conforme o analista 4, as horas extras são indiferentes, todavia o que enxerga como vantagens trabalhar dentro da instituição é o local de realização de atividades, já que é mais adequado e não tem o filho para entreter antes de iniciar as atividades. Através das observações, é notável que ele está aflito e preocupado com sua rotina, causando desequilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

O analista 10 se mostra contra horas extras para resolver problemas que deveriam ser feitos dentro do horário de trabalho, é de acordo apenas em casos muito pontuais e com muita necessidade. Explica também que a própria empresa não quer que os trabalhadores fiquem mais tempo do que o horário estabelecido. Pelo quadro 21 se pode notar que ele evita ficar mais tempo dentro do ambiente de trabalho.

De acordo com o analista 14, com disciplina é possível evitar horas a mais, e ele vê como maiores vantagens o trabalho em casa do que na instituição, já que este tem como referência a aproximação com a família, que para ele é motivador; além de poder aproveitar as horas gastas com deslocamento entre casa e empresa, e vice-versa para fazer outras coisas. Nota-se que este prefere o teletrabalho.

Em concordância com Chiavenato (2020), o funcionário precisa ter equilíbrio da sua vida pessoal e profissional, pois caso contrário poderá deixar com que a vida profissional invada a pessoal e vice-versa. Também explica que para melhor desempenho das atividades, o funcionário poderá planejar suas tarefas de um dia para o outro. Caso contrário, poderá desenvolver problemas psicológicos, comportamentais e físicos.

A seguir, no quadro 23 são listadas as respostas dadas pelos analistas nessa etapa. É possível notar que a maioria não fazia horas extras antes e continua a não fazer. Enquanto alguns fazem mais agora ou pelo menos acreditam que trabalhem mais no teletrabalho, mesmo que não compensem com horas a mais.

Ou seja, em casa o tempo trabalhando de fato dentro do horário estabelecido para realizar as atividades profissionais é maior do que na organização, já que não há tanta interação com outros colaboradores. Assim, diminuindo tempo gasto em outros momentos que não sejam as atividades da jornada de trabalho.

Quadro 23 – Vantagens e horas extras antes e com o *home office*

Analistas (nº)	Vantagens e horas extras antes e depois do <i>home office</i>
14	Em casa não tem deslocamento e pode ficar mais com a família.
5	Em <i>home office</i> o sistema desestabiliza com mais frequência.
5, 12	Faz mais horas extras no <i>home office</i> .
9	Fazia mais horas extras antes do <i>home office</i> .
5, 9	Maior estresse em casa do que na instituição.
4, 5	Na empresa o local é mais adequado.
4, 6, 10, 14	Não fazia horas extras antes e não faz agora.
4	Quem tem filhos em casa é mais difícil concentrar.
6, 9	Trabalha-se mais em <i>home office</i> .

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

4.4 PROPOR MELHORIAS DE BEM-ESTAR E QVT NO TRABALHO REMOTO

Nessa etapa serão analisadas as respostas dos analistas sobre os aspectos do trabalho que precisam ser melhorados para o desempenho e o bem-estar dos colaboradores, como também o que é necessário para diminuir tensões dentro do ambiente de trabalho para aumentar a QVT.

4.4.1 Aspectos do trabalho que precisam ser melhorados

Neste subcapítulo é abordado quais melhorias seriam necessárias para que a qualidade de vida no trabalho fosse aumentada. Os entrevistados, a partir de suas necessidades, responderam qual seria a solução para diminuir problemas relacionados à falta de bem-estar no âmbito do trabalho, conforme quadro 24.

Quadro 24 - Aspectos do trabalho que precisam ser melhorados para os analistas

<p><i>“Uma conversa semanal no setor, para as pessoas falarem. A empresa poderia oferecer equipamentos adequados para trabalhar. Oferecer pelo menos cadeira. Praticar atividades físicas, cuidar a alimentação, evitar doces para cuidar da saúde.” (Analista 5)</i></p>	<p><i>“Se a gente tivesse uma mobília mais adequada e um espaço adequado seria ideal. Estamos em um lugar errado e com equipamentos errados. Se a empresa emprestasse a cadeira. Mas no sentido ergonômico mesmo.” (Analista 6)</i></p>
<p><i>“Acredito pelo aspecto da saúde física disponibilizar para o colaborador equipamentos ergonômicos. Isso faz total diferença. Estar 8 horas por dia na frente do computador então precisa de uma cadeira adequada, regulador de tela, até mesmo a iluminação interfere então é algo que precisa ser estudado. Além de voltado para o psicológico também e não somente ao vírus. Pode ser um fórum, ou perguntas para saber como está se sentindo hoje. Uma pesquisa diária para saber como está o psicológico do colaborador.” (Analista 7)</i></p>	
<p><i>“A gente não trabalha bem home office, porque temos que bater o ponto, podia não ter mais esse registro. Sei tem o horário de atendimento das 8h às 17h. Isso é coisa mínima, mas no final do mês acaba dando problema. E só do fato de não precisarmos registrar já melhoraria bastante, teria que verificar com o RH.” (Analista 8)</i></p>	<p><i>“A ergonomia e a empresa ver uma forma de compensação com o funcionário. Porque a empresa está tendo economia, estou gastando minha luz e muitas vezes meu ar-condicionado. Não que eu queira, mas se a empresa estivesse perdendo, mas quem está fazendo um favor somos nós. E a ergonomia, não temos uma casa preparada para escritório, a regulagem certa da altura da cadeira e da tela. Se ela demitir vai ter que colocar alguém. Então acho que poderia disponibilizar os equipamentos corretos e pensar em compensar de uma forma.” (Analista 9)</i></p>
<p><i>“Facilitar mais, porque para pegar uma cadeira é uma burocracia. Um auxílio com internet ou algo assim. Ou flexibilidade com o horário, nosso trabalho é complicado. E não precisar avisar quando vai no banheiro ou tomar</i></p>	<p><i>“Eu acho que a questão dos equipamentos, por causa da postura. E algo que precisa ser melhorador. Embora o colaborador possa levar sua cadeira, precisa preencher um formulário pedir permissão para o gestor, e isso</i></p>

<p>água. Todos são adultos e profissionais, não precisaria de um controle tão grande. Temos meta para cumprir e responsabilidade. Não tem necessidade de avisar tudo que vai fazer.” (Analista 10)</p>	<p>não é divulgado. Divulgar melhor os canais de suporte psicológico, física e o laboral. Não apenas por um e-mail da comunicação, mas a própria liderança passar da importância.” (Analista 11)</p>
--	--

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Os analistas 5, 6, 7, 9, 10 e 11 citam que os funcionários não possuem equipamentos adequados, como cadeira com regulagem, mesa da altura certa e regulador para a tela do computador. O 6 destaca que o local para trabalho também é errado, e que se pelo menos a empresa fornecesse os equipamentos ergonômicos seria o suficiente.

Por sua vez, o analista 7 explica que até a luminosidade da casa atrapalha no trabalho. E que por ficar 8 horas em frente ao computador faz com que precisem de equipamentos adequados. Também nota-se certo desgaste por seu local de trabalho dentro de casa não ter luz o suficiente para melhorar a visão sobre suas atividades.

Ainda, os analistas 10 e 11 notam que é possível retirar uma cadeira emprestada da empresa, só que existe burocracia e se trata de um processo demorado. Além de, segundo o analista 10, não ser muito divulgado que é possível fazer isso, também acredita que há falta de incentivo dos líderes sobre a ginástica laboral e sobre os acessos a canais de suporte psicológico e físico. Assim, parece estar insatisfeito por não existir maiores preocupação em promover esses programas.

Fernandes (1996) explica que precisa de gestores qualificados e responsáveis em transformar o ambiente de trabalho em um local saudável. Da mesma forma que a organização precisa disponibilizar condições para os gestores poderem criar e renovar.

Segundo Diniz e Song (2013) evitar que o funcionário sofra com algum problema físico ou psicológico faz com que sejam mais produtivos. Ou seja, um trabalhador saudável irá estar mais disposto e motivado.

O analista 5 argumenta que o próprio funcionário deve cuidar mais da alimentação, fazer exercícios físicos e que por parte da gestão uma conversa semanal para saber como todos estão e quais suas ideias poderia melhorar muito o trabalho de todos.

Enquanto o analista 7 acredita que é necessário cuidados específicos com o psicológico dos colaboradores que estão em *home office*, por parte da empresa. Ter

uma pesquisa diária para saber como estão se sentindo e não somente as perguntas sobre contato com o coronavírus. Ele se mostra apreensivo quanto a isso, pois acredita que com a pandemia as pessoas também precisam de auxílio psicológico, já que nem todos reagem da mesma forma.

De acordo com o analista 8, uma melhoria seria não precisar mais registrar o ponto, pois às vezes não contabiliza corretamente ou ocasiona algum problema e precisam ajustar manualmente. Acredita que falta flexibilidade e por isso não considera o trabalho como *home office*, já que há controle sobre suas atividades.

Da mesma forma, o analista 10 alega que seria uma melhoria flexibilizar o horário. Compreende que o atendimento em si não tem como flexibilizar, mas acredita que não existe necessidade para avisar tudo que irá fazer, porque todos são responsáveis e precisam cumprir suas metas e demandas. Além de sugerir que a instituição deveria fornecer algum auxílio pelos gastos tidos em casa por conta do teletrabalho.

O analista 9 tem o mesmo pensamento que o 10, em relação a uma compensação de valor referente aos gastos tidos em casa por conta do trabalho remoto.

Maslach (2005) informa que o estresse no trabalho pode levar a desenvolver problemas graves como o *Burnout*. O conflito entre funcionário e empresa pode levar a problemas psicológicos. Por isso, seria necessário o diálogo entre as partes para resolver possíveis desentendimentos e estresse.

No quadro 25 são abordadas as melhorias propostas pelos próprios colaboradores, entrevistados da empresa. No geral, a maioria nota a necessidade de equipamentos ergonômicos para o trabalho remoto. Além de alguns sugerirem que os próprios funcionários precisam cuidar de sua alimentação e como poderá ter orientação da empresa sobre isso.

Quadro 25 – Melhorias no trabalho em *home office* segundo analistas

Analistas (nº)	Melhorias no trabalho em <i>home office</i>
9, 10	A empresa poderia compensar os gastos tidos no trabalho em casa.
5, 6, 7, 9, 10 e 11	A empresa poderia fornecer equipamentos ergonômicos.
5	Conversa semanal para que todos pudessem se expressar.

5, 6 e 7	Cuidar mais da alimentação e saúde física.
11	Divulgar melhor os canais de suporte à saúde e a ginástica laboral.
10 e 11	Flexibilizar e diminuir o controle exercido sobre os colaboradores.
11	Líderes incentivarem a prática da ginastica laboral.
8	Não precisar registrar o ponto em <i>home office</i> .
7	Pesquisa diária para saber como está o psicológico do colaborador.

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Observando o quadro 25, percebe-se que a maioria dos entrevistados sente a necessidade de melhorias em relação a equipamentos ergonômicos, já que muitos tiveram que comprar e outros não têm. Assim, indicam que a instituição poderia oferecer esses equipamentos para todos os colaboradores que trabalhe em *home office*.

Como segunda melhoria, os pesquisados citam os cuidados com a alimentação, já que muitos não conseguiram equilibrar trabalhando em casa. E alimentos balanceados e adequados melhoram a saúde de todos.

Portanto, todas as melhorias que foram propostas, de certa forma, podem melhorar o desempenho, a produtividade dos funcionários, bem como sua QVT. Além disso, os cuidados com o bem-estar vão além de apenas físicos e comportamentais. Por isso, foi solicitado que os analistas indicassem melhorias para diminuir tensões relacionadas à rotina do trabalho. Assim, na última etapa da análise, a mesma será apresentada.

4.4.2 Diminuir tensões ou qualquer outro fator que te leve a falta de QVT

Como última etapa da pesquisa, foram questionados os pesquisados sobre como poderiam diminuir tensões da rotina do teletrabalho, de forma que aprimorasse a saúde psicológica dos colaboradores da instituição. Assim, segue o quadro 26 com as respostas produzidas a partir deste questionamento.

Quadro 26 - Diminuir tensões no *home office* conforme entrevistados

<p><i>“Assim como tem a laboral, podia ter mensal uma sessão de terapia, uns 20 minutos ou 10 minutos para todo mundo. Eu acho que terapia é essencial.” (Analista 3)</i></p>	<p><i>“Isso eu tento fazer, no início eu não conseguia. Eu desligava o computador e ficava pensando no que eu iria fazer no outro dia. Antes o computador era na sala então eu o via sempre que passava pela sala. Agora coloquei em um quarto e ficou melhor, porque ficou separado e só vou lá para estudar ou trabalhar.” (Analista 5)</i></p>
<p><i>“Separar o que é trabalho do que é vida pessoal. Isso é muito difícil para todos, porque fomos para o home office de forma repentina. Por isso fica difícil separar os dois. Eu uso o mesmo quarto para trabalhar e estudar e quando vou estudar acabo vendo o jeito que deixei a caneta e lembro de algo que tem que fazer. Teria que separar, sei lá colocando o despertador.” (Analista 7)</i></p>	<p><i>“Uma conversa com o psicólogo uma vez a cada 15 dias ou por mês para saber como que está, se está tudo tranquilo. Talvez para algumas pessoas não tem diferença nenhuma, mas para outras que tem três filhos e está em home office é mais difícil, por exemplo. Também fazer um rodízio uma vez por semana alguém pode sair mais cedo para aliviar a cabeça. A empresa faz algumas coisas, mas ainda pode melhorar.” (Analista 9)</i></p>
<p><i>“Fala que se tem autonomia, mas na verdade não tem. Não se tem liberdade. Se eu faço algo errado para você, nós dois podemos resolver. E não passar para muitas outras pessoas e setores. A não ser que nós tenhamos conversado e não conseguimos resolver o problema. Mas geralmente foi resolvido entre pares, mas é passado para outros setores.” (Analista 10)</i></p>	<p><i>“Acho bastante importante a gente fazer algumas pausas durante o trabalho. A gente que veio de uma área de atendimento, temos que estar disponível o tempo todo. E isso é agravante e leva ao estresse ao extremo. Nem que seja uns minutinhos para dar uma volta, eu acho que ajuda muito para diminuir o estresse e dar uma energia. Poderia ser determinado isso pela empresa.” (Analista 11)</i></p>
<p><i>“No home office tem uma tensão. Porque sempre tem alguma coisa que tira o foco. E você sempre acha que tem alguém te chamando no computador. Em casa temos que sempre estar dizendo o que estamos fazendo para não pensarem que nos abandonamos ali e fomos embora.” (Analista 13)</i></p>	<p><i>“As pessoas têm que fazer terapia. Eu acho que as pessoas têm uma mania de responsabilizar terceiros por alguma coisa, a culpa é sempre de alguém menos minha. As pessoas precisam trabalhar seu equilíbrio emocional.” (Analista 14)</i></p>

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

No quadro 26, é apresentada a percepção dos pesquisados em relação à tensão dentro do ambiente de trabalho, com foco no *home office*. Apesar de existirem diversas opiniões, muitas pessoas acreditam que existem tensões. Cada uma colocou conforme seu ponto de vista e a forma que absorve dentro do trabalho.

Os analistas 3, 9 e 14 acreditam que uma das melhorias que a empresa poderia oferecer para os seus colaboradores seria atendimento psicológico de forma periódica. Segundo o 3, da mesma forma que é feito com a ginástica laboral, uma terapia ajudaria muito.

Chiavenato (2020) sugere que pessoas com problemas de estresse devem fazer meditação, algo que possa relaxar e até mesmo terapias com profissionais adequados. Inclusive a empresa poderá auxiliar nesses tratamentos.

Diniz e Song (2013) também explica que se a instituição não tiver bons gestores para gerenciamento e incentivo dos funcionários, fará com que bons trabalhadores, por problemas de comportamento, deixem a empresa.

O analista 13 demonstra preocupação com a questão de em casa o trabalhador precisa sempre estar no computador para responder eventuais conversas ou ligações de colegas. Porque ficam com medo de alguém chamar, não responder e pensarem que não estão trabalhando. Sente assim, falta de liberdade.

O analista 9 ainda sugeriu um descanso semanal, através de rodízio entre os colegas. Assim, cada vez um sai mais cedo na semana para descansar a cabeça. Ele também diz que a empresa faz muitas coisas, mas ainda falta algo nesse sentido.

Ainda, o analista 11 indicou que poderia ser feito algumas pausas durante o trabalho, para desestressar e voltar mais tranquilo e com energia renovada. Acredita também que a empresa poderia determinar isso, para que ficasse padrão. O entrevistado se mostra muito preocupado com o estresse da rotina de trabalho.

Maslach (2005) explica que um profissional que por causa do estresse desenvolver *Burnout* poderá ter seu desempenho diminuído, produzir menos, não ser criativo, causar hostilidade e ainda levar seus colegas a desenvolver também. Além de inúmeros problemas, que poderá ocasionar caso não seja tratado.

O analista 5 disse que já tem feito algo para diminuir tensões. Antes seu equipamento de trabalho ficava na sala e sempre quando passava por aquele local lembrava do trabalho. Há pouco tempo, fez uma reforma e colocou dentro de um quarto e por isso só entra quando vai estudar ou trabalhar. Isso deixou mais aliviado e tranquilo.

Todavia, o analista 7 admitiu que ele usa um quarto separado para estudar e trabalhar. Mesmo assim, sempre quando vai estudar, lembra-se de algo do trabalho e acaba por ir conferir. Acredita que precisa separar a vida pessoal da profissional e sugere que deveria colocar um despertador para lembrar que terminou o expediente.

O analista 10 reconheceu que para diminuir a tensão é necessário que os problemas do trabalho sejam resolvidos pelas partes interessadas e não passar por vários setores antes de ser solucionado. Pensa que muitos argumentam que têm liberdade, mas não há. Por isso, ele diz que deveria passar para outras pessoas só

em caso de não ter sido possível resolver entre as partes envolvidas. Demonstra estar chateado por alguns problemas simples se tornarem maiores do que são, porque envolvem outras pessoas sem necessidade, demorando assim, o tempo de solução.

De acordo com Fernandes (1996) deixar com que os empregados façam parte das decisões da empresa, tais como poderem expressar o que sentem, trazem melhorias para a empresa. Cooper (2005) traz como uma das características de um bom líder o bom humor, para que se possa manter o equilíbrio e motivar sua equipe, que precisa respirar para vencer as tensões e estresses da rotina de trabalho.

Segundo o quadro 27, a maioria dos analistas indica que para diminuir tensões seria preciso que os funcionários tivessem terapias, de uma a duas vezes por mês. Como também saber separar vida pessoal da profissional.

Quadro 27 – Melhorias para diminuir tensões no *home office*

Analistas (nº)	Melhorias para diminuir tensões no <i>home office</i>
13	Diminuir controle dentro do <i>home office</i> .
3, 9, 14	Fazer a cada 15 dias ou 30 dias, terapia com psicólogo.
9	Fazer escala de descanso, uma vez por semana um colega sai mais cedo para descansar o psicológico.
11	Pequenas pausas durante o trabalho para desestressar.
5, 7	Separar vida pessoal e profissional, se desligar do trabalho quando não estiver trabalhando e usar métodos, se preciso.
10	Ter maior autonomia para resolver problemas internos do setor, um último caso levar à gerência.

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo são abordadas as considerações finais dessa pesquisa, trazendo os resultados adquiridos com base no objetivo geral e os objetivos específicos. O método adotado foi estudo de caso, de natureza qualitativa e pesquisa exploratória. Os fundamentos teóricos foram baseados em conceito de qualidade de vida no trabalho com o modelo de Walton e a escola de França-Limongi; estresse e doenças ocupacionais como *Burnout*, LER/DORT e lombalgias; e, por último, a perspectiva para qualidade de vida no trabalho.

A proposta desse estudo foi analisar a qualidade de vida no trabalho do setor administrativo de uma concessionária de energia elétrica do Rio Grande do Sul. Levando em consideração a mudança na forma de trabalhar, que antes era dentro das instalações físicas da organização e passou para dentro das casas dos trabalhadores. Por causa da pandemia que assolou o mundo, foi necessário tomar providências rápidas para evitar disseminação do vírus da Covid-19. Segundo Cavallini (2020):

A grande mudança trazida pela Covid-19 foi a implantação do *home office* pelas empresas. Com o isolamento para conter a propagação da doença, o trabalho remoto foi a saída encontrada para continuar as atividades, pelo menos para aqueles profissionais cujo emprego não exige presença física em um local específico. Essa medida adiantou uma prática que vinha sendo implantada de forma gradual antes da pandemia por algumas empresas, limitada a alguns dias da semana.

Deste modo, muitas empresas, como a RGE, tiveram que mudar rapidamente a forma de trabalhar, não tendo tempo de se adequar. Pensando nisso, o estudo teve como pretensão investigar se com a nova modalidade houve também alterações na QVT, tanto de forma positiva quanto negativa. Fernandes (1996) explica que programas de QVT podem não resolver todos os problemas de produtividade da empresa, todavia evita maiores perdas e melhora o desempenho diminuindo custos operacionais.

Assim, o objetivo geral foi analisar as dificuldades dos colaboradores em conciliar bem-estar e qualidade de vida no trabalho remoto, que foi atingido conforme o previsto, já que seus objetivos específicos foram respondidos.

O primeiro objetivo específico foi apresentar a empresa RGE. Verificando a missão, valores e visão da organização, é possível notar que tem grande preocupação com a segurança de sua região, além de demonstrar através de sua cultura, respeito

à diversidade e tratar com igualdade todos os seus colaboradores. Na primeira questão, os entrevistados foram instigados a responder de que forma a organização preza pelo bem-estar de seus trabalhadores.

Através dos depoimentos, percebe-se que dentro das instalações da instituição a cultura tem foco em cuidados com a segurança; assim, para evitar acidentes, todos podem e devem orientar seus colegas a tomarem cautelas a realizar atividades ou até mesmo ao andar pelas instalações da organização. Ainda, existem reuniões semanais que passam algumas orientações voltadas à segurança e saúde. Antes da pandemia eram presenciais e agora acontecem *online*.

Entre as preocupações com QVT também existem as ginásticas laborais de forma *online*, realizadas duas vezes por semana. Nem todos participam, mas todos podem assistir. No ambiente físico da empresa possuem equipamentos corretos, cuidados com a ergonomia, psicólogos gratuitos para início de tratamento, vale alimentação/refeição, plano de saúde, cuidados com a iluminação e pesquisa diária pelo computador sobre contato com Covid-19. Todavia para quem está em trabalho remoto, para conseguir uma cadeira adequada necessita comprovar problema de coluna, assim, nem todos possuem esse equipamento.

Na segunda questão foram questionados quais benefícios e malefícios podem existir em se trabalhar na RGE, além dos vales alimentação/refeição e plano de saúde, os analistas indicaram os PLRs e PPR, a relação interpessoal que tem entre os colegas, desenvolvimento pessoal, incentivo à educação e estabilidade. Sobre o salário fixo, alguns acreditam que esteja abaixo do mercado, porém um afirmou considerar compatível. Mesmo quem acredita que o salário esteja abaixo da média, ainda afirma que os benefícios suprem essa falta.

Na terceira questão, ainda dentro do primeiro objetivo específico, foi perguntado sobre meios de comunicação e programas que a empresa possui, todos os entrevistados afirmaram existir programas voltados ao estresse. É um canal que o trabalhador liga para um número 0800 e terá auxílio, tanto para problemas jurídicos, financeiros, pessoais e profissionais. Qualquer que seja o problema, os atendentes irão passar para o especialista da área e buscar a solução, além de ser sigiloso, ainda é gratuito. Dos pesquisados, nenhum usou o programa e por isso alguns não sabiam o nome dele, que é "Fale Comigo". Além disso, acreditam que poderia ser mais bem divulgado.

O segundo objetivo específico foi identificar quais dificuldades se tem de conciliar bem-estar e QVT em *home office*. A primeira questão foi sobre as mudanças provocadas pelo teletrabalho. De acordo com a pesquisa, a maioria dos entrevistados afirmaram que em *home office* tiveram lesões e dores nas costas, como também uma das mudanças foi a falta de equipamentos ergonômicos, já que nenhum dos pesquisados conseguiu cadeiras e mesas da organização. Alguns tiveram até mesmo que comprar e os que não puderam fazer a aquisição, sofreram com problemas relacionados a DORTs e lombalgias.

Além disso, outras mudanças provocadas pelo *home office* foi a dificuldade em conciliar trabalho com filhos, estresse, falta de luminosidade em casa, aumento de trabalho e alimentação inadequada. Mesmo assim, um analista afirma que teve maior produtividade do que na empresa. Em relação à autonomia, ficaram divididas as opiniões, já que alguns acreditam que há maior autonomia em casa, outros que há menos. Enquanto alguns acreditam que a autonomia em casa e na organização é a mesma, sendo indiferente.

A última questão, do segundo objetivo, foi se com o teletrabalho houve interferência da vida profissional na vida pessoal e vice-versa. Conforme a maioria dos pesquisados, com o trabalho levado para dentro de casa houve dificuldades em separar trabalho de vida pessoal, têm muitos documentos do trabalho nas residências, além do aumento de estresse. Todavia, em contrapartida, alguns trabalhadores tiveram maior aproximação com a família e puderam aproveitar o tempo que antes era gasto com deslocamento.

O terceiro objetivo específico teve como finalidade explicar quais as formas de cuidados tomadas pelos colaboradores antes do trabalho remoto. A primeira questão levantada foi sobre quais eram as medidas tomadas dentro da instituição antes do *home office*. A maioria dos entrevistados afirmou que a instituição tem forte cultura com cuidados relacionados à saúde, sendo que alguns dos cuidados são: não andar falando ao celular; estacionar sempre de ré; segurar o corrimão para descer ou subir escada; não deixar gavetas abertas; não deixar roupas penduradas na cadeira; avisar o colega sobre possível acidente, caso não tome os devidos cuidados.

Os colaboradores são chamados de guardiões da vida, já que todos tem total liberdade para cobrar e ajudar um colega a evitar acidentes. Outras medidas de prevenção e cuidados com QVT antes do *home office* eram a verificação de

luminosidade e ar-condicionado, todos tinham que participar das ginásticas laboral presenciais, reuniões e orientações sobre saúde física e psicológica.

A segunda pergunta, do terceiro objetivo específico, foi sobre vantagens em se trabalhar dentro da organização e se fazia mais horas extras antes do teletrabalho ou fazem agora. A maioria dos trabalhadores que responderam à pesquisa admite que não faziam horas extras antes e não fazem agora, já que a instituição não é a favor de fazer. Alguns afirmaram que mesmo não fazendo hora extra, ainda assim, trabalham mais no trabalho remoto, já que por não ter contato com os colegas ficam mais tempo em frente ao computador.

Além disso, alguns colaboradores acreditam que as vantagens em trabalhar nas instalações da organização são: o local é mais adequado, não tem filhos junto, o sistema não desestabiliza tanto quanto em casa e menor estresse na empresa. Em casa veem como vantagem não precisar se deslocar de um lugar ao outro.

O último objetivo específico foi propor melhorias de bem-estar e QVT dentro do *home office*. Para isso, foram levantadas duas perguntas. A primeira foi sobre aspectos do trabalho que precisam ser melhorados. A maioria dos entrevistados acredita que para melhorar o bem-estar a empresa poderia fornecer equipamentos ergonômicos para todos, podendo ser até mesmo as cadeiras e mesas que os funcionários já usam dentro da instituição. Acreditam também que os colaboradores precisam cuidar mais da saúde física e alimentação.

Aliás, também indicam outras melhorias na QVT, tais como: a empresa compensar gastos tidos com energia elétrica e *internet*; conversas semanais para que todos se expressem; divulgar melhor os canais de suporte à saúde e ginástica laboral; flexibilizar o controle tido com os colaboradores; não precisar registrar o ponto e pesquisas diárias sobre a saúde física e psicológica dos trabalhadores.

A última pergunta sobre melhorias dentro do teletrabalho foi feita específica para diminuir tensões dentro do ambiente de trabalho. A maioria dos pesquisados acredita que é necessário realizar terapias mensais ou quinzenais para avaliar o psicológico dos funcionários.

Ademais, citam outras melhorias para diminuir tensões, tais como: diminuir controle dentro do *home office*; fazer escala de descanso (uma vez por semana alguém sai mais cedo para espairecer); pequenas pausas durante o trabalho; separar vida pessoal da profissional e maior autonomia para resolver problemas internos dentro do setor.

Portanto, com os objetivos específicos foi possível responder o objetivo geral dessa pesquisa. É entendido que os funcionários estão felizes com benefícios oferecidos pela instituição, com cuidados voltados a segurança do trabalho, com a chances de crescimento e estabilidade. Todavia, é perceptível que com a troca da forma de se trabalhar para o teletrabalho fez com que tivessem algumas dificuldades no início, ainda mais que a organização não teve tempo de treinar ou acostumar seus colaboradores.

Deste modo, nota se que para os pesquisados, no geral, a maior dificuldade em conciliar QVT dentro do *home office* é a falta de equipamentos ergonômicos para todos, como também assistências psicológicas; já que a mudança aconteceu por consequência de uma pandemia e muitos não conseguiram se preparar psicologicamente para essa mudança repentina. Assim, os entrevistados veem como principais melhorias para se ter QVT, equipamentos ergonômicos e realização de terapias psicológicas.

REFERÊNCIAS

BANOV, Márcia Regina. **Psicologia no Gerenciamento de pessoas**. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2015. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522499939/cfi/4!/4/4@0.00:0.00>. Acesso em: 17 out. 2020.

BRANDÃO, Helena Nagamine. Conceitos e fundamentos – enunciação e construção do sentido. *In*: FIGARO, Roseli (org.). **Comunicação e análise do discurso**. 1. ed. São Paulo: Editora Contexto, 2012. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/3467/epub/0?code=gmpqSC73Valdk0NZ8d8F91edgMmHgChRUcJWGKpb1HjiCOEGnMcAwlz5WnPYkjQJD1CrLjqro7xCQcBBmlahQQ==>. Acesso em: 07 nov. 2020.

BRUCK-LEE, Valentina; SPECTOR, Paul E.. Conflito interpessoal e estresse no trabalho: implicações para a saúde e o bem-estar dos funcionários. *In*: ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela L.; MEURS, James A. (org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: stress social- enfrentamento e prevenção**. São Paulo: Editora Atlas, 2011.

CAVALLINI, Marta. **Pandemia adiantou mudanças no mundo do trabalho: veja as 10 principais tendências**. *In*: G1. [S. l.], 19 jun. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2020/06/19/pandemia-adiantou-mudancas-no-mundo-do-trabalho-veja-as-10-principais-tendencias.ghtml>. Acesso em: 22 mai. 2021.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel da gestão do talento humano**. 5. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2020. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597024074/cfi/6/8!/4/2/4@0:53.0>. Acesso em: 15 out. 2020.

CLAYTON, Izidoro. **Análise e pesquisa de mercado**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015c. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/35512/epub/0?code=tn9lwQc2AlQV/cH5snTVjSGyUu+UUgikEwel5hUvc56Kv5myyOn4Pr7LcjheGluCY2f/GAmSryF05HVvgn87kQ==>. Acesso em: 04 nov. 2020.

COOPER, Ann A.. **Como ser um líder**. 1. ed. São Paulo: Cengage Learning; Rio de Janeiro: Senac, 2012. *E-book*. Disponível em: <https://cengagebrasil-ip.vitalsource.com/#/books/9788522114214/cfi/2!/4/4@0.00:35.2>. Acesso em: 17 out. 2020.

COOPER, Cary L.. A natureza mutante do trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados. *In*: ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela L.; SAUTER, Steven L. (org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. 1. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2005.

CPFL Energia. **A RGE**. [S. l.], 2017c. Disponível em: <https://www.cpfl.com.br/unidades-de-negocios/distribuicao/rge/paginas/default.aspx>. Acesso em: 03 abr. 2021.

CPFL Energia. **Missão, visão e valores**. [S. l.], 2017c. Disponível em: <https://www.cpfl.com.br/institucional/quemsomos/visaomissaoprincipios/Paginas/default.aspx>. Acesso em: 03 abr. 2021.

DINIZ, Denise Pará; SONG, Elaine Horibe. Qualidade de vida no trabalho: custos e benefícios. *In*: DINIZ, Denise Pará (coord.). **Guia de qualidade de vida: saúde e trabalho**. 2. ed. São Paulo: Manole, 2013. p. 255-266. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788520437285/cfi/243!/4/2@100:0.00>. Acesso em: 15 out. 2020.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 3. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, Maria Cristina; MENDONÇA, Helenides. **Saúde e bem estar no trabalho: dimensões individuais e culturais**. 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/3358/epub/0?code=BWxmU++20NhdAABYCLkpRG5CA4PrYc3djWMVglPqWMguAhtZMuUKQeIJ1Mfy6iD7Zb+3X6THDOdgvYQAGA09pQ==>. Acesso em: 26 set. 2020. *E-book*

FERREIRA, Patrícia Itala. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: LTC, 2013. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-216-2383-0/cfi/128!/4/4@0.00:64.9>. Acesso em: 06 set. 2020.

GIBBS, Graham. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Bookman: Artmed, 2009. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536321332/cfi/3!/4/4@0.00:51.9>. Acesso em: 06 nov. 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2017. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597012934/cfi/6/10!/4/2@0:0>. Acesso em: 25 out. 2020.

GUSSO, Gustavo. Lombalgia. *In*: GUSSO, Gustavo; LOPES, José Mauro Cesatti; DIAS, Lêda Chaves (org.). **Tratado de Medicina de família e comunidade: princípios, formação e prática**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2019. v.2, p. 1793-1801. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788582715369/cfi/6/446!/4/2/8@0:0>. Acesso em: 13 out. 2020.

HALBESLEBEN, Jonathon R. B.; ZELLARS, Kelly L.. Stress e a interface do trabalho-família. *In*: ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela L.; SAUTER, Steven L. (org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. 1. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2005. p. 56-72.

JUNIOR, Antonio Gasparetto. **Terceira Via**. In: INFOESCOLA. [S. l.], c2006-2021. Disponível em: <https://www.infoescola.com/politica/terceira-via/>. Acesso em: 17 mai. 2021.

KELLER, Paula. **Home office será um importante legado da pandemia da Covid-19**. In: CONJUR. [S. l.], 08 mai. 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-08/paula-keller-home-office-importante-legado-pandemia>. Acesso em: 21 mar. 2021.

LEITER, Michael P.; MASLACH, Christina. Burnout e lesões no local de trabalho: uma análise longitudinal. In: ROSSI, Ana Maria; QUICK, James Campbell; PERREWÉ, Pamela L. (org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo**. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de Recursos Humanos PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. 1. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2013. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522478507/cfi/3!/4/4@0.00:52.2>. Acesso em: 29 set. 2020.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós industrial**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

MACIEL, Victor. **LER e DORT são as doenças que mais acometem os trabalhadores, aponta estudo**. In: MINISTÉRIO DA SAÚDE. [S. l.], 30 abr. 2019. Disponível: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/ler-e-dort-sao-as-doencas-que-mais-acometem-os-trabalhadores-aponta-estudo>. Acesso em: 11 out. 2020.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008. *E-book*. Disponível: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522466061/cfi/22!/4/4@0.00:46.8>. Acesso em: 05 nov. 2020.

MASLACH, Christina. Entendendo o Burnout. In: ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela L.; SAUTER, Steven L. (org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. 1. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2005.

MEDEIROS, Laís Virginia Alves. **Análise do discurso**. Porto Alegre: SAGAH, 2016. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788569726678/cfi/4!/4/4@0.00:0.00>. Acesso em 06 nov. 2020.

MELLO, Daniel. **Home office foi adotado por 46% das empresas durante a pandemia**. In: AGÊNCIA BRASIL. São Paulo. 28 jul. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-07/home-office-foi-adotado-por-46-das-empresas-durante-pandemia>. Acesso em: 20 mar. 2021.

MENDES, Ricardo Alves; LEITE, Neiva. **Ginástica Laboral: princípios e aplicações práticas**. 3. ed. São Paulo: Manole, 2012. *E-book*. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788520444641/cfi/3!/4/4@0.00:0.00>. Acesso em: 11 out. 2020.

MINISTÉRIO do Trabalho. **Como prevenir as doenças ocupacionais**. In: Associação Nacional de Medicina do trabalho (ANAMT). [S. l.], 8 ago. 2017. Disponível em: <https://www.anamt.org.br/portal/2017/08/08/ministerio-do-trabalho-como-prevenir-as-doencas-ocupacionais/>. Acesso em: 11 out. 2020.

MONTAÑES, Maria Concepción Menéndez; DINIZ, Denise Pará. Ergonomia a serviço do bem-estar pessoal e do trabalho. In: DINIZ, Denise Pará (coord.). **Guia de qualidade de vida: saúde e trabalho**. 2. ed. São Paulo: Manole, 2013. p. 217-236. *Ebook*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788520437285/cfi/243!/4/2@100:0.00>. Acesso em: 14 out. 2020.

MORAES, Márcia Vilma Gonçalves de. **Princípios ergonômicos**. 1. ed. São Paulo: Érica, 2014. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536518060/cfi/2!/4/4@0.00:0.00>. Acesso em: 11 out. 2020.

PENA, Rodolfo Alves. **O que é Neoliberalismo?** In: BRASIL ESCOLA. [S. l.], c2021. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/o-que-e/geografia/o-que-e-neoliberalismo.htm>. Acesso em: 21 mai. 2021.

PEREIRA, Ana Maria T. Benevides. **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. 4 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/2292/epub/0?code=nf212bbuc9g4UkA7XegY32bBcuZcd8qV20DONf0oUC9x6iHosaZnT74AQk/CX7m2jqr5OUgykedJWwFR/3f5Rw==>. Acesso em: 05 out. 2020.

PHELIPE, André; MEDEIROS, Israel. **Covid-19 muda a rotina do mercado de trabalho com o home office**. In: CORREIO Braziliense. [Brasília], 21 mar. 2020. Disponível em: https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/03/21/internas_economia,835717/covid-19-muda-a-rotina-do-mercado-de-trabalho-com-o-home-office.shtml. Acesso em: 21 nov. 2020.

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. **Gerenciando mudanças nas organizações**: um guia de práticas. São Paulo: Editora Saraiva, 2016. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788547208202/cfi/25!/4/2@100:0.00>. Acesso em: 30 ago. 2020.

ROSSI, Ana Maria. Estressores ocupacionais e diferenças de gênero. In: ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela L.; SAUTER, Steven L. (org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. 1. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2005.

SANTOS, Vanessa Sardinha dos. **Coronavírus (COVID-19)**. In: BRASIL ESCOLA. [S. l.], c2021. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/doencas/coronavirus-covid-19.htm>. Acesso em 21 de mar. 2021.

SILVA, Deisiane Cecília da Silva Cecília da; BORBA, Rosângela Maria de. Qualidade de vida no local de trabalho: o estresse e seus fatores de negatividade. **Caderno Profissional de Administração da UNIMEP**, [s. l.], v. 9, n. 1, p. 76-89, 2020. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/58512/qualidade-de-vida-no-local-de-trabalho--o-estresse-e-seus-fatores-de-negatividade>. Acesso em: 26 set. 2020.

STAKE, Robert E. **Pesquisa qualitativa**: estudando como as coisas funcionam. Porto Alegre: Penso, 2011. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788563899330/cfi/0!/4/4@0.00:53.8>. Acesso em: 27 out. 2020.

ZULAR, Artur. Gestão de pessoas: uma visão psicossomática. *In*: ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela L.; MEURS, James A. (org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**: stress social- enfrentamento e prevenção. São Paulo: Editora Atlas, 2011.

APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA

1. Dados pessoais

Gênero: () Masculino () Feminino () Outros

Tempo de atuação na empresa?

Qual sua idade?

Tem filhos? Quantos?

Estado civil?

Qual sua formação?

Apresentar a Empresa RGE.

2. Qualidade de vida no trabalho é essencial para a motivação do trabalhador. Dito isto, de que forma você percebe que a empresa preza pelo bem-estar de seus colaboradores?
3. Quais benefícios e malefícios se tem em trabalhar na empresa RGE?
4. A empresa possui algum programa voltado ao estresse ou meios de comunicação direto com os funcionários para relacionamento saudável entre as partes? Explique.

Principais dificuldades identificadas em conciliar bem-estar e QVT em *home office*.

5. Por causa do impacto que a pandemia causou do mundo levou muitas empresas a trabalhar em home office, inclusive a RGE. Quais mudanças na sua saúde, alimentação e bem-estar, tanto psicológico (estresse, ansiedade, depressão) como físico (dor de cabeça, lombar, DORT) e comportamental (acidentes, agressividade) foi provocado por esse novo meio de trabalhar?
6. Os colaboradores estão com mais autonomia e mais à vontade que antes? Exemplifique.
7. Em sua opinião o trabalho a distância interferiu de certa forma na sua vida pessoal? Por quê?

A forma de cuidados com a saúde, por parte dos colaboradores e da Empresa, antes do trabalho remoto.

8. Antes do trabalho remoto quais eram as medidas de cuidados com a qualidade de vida tomadas dentro do ambiente de trabalho?

9. Quais eram as vantagens antes do trabalho em *home office*? Você fazia mais horas extras? Por quê?

Propor melhorias de bem-estar e QVT no trabalho remoto.

10. Quais aspectos do seu trabalho você acredita que precisa ser melhorado para aumentar seu desempenho e seu bem-estar?
11. Em sua opinião o que poderia ser feito para diminuir tensões ou qualquer outro fator que te leve a falta de QVT?