

INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

RAYSA DA SILVA SANTOS WENCIONEK

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS COLABORADORES DE UMA REDE
DE CONSULTÓRIOS ODONTOLÓGICOS DURANTE A PANDEMIA DA COVID 19.**

BARRA DE SÃO FRANCISCO - ES

2022

RAYSA DA SILVA SANTOS WENCIONEK

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS COLABORADORES DE UMA REDE DE CONSULTÓRIOS ODONTOLÓGICOS DURANTE A PANDEMIA DA COVID 19.

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia do Espírito Santo, curso de Bacharelado em administração do campus de Barra de São Francisco, como requisito institucional para obtenção do grau de Bacharel(a) em administração.

Orientador: Prof. Marcelo Mendonça Vieira.

BARRA DE SÃO FRANCISCO - ES

2022

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
1.1 OBJETIVO.....	5
1.1.1 Objetivo Geral	5
1.1.2 Objetivos Específicos	5
2 REFERENCIAL TEÓRICO	6
2.1 QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.	6
2.2 QUALIDADE DE VIDA SEGUNDO MODELO WALTON.....	8
2.3 <i>HOME OFFICE</i> E PANDEMIA DA COVID	10
3 METODOLOGIA	12
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	12
3.2 POPULAÇÃO	12
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	13
4 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.	13
4.1. COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	13
4.2. CONDIÇÃO DE TRABALHO	14
4.3. USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	14
4.4. OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA.....	15
4.5. INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	15
4.6. CONSTITUCIONALISMO.....	15
4.7. O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DA VIDA.....	15
4.8. RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA	16
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
REFERÊNCIAS	19
APÊNDICE	22

RESUMO

Essa pesquisa apresenta um estudo de caso sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT) dos colaboradores de uma rede de consultórios odontológicos durante o período da pandemia do coronavírus, tendo como objetivo analisar quais os impactos decorrentes do modelo de trabalho *home office* compulsório, adotado neste período, e sobre a qualidade de vida no trabalho. O percurso metodológico se deu por meio de entrevista, seguida por um roteiro semiestruturado, construído à luz do modelo de Richard Walton. Os resultados obtidos foram analisados qualitativamente. Para a exploração dos dados trata-se de uma análise de conteúdo, desenvolvida por Laurence Bardin que auxilia em um estudo profundo das comunicações, afim de obter argumentos relativos aos fenômenos estudados. Após esta análise foi possível identificar que o modelo de trabalho *home office* praticado alterou de maneira considerável a rotina e conseqüentemente a qualidade de vida dos colaboradores da rede de consultórios odontológicos durante a pandemia da COVID-19.

Palavras-chave: Home-office; Modelo Walton; Pandemia; Qualidade de vida no trabalho.

1 INTRODUÇÃO

A pandemia da COVID-19 desestabilizou as estruturas das organizações e sociedade a nível mundial, no final do ano de 2019. Com a sua chegada em dezembro na China, iniciou-se os primeiros indícios da doença transmitida pelo coronavírus (SARS-CoV-2). Este é responsável por uma grande crise Sanitária Global atualmente, pois rapidamente os casos de contaminação se espalharam por diversos países asiáticos, levando assim a Organização Mundial de Saúde a decretar emergência a saúde pública de importância internacional afirma (AQUINO, 2020).

No Brasil após o aparecimento dos primeiros casos da doença em fevereiro de 2020, tornou-se necessário adotar, neste período, medidas protetivas recomendadas pela Organização Pan-Americana da Saúde e Organização Mundial de Saúde (OPAS/OMS), sendo tais medidas: o uso de máscaras, a higienização das mãos, fechamento de escolas e universidades, proibição de aglomerações, isolamento e distanciamento social como forma de reduzir o risco de contaminação. (OPAS, 2020).

A área odontológica é, conforme o Guia de orientações para atenção odontológica no contexto da COVID-19, uma das áreas que sofreu forte impacto por ser de alta transmissão, devido a envolver salivas da cavidade oral que podem ser contamináveis. Os profissionais desta área são apontados com risco potencial e exposição ao vírus, influenciando fortemente na suspensão dos atendimentos eletivos odontológicos.

Muitos colaboradores dispuseram de seus locais de trabalho em empresas para adequação dessas diretrizes e aderiram aos meios *home office*, em suas residências, devido ao ônus ocasional do contexto pandêmico. Segundo Agência Brasil (2020) “No setor de comércio e serviços, 57,5% dos empregados passaram para o teletrabalho, nas pequenas empresas o percentual ficou em 52%”.

Para Sobirai (2021) a adoção desse modelo de trabalho de forma compulsória, juntamente com a incerteza do cenário de trabalho pós-pandemia, pode impactar no bem-estar e Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) do colaborador, que por sua vez é peça fundamental de uma organização. Dá-se aí a importância de gerenciar a QVT e o bem-estar que é fundamental para o período atual e de buscar amenizar estes impactos da melhor maneira.

As empresas, cada vez mais, têm buscado apoio para a gestão de pessoas. Alves (2011) relata que diversas empresas designadas por muitos como as melhores em gerir pessoas, ao basear-se na QVT para seu planejamento e gestão dos recursos humanos, vem obtendo melhores resultados no quesito produtividade. Em organizações da área de saúde, mais especificamente em consultórios odontológicos, em pequenas cidades, esta realidade não é diferente.

Com base nos fatores apresentados, referentes a qualidade de vida no trabalho, questões como saúde, produtividade, motivação, eficiência nos procedimentos internos, e a análise do contexto atual que as organizações estão vivenciando, esta pesquisa apresenta a seguinte questão: Quais os impactos do *home office* na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da rede de consultório odontológico de Barra de São Francisco durante a pandemia da COVID 19?

1.1 OBJETIVO

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar quais os possíveis impactos do modelo de trabalho *home office* adotado na pandemia da COVID-19 em relação à qualidade de vida no trabalho, mediante estudos com colaboradores de uma rede de consultórios odontológicos na cidade de Barra de São Francisco, Espírito Santo.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Apresentar a percepção dos colaboradores sobre a qualidade de vida no trabalho.
- Analisar a percepção dos colaboradores sobre a QVT dentro do modelo de Walton.
- Prever possíveis impactos decorrentes do *home office* à qualidade de vida no trabalho, após o período pandêmico, nos colaboradores da rede de consultórios odontológicos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste cenário atual do mundo em que estamos vivendo, ou seja, com a pandemia da COVID-19 ainda em curso, o assunto sobre qualidade de vida no trabalho tem estado em pauta. No decorrer deste projeto pretende-se abordar o que é qualidade de vida, o período atípico da pandemia, o modelo de trabalho *home office* e seus possíveis impactos na qualidade de vida no trabalho.

2.1 QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.

A temática de qualidade de vida tem obtido mais entendimento e demandado atenção dos gestores nos ambientes organizacionais com artifícios voltados a abranger os assuntos que relacionam os colaboradores. Algumas pessoas relacionam a qualidade de vida com a saúde ou a satisfação de cada indivíduo.

De acordo com Seidl e Zannon (2004) em seu artigo sobre qualidade de vida, a conceituação adotada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) é a seguinte “A percepção do indivíduo sobre a sua posição na vida, no contexto da cultura e dos sistemas de valores nos quais ele vive, e em relação a seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”.

Conforme Chiavenato (2014) comenta em seu livro sobre a gestão de pessoas, a expressão qualidade de vida no trabalho foi posta em contexto por Louis Davis em 1970, enquanto ele desenvolvia seu estudo sobre desenho de cargos. Trata-se, de modo predominante, do vínculo entre o bem-estar geral e a saúde dos colaboradores na performance do seu trabalho.

Ainda conforme, Chiavenato (2014) e Vasconcelos (2001) devido as pessoas passarem muito tempo em seus ambientes de trabalho, que é característico por condições físicas e materiais, psicológicas e sociais intimamente relacionados, o ideal é que estes lugares sejam considerados os melhores ambientes de trabalho possível para desenvolverem suas funções e serem criativos, com qualidade de vida, satisfação e alegria.

Para Souza, (2018) e Prates (2013) a variável qualidade de vida no trabalho é fortemente ligada a satisfação dos funcionários, pois pode influenciar no desencadeamento de fatores que causam diversos tipos de patologias quando ausente nas organizações, fazendo-se importante criar um ambiente livre de tais fatores para que os colaboradores se sintam bem com todos no ambiente de convivência.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) conforme Chiavenato (2014) assimila duas forças que se opõem: a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem-estar e à satisfação no trabalho; de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos positivos e potencializadores sobre a produtividade e a qualidade no trabalho. Embora ambas devessem estar fortemente relacionadas dado que a QVT remete ao profundo respeito pelo bem-estar das pessoas do ponto de vista biológico, psicológico e social.

Existem alguns fatores de destaque quando o assunto é qualidade de vida no trabalho. Para Chiavenato (2014) estão relacionados os fatores de satisfação com o trabalho executado, possibilidades de crescimento na organização, reconhecimento em seu rendimento, salário percebido e benefícios, bom relacionamento com a equipe, ambiente livre de danos psicológicos e físicos, liberdade de atuação e para expressar opiniões e participação ativa.

Uma única área não pode abranger a tamanha complexidade deste tema. Outras áreas da saúde e sociais também têm dado suas contribuições. Para De Albuquerque e França (1998) “[...] Administração - procura aumentar a capacidade de mobilizar recursos para atingir resultados, em ambiente cada vez mais complexo, mutável e competitivo [...]”.

Pode-se conceituar a QVT como uma ferramenta de gestão de pessoas com objetivo de fornecer um ambiente favorável ao grupo de colaboradores e favorecer o desempenho das atividades. (SIQUEIRA, *et al* 2017).

Algumas empresas investem em ações visando melhorias, condições plenas de trabalho, saúde física, relações sociais e de ambiente. Sobretudo Chiavenato (2014) afirma que “a organização que investe diretamente no colaborador está, na realidade, investindo indiretamente no cliente”. Quando o colaborador não está bem em todos os seus aspectos físicos, psíquicos e sociais, ele não consegue entregar o seu melhor no trabalho. Sendo assim, se preocupar com a QVT tem a ver, além da gestão da qualidade total que é obter sucesso em todos os processos de uma organização, mas também com a otimização do capital humano e representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais no trabalho e se sentirem satisfeitos e felizes.

Portanto, atingir a qualidade total da organização e seus respectivos objetivos só será possível ao gerenciar a qualidade de vida no trabalho. Não dá para tratar da qualidade total sem esta abranger a qualidade de vida dos colaboradores (DE ALBUQUERQUE; FRANÇA, 1998).

2.2 QUALIDADE DE VIDA SEGUNDO MODELO WALTON

O modelo Walton de QVT foi desenvolvido por Richard Walton e é utilizado em pesquisas de caráter qualitativo e quantitativo na área da QVT. O modelo Walton é um dos modelos de análise da qualidade de vida no trabalho de destaque pelo maior número de dimensões relacionadas ao trabalho. Serve para medir quão satisfeito o indivíduo está em seu ambiente de trabalho e fora dele. Destacam-se oito variáveis de análise, segundo o modelo Walton, que influenciam a Qualidade de Vida no trabalho, são elas: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso das capacidades, oportunidades, integração social, constitucionalismo, trabalho e vida, relevância social (PEDROSO E PILATTI, 2009); (SOUZA,2018).

Quadro 1: Dimensões e características do modelo Walton (1973):

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1. Compensação Justa e Adequada	Equidade Interna e Externa Proporcionalidade entre salários Justiça na compensação Partilha dos ganhos de produtividade
2. Condição de Trabalho	Jornada de Trabalho Razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. Uso e Desenvolvimento de capacidades	Autonomia Qualidades Múltiplas Informação sobre o processo total do Trabalho Autocontrole relativo
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de Carreira Crescimento pessoal Perspectivas de avanço salarial Segurança de emprego
5. Integração social na organização	Ausência de Preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso Comunitário
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador Liberdade de expressão Direitos Trabalhistas

	Tratamento Imparcial Privacidade Pessoal
7. O trabalho e o espaço total da vida	Papel balanceado no trabalho Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família Estabilidade de horários
8. Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Fonte: Elaboração própria com base nos estudos de Silva, (2021).

Em linha com Pedroso e Pilatti (2009) o detalhamento feito quanto a cada dimensão do modelo Walton obtém-se as seguintes descrições:

- 1) **Compensação justa e adequada:** Está relacionada ao pagamento e fatores de trabalho (treinamento, responsabilidades e condições). Dois fatores importantes deste indicador são a renda adequada de acordo com os padrões aceitáveis da sociedade a fim de suprir as necessidades do trabalhador e compensação justa se comparado com outras empresas, não deve haver divergência.
- 2) **Condições de Trabalho:** Refere-se às condições físicas e jornadas de trabalho. Alguns fatores que caracterizam esta dimensão são: pagamento de horas extras que excedem a carga normal prevista, condição de trabalho baixo risco de acidentes, imposição de limites de idade para o trabalho quando este for prejudicial.
- 3) **Uso e desenvolvimento das capacidades:** Trata-se dos níveis diferenciados do trabalhador para desenvolver habilidades e conhecimentos necessários. O modelo de trabalho deve ser autônomo e de autocontrole na realização das atividades, múltiplas habilidades, perspectiva e informação onde o trabalhador deve ter conhecimento do processo. Também um olhar sobre o trabalho como um todo, realizar cada tarefa até o fim da etapa e por fim planejamento.
- 4) **Oportunidades de crescimento e segurança:** Diz respeito as oportunidades de crescimento e quesitos de segurança e estabilidade. Fatores de influência: desenvolvimento para o trabalhador expandir suas capacidades, aplicações futuras da utilização de novos conhecimentos, e oportunidade de avanço e crescimento do trabalhador, ascensão de cargo e plano de carreira.

- 5) Integração social: Trata-se dos aspectos de relacionamento pessoal e autoestima no local de trabalho. Alguns elementos de influência deste critério são: preconceito, igualdade social, mobilidade social, companheirismo, senso comunitário e troca de informações.
- 6) Constitucionalismo: Deve-se haver o constitucionalismo para proteger trabalhadores de ações arbitrárias, a fim de resguardar a privacidade, a liberdade de expressão, equidade e a igualdade perante a lei dos trabalhadores.
- 7) Trabalho e Vida: As experiências vivenciadas no trabalho podem refletir de maneira positiva ou negativa em outras esferas da vida, jornadas exaustivas e mudanças constantes podem gerar sérios problemas familiares.
- 8) Relevância Social: É uma ação desenvolvida pela empresa que é percebida pelo trabalhador, de forma a melhorar a sua autoestima. A minimização da emissão de poluentes, reaproveitamento do lixo, participação em programas de auxílio às populações de baixa renda.

Para Walton todos os critérios do modelo são relativamente importantes por igual devendo estar todos no mesmo grau de prioridade e assim fazer a qualidade de vida no trabalho presente. No ambiente de trabalho a insatisfação do colaborador é um problema que pode afetar o seu desempenho, independe da função que ocupa. Tal insatisfação é prejudicial ao colaborador quanto a organização. É competência dos gestores encontrar meios para amenizar os impactos da insatisfação no ambiente organizacional (WALTON, 1973); (PEDROSO; PILATTI 2009).

2.3 HOME OFFICE E PANDEMIA DA COVID

O modelo de Trabalho conhecido como *home office* é antigo, porém se popularizou rapidamente após o início da pandemia da COVID-19. Para Bridi (2020) “O termo home-office é uma denominação adotada majoritariamente no Brasil para se referir ao trabalho realizado em casa”.

É possível neste modelo de trabalho enxergar alguns benefícios, como afirmam De Carvalho e Barreirinhas (2007), dada uma economia de deslocamento, melhor flexibilidade e vida social e familiar, também a empresa com menores custos destinados a colaboradores e principalmente com espaço físico. Ainda sobre os benefícios que este modelo de trabalho pode oferecer a autonomia para alguns indivíduos pode vantajosa, principalmente no caso daqueles que se tornam mais motivados dado a este fator, porém no modelo de trabalho *home office* compulsório não são todos os indivíduos que reconhece de tal maneira (OLIVEIRA; TOSTA, 2020), SOBIRAI (2021).

Há desvantagens do *home office* que também podem prejudicar a vida dos trabalhadores de maneira pessoal e profissional, tais como: isolamento social e profissional, ocupação do espaço em casa, aumento dos custos pessoais e gastos quanto a infraestrutura e energia elétrica, falta de contato e interação social com os colegas de trabalho, dificuldade na separação da vida pessoal e profissional. (GONÇALVES; ALMEIDA; MOURA, 2018).

O *home office* oferece alguns riscos quanto o trabalho em demasia ou a junção dos ambientes (trabalho x casa), a interrupção por parte dos membros da família ou visitas. Outro fator importante é o distanciamento da cultura organizacional que pode influenciar negativamente no colaborador. (CHIAVENATO, 2014).

Ademais, afirmam Oliveira e Tosta (2020): a ausência de um ambiente adequado para realização das atividades poderá aumentar o nível de estresse dos colaboradores, estando em casa, devido ao impasse de desenvolver atividades conjuntas, acarretando sobrecarga e esgotamento físico e mental.

Para Chiavenato (2014) para se adequar ao *home office* os profissionais precisam ter capacidades de auto-gestão, disciplina, responsabilidade e comprometimento, além do mais este modelo de trabalho também exige muito dos líderes, pois necessitam se adaptar aos meios para manter sua equipe motivada e com metas definidas, usar a tecnologia a seu favor e assim monitorar os resultados.

Conforme Losekann e Mourão (2020) os trabalhadores tiveram que buscar em tempo recorde a adaptação, dada a intensificação do *home office*. As empresas tiveram que estabelecer novas políticas para acompanhar o desenrolar da nova modalidade, novas rotinas, recursos para investimento em equipamento e ferramentas para comunicação remota. Diante disso os colaboradores necessitaram do rápido aprendizado das novas tecnologias, para obter contato com as equipes e também lidar com os desafios de conciliar sua vida familiar com a rotina de trabalho.

3 METODOLOGIA

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O modelo de Walton é um referencial teórico que nesta pesquisa se insere enquanto Modelo teórico de análise, em virtude da sua dimensão e aplicabilidade no âmbito da qualidade de vida no trabalho.

O método utilizado para análise das possíveis influências se dá através de uma análise de conteúdo, dentro de uma pesquisa de abordagem qualitativa. Sobre isso BARDIN (1977) explica que a análise de conteúdo é uma técnica que permite o estudo em comunicações por meio de procedimentos que sirvam para obtenção de conteúdos relativos em uma comunicação ao fenômeno estudado, buscando a compreensão por detrás da produção e recepção das mensagens.

Para uma compreensão profunda dos fenômenos, a pesquisa aplicada possui objetivos descritivos e procedimentos por intermédio de estudo de caso. De acordo com (YIN, 2001) o estudo de caso contribui, de forma inigualável, para a compreensão dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos. Ainda que, com o estudo de caso obtém-se as características em essência conservada dos eventos reais.

Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do Instituto Federal do Espírito Santo (CEP/IFES), sob o CAAE 58796322.7.0000.5072.

3.2 POPULAÇÃO

O campo de estudo para pesquisa aplicada foi realizado em uma rede de consultórios odontológicos na cidade de Barra de São Francisco, Espírito Santo, tendo como universo 9 (nove) colaboradores que trabalham na empresa. O período de análise do modelo de trabalho em *home office*, experiência vivida pelos colaboradores será de junho de 2020 a março de 2021, porém a entrevista foi realizada em junho 2022. A escolha desta área se dá pela vivência da pesquisadora no local, permitindo acesso às informações e ao público em questão. O público entrevistado é composto por 4 (quatro) dentistas 3 (três) assistentes de saúde bucal e 2 (dois) auxiliares administrativos, para resguardar as respectivas identidades dos colaboradores os participantes foram identificados pelo seguinte modo: participante A, participante B, participante C, participante D, participante E, participante F, participante G, participante H e participante I.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados para este estudo foi desenvolvido por meio de entrevista, uma vez que segundo Lima, Almeida e Lima (1999) a entrevista é um processo de interação social, no qual o entrevistador busca a obtenção de informações do entrevistado por meio de um roteiro contendo tópicos acerca do problema central. O Roteiro semiestruturado de entrevista contém treze questões construídas a luz do modelo de Richard Walton, com perguntas que abordam cada uma das oito dimensões, para Lima, Almeida e Lima (1999) o modelo de roteiro semiestruturado permite ao informante a possibilidade de discorrer suas experiências, com foco no tema proposto pelo pesquisador, mas ao mesmo tempo permite respostas livres e espontâneas, assim foram elaboradas as perguntas, aplicadas e com o consentimento dos entrevistados gravadas e transcritas para possibilitar a análise de conteúdo posteriormente, na tentativa de explicitar aquilo que for de fato mais recorrente na fala dos participantes seguindo sob a luz do modelo Walton.

4 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.

Análise dos critérios conforme Modelo Walton:

4.1. COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA

No que compreende a compensação justa e adequada para os colaboradores durante a pandemia 55,56% dos respondentes disseram que houveram alterações na remuneração recebida ou salário e 44,44% alegaram que não sofreu alteração, em razão de um valor de salário fixo e conversão do valor recebido como adiantamento de férias. Para Walton (1973) esta dimensão trata de uma remuneração paga para atender às necessidades pessoais, sociais e econômicas do trabalhador, não devendo haver divergências. A totalidade dos participantes da pesquisa afirmaram que não recebem recompensas e nem participam dos resultados da empresa. Em resposta, a participante D argumenta: “- *Somente o que é feito é pago.* ”. Para a participante H: “- *Eu não recebo nada a mais somente o meu salário que é fixo.* ”. Isso vem de encontro com Chiavenato (2014) de que para a maioria das organizações a remuneração total é considerada como um pacote de recompensas quantificáveis que o funcionário recebe pelo seu trabalho. Ela é composta pela remuneração básica que é o pagamento do salário fixo. O entendimento aqui é que a empresa está em aparente desacordo com o que é proposto por este critério e que deve ser revisto esses aspectos que não estão satisfatórios para maioria dos funcionários.

4.2. CONDIÇÃO DE TRABALHO

Sobre as condições de trabalho. Neste período na perspectiva dos entrevistados, houve alterações em suas jornadas de trabalho, não conseguindo manter o período estabelecido entre o empregador de 8 horas diárias. Para a participante A: “- *As jornadas se tornaram mais exaustivas.* ”. E conforme percebido pelo participante B: “- *ficou maior do que o normal.* ”. Para Rabelo (2000) tal questão é decorrente da sensação de disponibilidade permanente ante ao empregador, por isso a importância de definir os horários próprios para desenvolvimento das atividades laborais. De acordo com a participante F: “- *Não consegui desenvolver as atividades em casa, tive que estar no ambiente organizacional para desenvolver.* ”. Percebe-se que o ambiente de trabalho ficou comprometido, conforme destacado por Walton (1973) no que se refere ao espaço físico, impossibilitando a jornada de trabalho realizada corretamente, o que podem ser fatores determinantes para impactar na qualidade de vida no trabalho.

4.3. USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES

Quanto ao uso das capacidades no trabalho os colaboradores em sua maioria sentiram a dificuldade de exercer as suas funções no modelo de trabalho *home office*. Aponta a participante F: “- *Quando você está no trabalho a sua concentração está voltada para aquilo ali, em casa quem tem criança principalmente, tem muita coisa que consome sua atenção.*”. Entretanto, Oliveira e Tosta (2020) abordam que para que a qualidade de vida seja alcançada as organizações devem pensar no modo de adaptação dos colaboradores buscando oferecer o melhor conforto tanto em suas casas como no escritório. Em sua pesquisa Alves (2021) discorre sobre o ambiente de trabalho *home office* terem muitas distrações ao longo do dia.

Mas, cabe destacar que conforme pondera o participante I:

“- *Pontos positivos são: maior comodidade e praticidade para desenvolver determinadas tarefas, porém é um dificultador em outros pontos, como algumas tarefas que necessitam de contato direto. Mas no geral home Office pode ser um grande facilitador e tornar a execução do serviço bem prático.*”.

Pode-se aqui perceber uma vantagem do modelo de trabalho percebido e destacado. Em pesquisa realizada também por Oliveira e Tosta (2020) e Sobirai (2021) expõem sobre alguns indivíduos que enxergam esta modalidade de realizar tarefas como vantajosa, pois se sentem mais motivados dado ao fator da comodidade e praticidade.

4.4. OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA

Acerca das oportunidades de crescimento e segurança, o rendimento e produtividade ficaram estáveis para 44,44% dos entrevistados, enquanto 55,56% sentiram a queda no rendimento devido ao declínio de seus atendimentos, o que gerou em alguns dos profissionais a instabilidade com relação ao seu emprego e no caso da participante F, conforme fala: “- *O risco que eu corri teve como consequência uma demissão, as condições ficaram poucas teve que diminuir o quadro de funcionários, daí eu fiquei sem meu emprego.*” .

4.5. INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO

No que se refere a integração social na organização, o relacionamento dos indivíduos com os gestores e demais colegas em sua maioria ficou comprometido durante este tempo. A ausência do contato presencial reflete na fala da participante C: “- *A Falta de contato com as pessoas é um ponto negativo porque o home office é muito frio e a pessoa vive isolada*”. Ainda tal fator apontado também pelo entrevistado B: “- *Mas também atrapalha muito as relações pessoais por que você não tem contato com ninguém, você fica trancado dentro de casa, a sua vida é você e se você mora com alguém você e este alguém.*”. Tais relatos vão de encontro com o que relata o autor Rabelo (2000), há grandes chances de existir um distanciamento da cultura organizacional quando os colaboradores estão muito longe das empresas e demais colaboradores. Além do isolamento social e profissional, é fato que a vivência no ambiente é em suma essencial para o sucesso, criatividade e inovação.

4.6. CONSTITUCIONALISMO

O constitucionalismo nas organizações, segundo Walton (1973) pode mensurar o cumprimento das obrigações para com os funcionários da empresa e para respeitar os direitos dos trabalhadores. Conforme 77,78% dos respondentes, esses direitos no período da pandemia foram devidamente respeitados, enquanto para 22,22% foi respeitado em partes, ainda que com os equipamentos de proteção, os colaboradores tiveram uma condição de exposição ao risco.

4.7. O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DA VIDA

Em relação ao trabalho e espaço total da vida, as experiências vividas podem afetar diretamente na vida dos trabalhadores. Ainda para Walton (1973) é a partir dessa dimensão que se pode comparar se há equilíbrio com o trabalho e a vida familiar. Segundo a participante D, quando é perguntado se houveram dificuldades para conciliar a vida profissional com a vida pessoal, ela alegou que: “- *Sim, porque com as escolas fechadas, os filhos em casa e estudando pela internet*

a minha menina é pequena então as vezes tem que trabalhar e cuidar dela.”. Fato percebido também na fala da participante F: *“- Ficou complicado porque eu tenho duas crianças em casa, daí para mim ficou corrido com eles em casa.”*. Como afirma Alves (2021) é necessário considerar as particularidades de cada arranjo familiar ou então poderá ocasionar mais desigualdade entre os trabalhadores.

4.8. RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA

Nesta última dimensão, que se refere a relevância social, foi percebido as alegações do participante D: *“- Sem suporte.”* e dos participantes F e I: *“- A empresa não contribuiu com ações.”*. Segundo Walton (1973) trata-se, no contexto da relevância social do trabalho na vida, da imagem que o colaborador está associando à ação da empresa, o que pode afetar diretamente na autoestima do colaborador. Já para Chiavenato (2014) a organização deve ter responsabilidade social, práticas bem definidas e administração eficiente para que a pessoa que dela participa possa sentir orgulho.

Quadro 2: indicadores segundo Richard Walton e indicadores percebidos durante análise das respostas:

<i>Critérios</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Indicadores Percebidos</i>
Compensação justa e adequada	Equidade Interna e Externa; Proporcionalidade entre salários; Justiça na compensação; Partilha dos ganhos de produtividade.	Desproporcionalidade entre salários; Ausência de partilha de ganhos;
Condição de Trabalho	Jornada de Trabalho Razoável; Ambiente físico seguro e saudável; Ausência de insalubridade.	Comprometimento da Jornada de trabalho;

Uso e Desenvolvimento de capacidades	Autonomia; Qualidades Múltiplas; Informação sobre o processo total de trabalho; autocontrole relativo.	Autonomia, porém, dificuldades em exercer suas funções.
Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira; Crescimento pessoal; Perspectivas de avanço salarial; Segurança de emprego.	Pode-se perceber a falta da segurança de emprego.
Integração social na organização	Ausência de preconceitos; Igualdade; Mobilidade; Relacionamento; Senso comunitário.	O mais notável foi a questão do relacionamento;
Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador; Liberdade de expressão; Direitos trabalhistas; Tratamento Imparcial; Privacidade pessoal.	Não foram levantados indicadores sobre este critério pelos colaboradores.
O trabalho e o espaço total da vida	Papel balanceado no trabalho; poucas mudanças geográficas; Tempo para lazer da família; Estabilidade de horários.	Pode-se perceber nesta questão ausência de estabilidade de horário.
Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa; Responsabilidade social da empresa; responsabilidade pelos produtos; práticas de emprego.	O que ficou mais evidente nesta questão é com relação a imagem e responsabilidade social da empresa neste período, que na percepção dos colaboradores, não ocorreu.

Fonte: Elaboração própria.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando deu-se início a essa pesquisa o objetivo foi analisar quais os impactos do modelo de trabalho *home office* adotado durante a pandemia da COVID-19 sobre a qualidade de vida dos colaboradores de uma rede de consultórios odontológicos, na perspectiva de obter, academicamente, entendimento dos impactos causados por este modelo de trabalho na vida dos colaboradores e obter possíveis contribuições futuras para a gestão de recursos humanos em momentos semelhantes a este.

A partir da elaboração deste estudo e alcance dos resultados expressados pode-se considerar que os objetivos foram conquistados e a metodologia proposta foi útil para a análise deste fenômeno. A medida que os dados apresentados revelaram que ainda que o *home office* seja uma tendência para os “próximos capítulos” das organizações, quando não adaptados da melhor maneira e planejado por parte das organizações, pode interferir na qualidade de vida dos colaboradores.

Reafirma-se a importância do tema desta pesquisa, dado o papel do colaborador nas organizações e que se ele não estiver bem, ele não conseguirá entregar seu melhor trabalho. É importante considerar que por se tratar de um estudo de caso, voltado para analisar a QVT de uma empresa específica durante a pandemia, tem se as seguintes limitações: quanto ao número de participantes e recorte temporal da pandemia.

Os indicadores expressos na pesquisa, que foram desenvolvidos por Richard Walton, apontaram dentro da organização, o que está em desacordo na perspectiva do colaborador, afim de medir a qualidade de vida no ambiente. É possível notar que os critérios “compensação justa e adequada, condição de trabalho, uso e desenvolvimento das capacidades no trabalho, integração social na organização, o trabalho e o espaço total da vida, e relevância social do trabalho na vida” são dimensões consideradas mais importantes na opinião dos entrevistados porque foram mais citados e destacados mais indicadores percebidos, em contrapartida “oportunidade de crescimento e segurança e constitucionalismo” foram considerados de menor importância na opinião dos respondentes e menos citados nos indicadores percebidos.

Portanto é possível concluir que dentro das dimensões abordadas pelo modelo de Walton para avaliar o impacto do *home office* na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores, das oito dimensões compostas no modelo, todas tiveram indicadores registrados nas respostas dos colaboradores, que de maneira positiva ou negativa foram afetadas durante a pandemia da

COVID-19. Pode-se constatar que houve interferência na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores neste período.

REFERÊNCIAS

AGENCIA BRASIL, Home office foi adotado por 46% das empresas durante a pandemia. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-07/home-office-foi-adotado-por-46-das-empresas-durante-pandemia>. Acesso em 19 Jun. 2022.

ALVES, Everton Fernando. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho. Maringá-PR, 2011. Disponível em: http://www3.sp.senac.br/hotsites/blogs/InterfaceEHS/wp-content/uploads/2013/08/4_ARTIGO_vol6n1.pdf. Acesso em: 14 Dez. 2021.

ALVES, Felipe Schott Ferraz. A Nokia e o Teletrabalho: Impactos do *Home Office* na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) de Jovens Profissionais. Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/53897/53897.PDF>. Acesso em 26 Fev. 2022.

AQUINO, Estela Maria Leão *et al.* Medidas de distanciamento social no controle da pandemia de Covid-19: potenciais impactos e desafios no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva [online]**. 2020, v. 25, suppl 1., 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.1.10502020>. Acesso em 24 Fev. 2022.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: 70. ed. Portugal: , 1977. Disponível em: https://www.academia.edu/40820250/BARDIN_L_1977_An%C3%A1lise_de_conte%C3%ADo_Lisboa_edi%C3%A7%C3%B5es_70_225 Acesso em: 12 Abr 2022.

BRIDI, Maria Aparecida *et al.* O trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19. Curitiba, 2020. Disponível em: https://www.eco.unicamp.br/remir/images/Artigos_2020/ARTIGO_REMIR.pdf. Acesso em: 25 Fev 2022.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri: Manole, 2014. Disponível em: https://www.academia.edu/36355526/pdf_IIVRO_gest%C3%A3o_de_pessoas_IDALBERTO_CHIAVENATO_pdf. Acesso em 13 Dez. 2021

DE ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão; FRANÇA, Ana Cristina Limongi. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **RAUSP Management Journal**, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 41. 1998. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/18160/estrategias-de-recursos-humanos-e-gestao-da-qualidade-de-vida-no-trabalho--o-stress-e-a-expansao-do-conceito-de-qualidade-total>. Acesso em: 13 Mar, 2022.

DE CARVALHO, Ricardo Motta Vaz; BARREIRINHAS, Andreia Lopes. **Teletrabalho: O trabalho na era digital**. Belo Horizonte, 2007. Disponível em: http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/bh/andreia_lopes_barreirinhas.pdf. Acesso em: 25 Fev 2022.

GONÇALVES, Maria Carolina Braz; ALMEIDA, Thayla Cassya; DE MOURA, Valéria Feitosa. Qualidade de vida no trabalho e métodos flexíveis de trabalho: uma análise multimétodo sobre o impacto do *home office* na qualidade de vida no trabalho do colaborador. **Revista Liceu On-Line**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 74-94, 2018. Disponível em: https://liceu.fecap.br/LICEU_ON-LINE/article/view/1797. Acesso em 25 Fev 2022.

LIMA, Maria Alice Dias da Silva; ALMEIDA, Maria Cecília Puntel de; LIMA, Cristiane Cauduro. A utilização da observação participante e da entrevista semi-estruturada na pesquisa de enfermagem. **Revista gaúcha de enfermagem**. Porto Alegre. v. 20, n. Ed Esp, p. 130-142, 1999. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/23461>_Acesso em: 12 Abr 2022.

LOSEKANN, Raquel Gonçalves Caldeira Brant; MOURÃO, Helena Cardoso. Desafios do teletrabalho na pandemia Covid-19: quando o *home* vira *office*. **Caderno de Administração**, Maringá, v. 28, n. Ed. Esp, p. 71-75, 2020. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CadAdm/article/view/53637>. Acesso em: 15 Mar 2022.

MINISTÉRIO SAÚDE, Guia de orientações para atenção odontológica no contexto da Covid-19. Brasília, 2021. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/bvsms/resource/pt/mis-41024>. Acesso em: 20 Jun 2022.

OLIVEIRA, Tatiana Dornelas; TOSTA, Letícia Vilete. O “novo normal” e a qualidade de vida do trabalhador: uma análise das mudanças em decorrência da covid-19. **GETS**, Sete Lagoas, v.3, n. Ed. Esp, p. 3-19, 2020. Disponível em: <https://ojs3x.gets.science/index.php/getts/article/view/55/58>. Acesso em 20 Jun 2022.

OPAS, Organização Pan-Americana de Saúde. Máscaras faciais durante surtos, quem, quando, onde e como usa-las. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/news/28-2-2020-face-masks-during-outbreaks-who-when-where-and-how-use-them>. Acesso em 19 Jun. 2022.

PEDROSO, Bruno; PILATTI, Luiz Alberto. Notas sobre o modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton: uma revisão literária. **Conexões**, Campinas, v. 7, n. 3, p. 29-43, 2009. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/conexoes/article/view/8637766>. Acesso em: 26 Fev 2022.

PRATES, Liliam Catiani de Miranda. Qualidade de vida no trabalho. Santa Maria, 2013. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/230/Prates_Liliam_Catiani_de_Miranda.pdf?sequence=1. Acesso em: 13 Dez. 2021.

RABELO, A. Quais as vantagens e desvantagens do teletrabalho e das organizações virtuais na era da informação? **Revista de Administração FACES Journal**, v. 1, n. 1, p. 61-67, 2000. Disponível em: <http://revista.fumec.br/index.php/facesp/article/view/7>. Acesso em 19 Jun 2022.

SEIDL, Eliane Maria Fleury; ZANNON, Célia Maria Lana da Costa. **Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos**. Brasília, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/NR7QD9Q4D3N7DmHg7ms79fG/?lang=pt>. Acesso em: 14 Dez. 2021.

SILVA, Andréia Pereira da. **Pandemia da covid-19 e seus impactos na qualidade de vida: um estudo com colaboradores de uma empresa privada no ramo de medicamentos na cidade de João Pessoa-PB**. João Pessoa, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ifpb.edu.br/bitstream/177683/1732/1/AndreiaSilva.pdf>. Acesso em: 09 Dez.2021.

SIQUEIRA, Jessyka Garcia *et al.* **Qualidade de Vida no Trabalho Segundo o Modelo de Walton: Um Estudo de Caso**. Caxias do Sul, 2017. Disponível em: [Qualidade-de-Vida-no-Trabalho-Segundo-o-Modelo-de-Walton-Um-Estudo-de-Caso.pdf](#) (researchgate.net). Acesso em: 18 Mar 2022.

SOBIRAI, Paola Guilherme Zeferino. **Qualidade de vida no trabalho e home office: Um estudo com servidores da universidade federal da fronteira sul**. Chapecó, 2021. Disponível em: <https://rd.uffs.edu.br/handle/prefix/4340>. Acesso em: 14 Dez 2021.

SOUZA, Cecília Barreto. **Fatores determinantes da qualidade de vida no trabalho de profissionais do telemarketing no triângulo mineiro**. Uberlândia, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/handle/123456789/22354>. Acesso em: 13 Dez. 2021.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de Vida no Trabalho: Origem. Evolução e Perspectivas**. São Paulo, 2001. Disponível em: <http://www.luzimarteixeira.com.br/wp-content/uploads/2009/06/qualidade-de-vida-no-trabalho-origem.pdf>. Acesso em: 24 Fev. 2022.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: Planejamentos e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. Disponível em: https://saudeglobaldotorg1.files.wordpress.com/2014/02/yin-metodologia_da_pesquisa_estudo_de_caso_yin.pdf. Acesso em 14 Dez. 2021.

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it? **Sloan Management Review**, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973. Disponível em: https://www.academia.edu/2085254/Quality_of_working_life_what_is_it. Acesso em 13 Dez 2021.

APÊNDICE

Roteiro para entrevista:

1) Compensação Justa e adequada	1.1. No contexto da pandemia houveram alterações na sua remuneração/salário? 1.2. Você recebe recompensas ou participa dos resultados da empresa?
2) Condição de Trabalho	2.1. Dada a integração de ambientes trabalho/casa, como ficou a sua jornada de trabalho? 2.2. Para desempenhar as atividades de maneira remota você precisou fazer adequações em seu espaço de trabalho para com o espaço doméstico? 2.3. Com relação a segurança oferecida no período da pandemia, como você se sentiu?
3) Uso das suas capacidades no trabalho	3.1. Em virtude aos índices de disseminação do covid adotou-se o modelo de trabalho <i>home office</i> quais os pontos positivos e negativos dessa maneira de realizar tarefas?
4) Oportunidades de crescimento e segurança	4.1. No período de <i>home office</i> você sentiu alguma instabilidade com relação a seu emprego? Se sim qual?
5) Integração Social na Organização	5.1. No quesito modo de convívio como ficou o seu relacionamento entre os gestores e demais colaboradores?
6) Constitucionalismo	6.1. Durante este período a empresa soube respeitar os direitos do trabalhador?
7) Trabalho e Vida	7.1. Houveram dificuldades para conciliar a vida pessoal com a vida profissional durante o período da pandemia? 7.2. Em seu ambiente do lar você conseguiu desenvolver as atividades do trabalho sem interrupções dos membros da família?

	7.3. Qual a influência do modelo de trabalho <i>home office</i> adotado durante a pandemia sobre sua vida
8) Relevância Social	8.1. De que maneira a empresa contribuiu para a adaptação dos colaboradores ao trabalho remoto?



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CAMPUS BARRA DE SÃO FRANCISCO

Rodovia ES 320 - KM 118 - Zona Rural, Três Vendas/Valão Fundo, Barra de São Francisco - ES

FOLHA DE APROVAÇÃO

RAYSA DA SILVA SANTOS WENCIONEK

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS COLABORADORES DE UMA REDE
DE CONSULTÓRIO ODONTOLÓGICO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19**

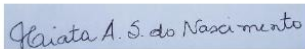
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenadoria do Curso de Bacharelado em
Administração do Instituto Federal do Espírito Santo –
Campus Barra de São Francisco, como requisito parcial
para obtenção de título de Bacharel em Administração.

Aprovado em 07 de julho de 2022

COMISSÃO EXAMINADORA


Prof. Me. Marcelo Mendonça Vieira – Orientador

Instituto Federal do Espírito Santo – Campus Barra de São Francisco


Prof. Dr. Hiata Anderson Silva do Nascimento

Instituto Federal do Espírito Santo – Campus Barra de São Francisco


Prof. Me. Mateus Mendonça Vieira

Centro Universitário de Viçosa - UNIVIÇOSA