

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19: um estudo com servidores de um setor de um órgão público

Autores: Anderson Fernandes Barros (fernandesbarrosanderson@gmail.com); Mariana Carolina Barbosa Rêgo (mariana.rego@ifb.edu.br).

RESUMO

Este trabalho buscou identificar a percepção da qualidade de vida no trabalho dos servidores de um setor de gestão de pessoas de um órgão público durante a pandemia da COVID-19, tendo como objetivos específicos identificar os pontos positivos e negativos percebidos pelos servidores em relação à QVT e também descrever as principais diferenças notadas pelos colaboradores com a implantação do regime de trabalho remoto. Os dados foram coletados por meio de um questionário baseado no trabalho de Walton (1973), onde são analisadas oito categorias que abordam diversos aspectos da qualidade de vida no trabalho, além de ter sido criada uma nona dimensão com a finalidade de obter resultados mais específicos sobre a percepção dos servidores acerca da QVT enquanto estavam em teletrabalho. A pesquisa foi aplicada em um setor de gestão de pessoas que trata de demandas internas do órgão, onde todos os 21 colaboradores contribuíram com as respostas. Os dados foram analisados utilizando estatística descritiva. Os resultados obtidos indicam que a organização estudada apresenta QVT considerada positiva, com destaque para as categorias “Integração social na organização” e “Uso ou desenvolvimento de capacidades”. Por outro lado, também foram identificados aspectos que obtiveram médias menores de satisfação, como “Oportunidade de crescimento e segurança. Por fim, foi percebido pelos servidores que com a implantação do regime de teletrabalho a QVT foi dificultada por questões de estrutura tecnológica e pela dificuldade na comunicação, o que afetou as relações interpessoais entre as equipes de trabalho.

Palavras-chave: qualidade de vida no trabalho; teletrabalho; pandemia.

1 INTRODUÇÃO

De acordo com o portal da UNA-SUS (2020), no dia 11 de março de 2020 a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou pandemia da COVID-19 devido à rápida disseminação geográfica que a doença apresentava. Essa nova classificação obrigava os países a tomarem atitudes preventivas, uma vez que o contágio local aumentava diariamente.

Todo esse cenário gerou grande preocupação e medidas de prevenção à transmissão começaram a surgir. Os governos federal e estadual divulgaram portarias e decretos sobre o funcionamento de bares, restaurantes, casas noturnas, escolas e locais públicos onde o contágio parecia ser maior. Como por exemplo, o Decreto nº 40.509, de 11 de março de 2020 que determinava, no âmbito do Distrito Federal, a suspensão por 5 dias de “eventos, de qualquer

natureza, que exijam licença do Poder Público, com público superior a cem pessoas” e “atividades educacionais em todas as escolas, universidades e faculdades, das redes de ensino pública e privada” (DF, 2020a). Esse decreto foi posteriormente revogado pelo Decreto nº 40.520, de 14 de março de 2020, para que o prazo fosse estendido por mais 15 dias (DF, 2020b). Uma série de outros decretos foram publicados aumentando os prazos de isolamento e suspensão de determinadas atividades, até que a sociedade se viu cumprindo uma quarentena sem data definida para acabar. A realidade das pessoas foi alterada por conta disso. Era necessário evitar aglomeração e, se possível, ficar em casa. Dessa forma, muitas empresas privadas e órgãos públicos começaram a instituir o regime de teletrabalho, uma vez que evitaria o contato entre os funcionários, e até mesmo que essas pessoas saíssem de suas casas.

Diante de todas as preocupações que essas mudanças trouxeram para a rotina dos trabalhadores, é relevante que pesquisas sejam realizadas com o intuito de observar como a qualidade de vida no trabalho (QVT) pode ser afetada por tais circunstâncias, uma vez que o mundo está enfrentando uma doença grave e os trabalhadores precisam continuar cumprindo com suas atividades de alguma forma.

Perante o exposto, este estudo buscou responder a seguinte pergunta de pesquisa: Qual é a percepção da qualidade de vida no trabalho dos servidores de um setor de gestão de pessoas de um órgão público durante a pandemia da COVID-19? Assim, o objetivo geral deste trabalho é identificar a percepção da qualidade de vida no trabalho dos servidores de um setor de gestão de pessoas de um órgão público durante a pandemia da COVID-19.

Para permitir o alcance do objetivo geral, foram delineados os seguintes objetivos específicos: identificar os pontos positivos e negativos da QVT na percepção dos servidores de um setor de gestão de pessoas de um órgão público durante a pandemia da COVID-19; e descrever as principais diferenças da QVT na percepção dos servidores de um setor de gestão de pessoas de um órgão público com a mudança do trabalho presencial para o trabalho remoto.

Após busca realizada em janeiro de 2021 nas bases SciElo e Spell, utilizando como recorte temporal trabalhos publicados nos anos 2020 e 2021 no idioma português e palavras-chave como: qualidade de vida no trabalho pandemia; teletrabalho e pandemia; comportamento organizacional e pandemia, não foram encontradas pesquisas que tratassem da qualidade de vida no trabalho durante a pandemia da COVID-19, assim como não foram encontrados resultados para teletrabalho/trabalho remoto nas mesmas circunstâncias. A opção por realizar a

pesquisa considerando apenas a publicação nacional se deu pelo fato de a qualidade de vida ser contexto dependente e da organização do trabalho brasileira, bem como a cultura nacional, influenciarem as percepções dos indivíduos sobre a sua saúde laboral. Assim, justifica-se a realização deste estudo, que tem potencial para contribuir com a literatura brasileira de Comportamento Organizacional durante a pandemia.

A presente pesquisa poderá, ainda, prover insumos para que os gestores da organização estudada tomem decisões relacionadas à criação, implementação e/ou melhoria de políticas e práticas de gestão de pessoas voltadas para o aprimoramento e manutenção da qualidade de vida no trabalho, bem como tratar da percepção dos colaboradores diante de um cenário conturbado como a pandemia da COVID-19. Ademais, este estudo poderá servir como base para que gestores de outras organizações possam replicar a metodologia aqui utilizada a fim de diagnosticar a qualidade de vida no trabalho de seus setores e/ou organizações.

Este trabalho também pode proporcionar mudanças positivas para o contexto de trabalho desses servidores, bem como daqueles que buscam aderir ao teletrabalho por razões diversas. É preciso ter uma base de quais aspectos positivos e negativos podem ser enfrentados pelos trabalhadores e como a organização pode atuar para alcançar resultados promissores. Levando em consideração a imprevisibilidade da pandemia e todas as mudanças causadas no dia a dia da população, e pela escassez de trabalhos publicados tratando desse tema nesse contexto, justifica-se o desenvolvimento deste estudo.

2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Para empresas especializadas em gestão de pessoas e recursos humanos, a qualidade de vida no trabalho está diretamente relacionada às práticas adotadas para potencializar os resultados positivos do capital humano. Entrega de resultados, produtividade e inovação são aspectos corporativos positivamente influenciados por uma alta QVT. Por outro lado, é importante atentar-se também para os aspectos que podem influenciar negativamente a qualidade de vida no trabalho, tais como: liderança fraca, desequilíbrio entre vida pessoal e profissional, falta de reconhecimento e pressão excessiva.

“A QVT representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais pelo trabalho na organização e se sentirem satisfeitos e felizes”

(CHIAVENATO, 2014, p. 420). Portanto, ressalta-se a necessidade da realização de estudos e pesquisas para investigar a QVT nas mais diversas organizações públicas e privadas.

Um dos trabalhos mais relevantes na área é o de Walton (1973), em que o autor estabeleceu oito categorias como critérios de QVT, detalhadas no Quadro 1.

Quadro 1. Modelo de QVT de Walton (1973)

Categoria	Definição
Compensação justa e adequada	Envolve as relações entre o pagamento e fatores do trabalho, como treinamento, responsabilidade e condições de trabalho. Fatores como a oferta e procura do mercado, a média salarial de uma população e a participação nos lucros e resultados da empresa representam os indicadores que determinam o quão justo é o pagamento. Dois fatores são importantes para determinar a qualidade de vida no trabalho: a) renda adequada: a renda deve estar inserida nos padrões aceitáveis da sociedade, de forma a suprir as necessidades do trabalhador; b) compensação justa: o pagamento deve ser justo, isto é, se comparado com outras empresas, não deve haver divergências significativas no pagamento de um mesmo cargo.
Condições de trabalho	Aborda as condições físicas e a jornada de trabalho às quais o trabalhador é submetido em seu emprego. Os aspectos constituintes destes fatores são: pagamento de horas extras para trabalhos que excedem a carga horária semanal prevista; condições de trabalho que diminuam o risco de acidentes e propensão às enfermidades; imposição de limites (máximo ou mínimo) de idade quando o trabalho pode ser prejudicial para determinada faixa etária. Para que as condições de trabalho sejam adequadas, devem ser minimizados os fatores que podem prejudicar a atuação do trabalhador, como odores, ruídos ou poluição visual.
Uso ou desenvolvimento de capacidades	Após a revolução industrial, o trabalho passou a ser desmembrado em várias atividades. Dessa forma, os diferentes postos de trabalho possuem níveis diferenciados no que diz respeito ao quanto o trabalhador pode desenvolver as suas habilidades e conhecimentos. Algumas das qualidades necessárias ao desenvolvimento das habilidades e conhecimentos são: a) autonomia: o trabalho deve permitir certo nível de autonomia e autocontrole na realização das atividades; b) múltiplas habilidades: o trabalho deve permitir a utilização de diferentes habilidades. As habilidades utilizadas não devem ser repetitivas e monótonas; c) perspectiva e informação: o trabalhador deve ter conhecimento do processo de trabalho como um todo. Deve também receber <i>feedback</i> de suas atividades, de forma que possa ter conhecimento da relevância e consequências de suas ações; d) trabalho como um todo: o trabalhador deve realizar as tarefas do início ao fim, e não apenas uma etapa do processo; e) planejamento: as atividades devem ser previamente planejadas antes de sua implementação.
Oportunidade de crescimento e segurança	Faz menção às oportunidades de crescimento profissional do trabalhador, seja através de um enriquecimento curricular ou uma promoção de cargo. Aborda também os quesitos segurança e estabilidade no trabalho. Os fatores de influência neste critério são: a) desenvolvimento: deve haver possibilidades de o trabalhador expandir as suas capacidades e conhecimentos, de forma a evitar que estes se tornem obsoletos; b) aplicações futuras: deve haver a expectativa da utilização de novos conhecimentos e habilidades no âmbito organizacional; c) oportunidades de avanço: deve haver a possibilidade de crescimento do trabalhador, ascensão de cargo e plano de carreira.

Categoria	Definição
Integração social na organização	<p>Engloba os aspectos vinculados ao relacionamento pessoal e autoestima no local de trabalho. Os fatores de influência deste critério são:</p> <p>a) preconceito: aceitação do trabalhador e suas características, habilidades e potenciais sem discriminação de raça, sexo, religião, nacionalidade, hábitos ou aparência física;</p> <p>b) igualdade social: deve haver respeito mútuo entre os diferentes níveis hierárquicos presentes na empresa;</p> <p>c) mobilidade social: deve haver possibilidade de os indivíduos de todos os níveis da empresa migrar para uma camada social superior daquela em que se encontram;</p> <p>d) companheirismo: os grupos de trabalho devem ser marcados por ajuda recíproca, suporte socioemocional e respeito às particularidades de cada indivíduo;</p> <p>e) senso comunitário: deve haver senso de se viver em comunidade nas empresas e entre os grupos de trabalho;</p> <p>f) troca de informações: os membros da organização devem compartilhar, uns com os outros, suas ideias e opiniões pessoais.</p>
Constitucionalismo	<p>Os membros de uma empresa são afetados pelas decisões tomadas. Tais decisões podem favorecer interesses pessoais na organização. Nessa perspectiva, deve haver o constitucionalismo para proteger os trabalhadores de ações arbitrárias. Os elementos-chave do constitucionalismo na empresa são:</p> <p>a) privacidade: o trabalhador deve possuir o direito de privacidade pessoal, como o sigilo de aspectos da vida pessoal e familiar;</p> <p>b) liberdade de expressão: deve haver o direito de discordância das visões e decisões dos superiores da organização, sem que haja qualquer forma de repressão;</p> <p>c) equidade: o direito ao tratamento igualitário aos trabalhadores deve ser presente em todas as ocasiões, incluindo o pagamento, benefícios e segurança no trabalho;</p> <p>d) igualdade perante a lei: todos os trabalhadores devem possuir as mesmas oportunidades em todos os aspectos do trabalho, da privacidade e no que diz respeito à expressão de suas ideias.</p>
Trabalho e vida	<p>As experiências vivenciadas no trabalho refletem de forma positiva ou negativa em outras esferas da vida, tais como o convívio familiar ou social. A jornada de trabalho exaustiva e constantes mudanças de residência podem constituir sérios problemas familiares. Se o trabalho não consome tanto tempo e não proporciona tamanho desgaste físico, o trabalhador, em seu tempo livre, pode realizar mais atividades de lazer na presença de sua família.</p>
Relevância social	<p>A responsabilidade social praticada pela empresa é percebida pelo trabalhador, de forma a melhorar a sua autoestima. Dentre as atividades de responsabilidade social, podem ser elencadas: minimização da emissão de poluentes, reaproveitamento do lixo, alianças com países desenvolvidos, participação em programas de auxílio às populações de baixa renda.</p>

Fonte: Timossi et al. (2009, p. 397) com base em Fernandes (1996) e Detoni (2001)

É importante ressaltar que não há uma hierarquia entre os aspectos descritos no Quadro 1, quando analisados em conjunto, podem indicar de maneira mais abrangente a qualidade de vida no trabalho em determinada organização. Dessa forma escolheu-se esse modelo para a investigação da presente pesquisa.

2.1 Qualidade de vida no trabalho no setor público

A aplicação da QVT na administração pública é capaz de preencher uma lacuna verificada, ao longo dos anos, no nível de tratamento oferecido ao servidor público

relativa à valorização do seu trabalho e preocupação com o seu bem-estar e o de sua família. O gestor público tem maior dificuldade em desenvolver seu processo de gestão e decisão, pois se encontra constantemente preso às amarras legais, como limites de investimentos estabelecidos no orçamento, licitação, estrutura de cargos e carreira dos servidores, dentre outros (AMORIM, 2010, p. 38).

No trabalho de Nunes e Freire (2006), por meio de estudo observacional transversal com 237 cirurgiões-dentistas do quadro permanente da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia, concluiu-se que os profissionais pesquisados apresentaram alta qualidade de vida nos campos de relações sociais e meio ambiente, que tratam principalmente da percepção do indivíduo sobre os relacionamentos sociais e os papéis sociais adotados na vida, e sobre aspectos diversos relacionados ao ambiente onde vive. Por outro lado, apresentaram baixa qualidade de vida nos domínios físico e psicológico, que tratam da percepção do indivíduo sobre sua condição física e sobre sua condição afetiva e cognitiva.

Já na pesquisa de Miranda (2010), constatou-se por meio de análise documental, observações e também utilizando a técnica de Grupo Focal com 26 participantes de uma Unidade do Serviço Público Federal, que: espaço físico (inadequado, insalubre), carência de material de expediente e equipamentos tecnológicos, baixos salários e incentivo (auxílio alimentação, gratificações e benefícios), falta de comprometimento com o trabalho e inexistência de treinamento para desempenhar tarefas estão entre os principais fatores que causam mal-estar no trabalho. Como consequência desses fatores, os participantes apontaram desmotivação e estresse. Também apontaram algumas melhorias e mudanças que podem ser feitas visando mudar esse cenário, tais como: comprometer-se mais com o trabalho, procurar as chefias para solucionar os problemas, capacitação dos funcionários e mudar alguns aspectos da lei e regimentos internos.

No estudo de França (2014), em que foram aplicados questionários de análise quantitativa com 37 servidores da Secretaria Municipal de Saúde de Soledade, averiguou-se que a maioria dos participantes se mostraram satisfeitos quanto às condições de qualidade de vida no trabalho oferecidas pela Secretaria, apesar de não possuírem muitas ações voltadas ao tema. Foi sugerido então a implantação de novos programas de QVT.

Na pesquisa de Rezende e Braga (2019), aplicada com 32 servidores da Coordenadoria das Promotorias de Justiça do Paranoá, e utilizando o modelo de QVT de Walton, identificou-se níveis satisfatórios na percepção dos servidores para as categorias de Relevância Social da Vida no Trabalho, de Integração social no seu trabalho, do Constitucionalismo, da

Oportunidade de usar e desenvolver capacidades humanas, das Condições de trabalho seguras e saudáveis e do Trabalho e Vida Total. Já nas categorias de Oportunidade de crescimento e segurança e Compensação justa e adequada, os níveis identificados foram menos satisfatórios.

Por fim, no estudo de Freitas, Paiva, Lima e Pinto (2019), foi utilizado o método da entrevista com 12 funcionários de uma Secretaria Municipal, localizada no Estado do Ceará. Os resultados mostram que os entrevistados consideram possuir estabilidade relativa no emprego, relatando baixa expectativa de crescimento profissional. Apontam se sentirem satisfeitos com a remuneração perante as atividades desenvolvidas, mas que tal remuneração seria inadequada se comparar com colegas que exercem as mesmas funções. Também foi identificado alto nível de companheirismo na equipe, mesmo que haja relatos de pelo menos metade dos entrevistados de que já sofreram algum ato de preconceito ou discriminação relacionado ao seu nível hierárquico.

Dessa forma, considera-se importante estudar e avaliar a qualidade de vida no trabalho de servidores públicos, bem como analisar suas percepções perante a pandemia da COVID-19 e como esse cenário influencia a execução das atividades rotineiras desses servidores. Os resultados das pesquisas apresentadas nesta seção contribuirão para a análise dos resultados encontrados neste estudo.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa classifica-se como descritiva, quantitativa, de recorte transversal e coletou dados primários por meio de um questionário.

A pesquisa foi realizada com servidores lotados na área de Gestão de Pessoas de um órgão ligado ao Ministério Público. Todos os 21 trabalhadores do setor participaram do estudo. Desses, a maioria (76%) pertence ao sexo feminino e possuem idades entre 34 e 41 anos (38%) e entre 26 e 33 anos (33%). Em relação ao tempo de trabalho no Setor Público, 52% trabalham há mais de 10 anos. Por fim, foi perguntado sobre o tempo de trabalho no órgão estudado, onde 38% responderam trabalhar entre 5 e 10 anos, e 29% trabalham há mais de 10 anos.

Para obter os dados desta pesquisa foi aplicado um questionário validado baseado no modelo de Qualidade de Vida no Trabalho proposto por Walton (1973), estruturado em 35 perguntas objetivas divididas em oito dimensões, apresentadas no Quadro 1. Os dados foram atrelados a uma escala de resposta do tipo Likert, de cinco pontos, sendo 1 “Muito insatisfeito”

e 5 “Muito satisfeito”. Ademais, foram elaborados seis itens com o intuito de identificar as principais diferenças na qualidade de vida no trabalho na percepção dos servidores de um setor de gestão de pessoas de um órgão público com a adoção do trabalho remoto. Os itens passaram por validação semântica e de juízes e também estão atrelados a uma escala de concordância tipo Likert de 5 pontos.

O questionário foi aplicado por meio do Google Forms entre os meses de março e abril de 2021. Após a coleta de dados, as respostas foram passadas para o Excel e analisadas utilizando estatística descritiva, como: frequência, média, desvio padrão e coeficiente de variação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Tabela 1 apresenta as médias, desvios padrão e coeficientes de variação das nove dimensões e 41 itens da Escala de QVT aplicada.

Tabela 1. Média, desvio padrão e coeficiente de variação (CV) da Escala de QVT

Dimensão/item	Média	Desvio Padrão	CV
Dimensão 1: Compensação justa e adequada	3,55	1,11	0,31
1.1 O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?	3,57	1,14	0,32
1.2 O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?	3,48	1,05	0,3
1.3 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da organização?	2,86	0,94	0,33
1.4 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista etc.) que o órgão oferece?	4,29	0,76	0,18
Dimensão 2: Condições de trabalho	3,85	1,02	0,26
2.1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?	4,24	0,87	0,2
2.2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?	4,00	1,07	0,27
2.3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?	4,05	0,72	0,18
2.4 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?	4,14	0,89	0,21
2.5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela organização?	3,33	1,13	0,34
2.6 Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?	3,33	0,94	0,28
Dimensão 3: Uso ou Desenvolvimento de Capacidades	3,98	0,96	0,24
3.1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade de tomar decisões) que possui no seu trabalho?	3,71	1,08	0,29
3.2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?	4,00	1,02	0,26
3.3 Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?	3,67	0,56	0,15
3.4 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?	4,19	1,05	0,25
3.5 Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?	4,33	0,78	0,18

Dimensão/item	Média	Desvio Padrão	CV
Dimensão 4: Oportunidade de Crescimento e Segurança	3,23	1,05	0,33
4.1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?	3,62	1,09	0,3
4.2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?	3,38	1,13	0,34
4.3 Em relação às situações e a frequência em que ocorrem os desligamentos no seu trabalho, como você se sente?	2,95	0,95	0,32
4.4 Em relação ao incentivo que o órgão dá para você estudar, como você se sente?	2,95	0,84	0,29
Dimensão 5: Integração Social na Organização	4,19	0,96	0,23
5.1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual etc.) no seu trabalho como você se sente?	3,86	0,94	0,24
5.2 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?	4,43	0,73	0,16
5.3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?	4,29	0,93	0,22
5.4 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?	4,19	1,10	0,26
Dimensão 6: Constitucionalismo (respeito às leis)	3,93	1,01	0,26
6.1 O quanto você está satisfeito com a organização por ela respeitar os direitos do trabalhador?	3,71	1,16	0,31
6.2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?	3,95	0,90	0,23
6.3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu serviço?	3,67	1,08	0,30
6.4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?	4,38	0,65	0,15
Dimensão 7: Trabalho e Vida	3,86	0,92	0,24
7.1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?	3,76	0,92	0,24
7.2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?	3,86	0,94	0,24
7.3 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?	3,95	0,90	0,23
Dimensão 8: Relevância Social	3,36	1,21	0,36
8.1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?	3,81	1,10	0,29
8.2 Você está satisfeito com a imagem que este órgão tem perante a sociedade?	3,19	1,30	0,41
8.3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que a organização tem?	3,38	1,13	0,34
8.4 O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?	3,14	1,21	0,38
8.5 O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma da empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?	3,29	1,20	0,37
Dimensão 9: Qualidade de Vida no Trabalho Remoto	3,38	1,30	0,38
9.1 De forma geral, percebo que a minha qualidade de vida no trabalho aumentou com o trabalho remoto.	4,14	0,89	0,21
9.2 Percebo que a minha produtividade aumentou com o trabalho remoto.	3,86	0,89	0,23
9.3 Minhas condições de trabalho (infraestrutura, tecnologias e equipamentos disponíveis) melhoraram com o trabalho remoto.	2,9	1,38	0,47
9.4 Percebo que a integração social com meus colegas de trabalho melhorou com o trabalho remoto.	2,29	0,98	0,43
9.5 Percebo que estou menos estressado após a implantação do trabalho remoto.	3,48	1,18	0,34
9.6 Percebo um maior equilíbrio entre minha vida pessoal e profissional enquanto estou em trabalho remoto.	3,62	1,4	0,39

Fonte: Dados da pesquisa

O fator sobre Compensação Justa e Adequada, foi, de modo geral, bem avaliado pelos servidores, visto que a média total de 3,55 é considerada boa dentro da escala de cinco pontos. Todavia, é importante ressaltar que o coeficiente de variação total da dimensão (0,31) é considerado alto, indicando certo nível de heterogeneidade nas respostas, dessa forma refletindo

a percepção individual de cada participante. É importante ressaltar que apesar de estarem no mesmo nível hierárquico, os servidores possuem funções distintas dentro das subdivisões que o setor estudado apresenta. Sendo assim, pode haver diferentes entendimentos acerca da compensação se for levado em consideração a natureza distinta das atividades, os diferentes níveis de estresse que cada servidor enfrenta, e como isso reflete na percepção do que é justo sobre os seus ganhos. Essa é uma variável que pode ser melhor abordada em estudos posteriores, bem como para uma melhor estruturação do Plano de Carreira dos trabalhadores da organização estudada.

Seguindo para a dimensão 2, de acordo com os resultados apresentados, é possível concluir que os participantes apresentam alto nível de satisfação sobre suas condições de trabalho, com destaque para os itens que tratam da jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas) e da salubridade (condições de trabalho), com médias de 4,24 e 4,14, respectivamente. Esses níveis apresentaram coeficientes de variação similares, o que indica forte nível de concordância entre os participantes desta pesquisa.

Outros dois itens que merecem destaque nessa dimensão: em relação ao uso de tecnologia no trabalho – que apresenta uma média de 4,05 e um coeficiente de variação de 0,18, o que indica forte concordância entre os servidores e mostra que a organização fornece as ferramentas necessárias para o desenvolvimento das atividades diárias. Em relação aos equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela organização – o item apresentou uma das menores médias de satisfação da dimensão (3,33) e, por outro lado, apresentou o maior coeficiente de variação (0,34), indicando alto nível de discordância entre os respondentes. Isso pode indicar a necessidade de melhorias quanto ao item estudado, mas que não necessariamente é algo que preocupa a todos os servidores que participaram desta pesquisa.

É possível, então, perceber que a organização estudada oferece boas condições de trabalho aos seus servidores (jornada de horas, volume de trabalho, salubridade etc.), visto que a média geral da dimensão foi de 3,85, considerada boa na escala, mas que podem haver melhorias não especificadas nesta pesquisa, uma vez que o coeficiente de variação geral da dimensão foi de 0,26, o que indica certo grau de discordância em torno dessa média.

Os resultados também indicam que os participantes apresentam níveis satisfatórios na dimensão 3, “Uso ou Desenvolvimento de Capacidades”, sobretudo quando se trata da responsabilidade conferida aos colaboradores. Dessa forma, entende-se que os servidores

conseguem desenvolver suas habilidades ao executarem suas demandas diárias, indicando bons níveis de produtividade. Os itens que apresentaram menores médias foram os que trataram da autonomia e da polivalência dos trabalhadores, ou seja, a possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos. Esses resultados podem ser justificados pelo fato de os servidores públicos precisarem seguir um certo padrão nas suas rotinas de trabalho, o que pode levar, ao longo do tempo, à percepção de um trabalho mais repetitivo e falta de independência e autonomia. Além disso, a variabilidade das respostas nessa dimensão pode ter ocorrido pelo fato de o setor estudado ser subdividido em quatro áreas com seus respectivos líderes, ou seja, pode ser que os servidores de alguns setores tenham mais autonomia do que outros, considerando a natureza das tarefas e perfil do gestor.

Esses resultados se assemelham com os relatos encontrados no estudo de Freitas et al. (2019), onde nessa mesma categoria é mostrado que metade dos colaboradores do setor de atendimento de uma Secretaria Municipal declararam ter pouca ou nenhuma autonomia, principalmente se tratando do sistema utilizado na unidade estudada. Por outro lado, todos os participantes da pesquisa afirmaram que entendem a importância do trabalho por eles desempenhado e que isso deve-se pela boa orientação e assertividade nas informações passadas pela equipe.

Na dimensão 4, “oportunidade de crescimento e segurança”, foi encontrada a menor média geral de todo o estudo (3,23) e um dos maiores coeficientes de variação (0,33), o que demonstra heterogeneidade na percepção dos respondentes. Analisando as variáveis que compreendem esta dimensão, pode-se inferir que há a necessidade de um Plano de Carreira mais consolidado para os colaboradores, o qual venha contornar o engessamento de progressão já existente e característico da Administração Pública. Esses resultados vão ao encontro dos pontos observados no estudo de Miranda (2010), onde o autor apontou que em uma Unidade do Serviço Público Federal foram encontradas diversas questões que dificultavam a percepção de uma boa qualidade de vida no trabalho. Uma dessas questões é o fato de não haver treinamento para os colaboradores desempenharem suas atividades. Esses dados também implicam em variáveis de satisfação, as quais são corroboradas no estudo de Macedo (2017), onde o autor descreve que a projeção de crescimento na Superintendência Financeira da VALEC está restrita a três níveis salariais, e ainda depende da limitação orçamentária, quesitos que também se fazem presentes na organização aqui estudada.

O quinto fator, “Em relação à integração social no seu trabalho”, obteve a maior média deste estudo e o menor coeficiente de variação. Os dados sugerem boas relações interpessoais entre os colaboradores, tanto de forma horizontal quanto vertical. A convivência saudável e positiva pode trazer benefícios para o desempenho individual e da equipe, o que reflete na QVT e entrega de resultados. Esses resultados corroboram com os encontrados por Rezende e Braga (2019), que, ao realizarem um estudo de caso na Promotoria de Justiça do Paranoá, obtiveram dados positivos para a QVT nessa dimensão. Isso demonstra que os colaboradores tendem a procurar manter um bom convívio social com seus colegas de trabalho e que tais práticas refletem num clima organizacional positivo e propenso a desenvolver bons laços fraternos.

Por outro lado, o item que apresentou menor média da categoria (3,86) é o que trata da satisfação em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc.) no trabalho. Apesar de não ser um número que indique baixa satisfação dos participantes deste estudo, essa média vai de encontro com o item de maior média (4,19). Os colaboradores indicaram possuir bom entrosamento entre a equipe, mas isso não demonstra necessariamente que todos tenham a mesma opinião sobre determinados temas, como a discriminação, o que é considerado normal em um ambiente composto por pessoas plurais. O gestor pode se aprofundar nessas questões a fim de tornar o tema algo mais leve e de fácil assimilação para os colaboradores, dessa forma poderá haver uma melhora nesse ponto. Mesmo com a alta média, sugere-se que os gestores conduzam entrevistas individuais para averiguar melhor essa questão, bem como rodas de conversa e palestras sobre o tema, visando eliminar qualquer tipo de discriminação do ambiente laboral.

Outro destaque é o item que trata da satisfação com a valorização das ideias e iniciativas no trabalho. Apesar de apresentar uma média considerada satisfatória (4,19), também apresenta o maior coeficiente de variação desta categoria (0,26), o que indica heterogeneidade na percepção dos respondentes deste estudo. Aqui a gestão pode propor melhorias que busquem maior integração e exposição de ideias dos trabalhadores, bem como implementar práticas de transparência, dando retorno aos servidores quando as ideias e projetos não são contemplados ou levados adiante pelo setor ou organização.

Os resultados sobre Constitucionalismo, categoria 6, também reforçam os resultados da dimensão anterior, com o alto grau de concordância sobre o respeito a individualidade dos servidores. Dessa forma ressalta-se novamente que os colaboradores demonstram se sentirem

em um ambiente onde a individualidade de cada um é respeitada, o que traz grandes benefícios para a comunicação do grupo, para a entrega de resultados e o bom relacionamento de modo geral.

Já as percepções sobre “Trabalho e Vida”, dimensão 7, indicam alta satisfação em relação às cargas horárias e momentos “livres” que os trabalhadores têm acesso dentro de suas rotinas de trabalho. Uma boa manutenção do tempo dentro da organização é essencial para que o indivíduo não se sinta sufocado e sobrecarregado, o que poderia causar desconforto e, conseqüentemente, menor produtividade e entrega de resultados. Enquanto isso, os resultados da penúltima dimensão, “Relevância Social”, sugerem que os trabalhadores concordam que as atividades desenvolvidas são importantes, sentindo-se orgulhosos das funções desempenhadas. Ainda nesse fator, como os participantes são de uma área meio da organização, os dados apontam uma dificuldade maior de enxergar os resultados do trabalho em nível mais macro, considerando a entrega de bem-estar social. Os elevados coeficientes de variação apresentam uma oportunidade para futuros estudos investigarem possíveis razões para percepções discrepantes entre os trabalhadores.

Com relação à última dimensão, QVT no trabalho remoto, é onde a presente pesquisa faz-se mais importante e necessária de existir. Os itens dessa categoria abordam aspectos emocionais e de infraestrutura que os colaboradores precisaram enfrentar e se adaptarem para prosseguir com suas atividades. Com a implantação do trabalho remoto os colaboradores se encontraram em uma nova realidade e precisaram adaptar-se para conseguir dar continuidade em suas rotinas, tanto pessoais quanto profissionais. Ademais, até o momento de aplicação desta pesquisa, nenhum outro estudo havia sido conduzido pelos gestores no sentido de investigar as percepções de qualidade de vida no teletrabalho.

O primeiro ponto em destaque é o de resultado mais positivo, que é o item “de forma geral, percebo que a minha qualidade de vida no trabalho aumentou com o trabalho remoto”, alcançando uma média de 4,14 e coeficiente de variação de 0,21. Isso mostra que a percepção dos colaboradores foi de melhoria com a mudança do trabalho presencial para o teletrabalho.

Adiante, no item que trata das condições de trabalho (infraestrutura, tecnologias e equipamentos disponíveis), os colaboradores apresentaram respostas discordantes, mas que tendem para um lado de perda na qualidade de vida. A média desse item foi de 2,9 e coeficiente de variação de 0,47. Sugere-se então um estudo maior sobre as condições de infraestrutura

particulares de cada colaborador antes de o colocar em um regime de trabalho remoto. Neste caso com um cenário de pandemia que não houve uma preparação prévia de como seriam as atividades de cada colaborador, entende-se que é uma questão que foge do controle da organização. De todo modo, é um ponto a ser levado em consideração para investimento em melhorias e no suporte organizacional aos servidores em regime de trabalho remoto, bem como possíveis ações que podem ser tomadas pela organização visando melhorar as condições de trabalho dos servidores em teletrabalho.

O destaque seguinte dessa dimensão é o item que trata sobre a integração social com os colegas de trabalho. A média desse item foi de 2,29 (a menor da categoria) e um coeficiente de variação de 0,43 (o segundo menor da dimensão). Entende-se que o contato e comunicação entre os colaboradores foram prejudicados pela implantação do regime de trabalho remoto. Esses números podem refletir a falta de estrutura tecnológica e de planejamento para adequar as atividades desempenhadas presencialmente à realidade de trabalho remoto, fatores já discutidos anteriormente nesta pesquisa.

Faz-se necessário estudar maneiras de diminuir essa sensação de distanciamento e procurar formas de melhor interação dos colaboradores enquanto estiverem desempenhando suas funções em teletrabalho. Sugere-se que, nesse levantamento de possíveis maneiras de diminuir a sensação de distanciamento, os servidores sejam ouvidos para melhor alcançar suas expectativas referentes às melhorias de comunicação.

Outro aspecto da presente categoria que apresentou média considerada positiva na escala de QVT é o de aumento na produtividade, que foi considerado positivo e de percepção homogênea entre os colaboradores (média 3,86 e coeficiente de variação 0,23). Contudo, as percepções individuais acerca da diminuição do estresse e do equilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos participantes desta pesquisa mostraram-se heterogêneas nos resultados, o que é considerado comum diante das particularidades que cada servidor vive em suas rotinas pessoais.

Ressalta-se que os resultados encontrados na categoria “Qualidade de vida no trabalho remoto” não puderam ser comparados com outros estudos, devido à falta de publicação de trabalho abordando a QVT num cenário de pandemia no momento em que a presente pesquisa estava sendo desenvolvida.

5 CONCLUSÃO

Este trabalho buscou identificar a percepção da qualidade de vida no trabalho dos servidores de um setor de gestão de pessoas de um órgão público durante a pandemia da COVID-19, bem como identificar os pontos positivos e negativos da QVT na percepção desses servidores e descrever as principais diferenças percebidas com a mudança do trabalho presencial para o trabalho remoto. Os objetivos foram alcançados por meio da aplicação de um questionário baseado no modelo de Walton (1973) contendo 41 itens divididos em nove dimensões. O questionário foi aplicado com 21 servidores de um setor de gestão de pessoas de um Órgão Público e os dados obtidos foram analisados no Excel utilizando estatística descritiva.

Fatores como integração social e uso de capacidades mostraram-se muito promissores na presente pesquisa. Tais índices apontam para um setor com altos níveis de bom relacionamento interpessoal, valorização de ideias e comprometimento da equipe com o trabalho. Concomitantemente, o presente estudo identificou percepção positiva para a responsabilidade conferida aos trabalhadores, avaliação de desempenho e importância nas atividades desenvolvidas pelos colaboradores. A organização pode continuar investindo e aprimorando nesses aspectos para obter cada vez maiores níveis de satisfação, e, dessa forma, garantir que seus funcionários se sintam cada vez mais confortáveis e aptos a entregarem resultados positivos por meio da QVT bem estruturada.

Por outro lado, também foram encontrados resultados não tão positivos como os citados anteriormente. Aspectos como oportunidades no trabalho e qualidade de vida no teletrabalho, apontam a necessidade de melhoria por parte da organização. Tratando-se primeiramente das oportunidades, entende-se que, por se tratar de um órgão público, já se tem conhecimento de um modelo mais rígido de Plano de Carreira, o que pode dificultar a percepção dos trabalhadores de alcançarem novas e melhores oportunidades. Para melhorar nesse ponto seria necessário estudar e aplicar melhorias em toda a esfera Federal. Sendo assim, considera-se que este aspecto foge um pouco do controle do gestor que fica à mercê das regras já estabelecidas no âmbito considerado. Outra questão levantada é de que há uma carência de estímulo por parte da organização para que seus servidores estudem e adquiram novas graduações ou aprimoramentos. Salienta-se aqui uma oportunidade de melhoria para melhor incentivar a busca por profissionalização e desenvolvimento de pessoal.

Tratando-se da QVT num cenário de pandemia, onde há a necessidade de implantação do teletrabalho, melhorias básicas podem ser introduzidas a fim de minimizar os impactos negativos percebidos pelos colaboradores. Os pontos que se destacaram negativamente tratam de questões como estrutura tecnológica para o desenvolvimento das atividades, integração com os colegas do setor e equilíbrio entre a vida pessoal e profissional. A organização não deve medir esforços para garantir que a QVT encontrada no trabalho remoto seja tão alta quanto no trabalho presencial, para tanto, sugere-se um estudo detalhado sobre as condições do colaborador antes de implantar o regime de teletrabalho. Entende-se que neste caso a necessidade surgiu por conta de uma questão de saúde que não foi prevista, mas de todo modo é importante estar preparado para cenários como esse. Ademais, é fundamental que os servidores em trabalho remoto sejam periodicamente acompanhados, de forma a garantir sua saúde no trabalho.

Como limitação do estudo, ressalta-se que a presente pesquisa foi aplicada em apenas um setor do órgão, e que tal setor trabalha somente com demandas internas (licenças, abonos, previdência, aposentadorias e pensão), sendo assim, os resultados aqui encontrados não devem ser generalizados para toda a organização. Por outro lado, sugere-se a aplicação da mesma em outros setores, pois por meio dela é possível determinar pontos importantes acerca da qualidade de vida no trabalho, bem como identificar cenários passíveis de melhorias. Salienta-se também que o modelo de pesquisa aqui escolhido foi quantitativo, e que por meio de pesquisas qualitativas pode-se aprofundar nos aspectos descritos ao longo deste estudo. Por fim, sugere-se a investigação da relação da QVT com outras variáveis de Comportamento Organizacional, buscando identificar relações e diagnosticar a situação dos trabalhadores em teletrabalho no órgão pesquisado, bem como em outras organizações públicas.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Tania Gonçalves Ferreira Nobre. Qualidade de vida no trabalho: preocupação também para servidores públicos?. **Revista Eletrônica de Ciências Administrativas**, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 35-48, 20 maio 2010. Disponível em: <<http://www.periodicosibepes.org.br/index.php/recadm/article/view/357>>. Acesso em: 17 jan. 2021.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Manole, 2014. 512 p.

DF. Decreto nº 40.509, de 11 de março de 2020. **Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do novo coronavírus, e dá outras providências**. Brasília, 2020a. Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/ad0fae78af5f4e50b46c7357b7ee8597/Decreto_40509_11_03_2020.html>. Acesso em: 30 jan. de 2021.

DF. Decreto nº 40.520, de 14 de março de 2020. **Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do novo coronavírus, e dá outras providências**. Brasília, 2020b. Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/ed3d931f353d4503bd35b9b34fe747f2/exec_dec_40520_2020.html>. Acesso em: 30 jan. de 2021.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador, BA: Casa da Qualidade Editora Ltda, 1996. 128 p.

FRANÇA, Edinara Rita de Moraes. **Qualidade de vida no trabalho do servidor público: um estudo da Secretaria Municipal de Saúde de Soledade**. 2014. 59 f. Monografia (Bacharel em Administração). Curso de Administração. Universidade de Passo Fundo, Soledade, RS, 2014.

FREITAS, et al. Qualidade de Vida e Bem-Estar no Trabalho: O Olhar dos Funcionários de uma Secretaria sobre as Condições de Trabalho. **Pensamento & Realidade**, v. 34, n. 2, p. 92-118, 2019.

MACEDO, Paulo Giovanni Cabreira. **Satisfação e motivação: um estudo com trabalhadores da Superintendência Financeira da VALEC**. 2017. 68 f., il. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) — Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

MIRANDA, Fernanda Freires. **Fontes de mal-estar no trabalho e estratégias de mediação no contexto do Serviço Público:** desafios e perspectivas para a qualidade de vida no trabalho. 2010. 86 f. Monografia (Especialização) - Curso de Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (FACE), Universidade de Brasília, Brasília, 2010.

NUNES, Maria de Fátima; FREIRE, Maria do Carmo Matias. **Qualidade de vida de cirurgiões-dentistas que atuam em um serviço público.** 2006. 8 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Faculdade de Odontologia, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2006.

REZENDE, Karina; BRAGA, Laís Nascimento. **QUALIDADE DE VIDA NO SETOR PÚBLICO:** um estudo de caso na Promotoria de Justiça do Paranoá. 2019. 46 f. TCC (Graduação) - Curso de Tecnologia em Gestão Pública, Instituto Federal de Brasília, Brasília, 2019.

TIMOSSI, Luciana da Silva et al. Adaptação do modelo de Walton para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista da Educação Física/UEM**, Paraná, v. 20, n. 3, p. 395-405, 5 out. 2009. Universidade Estadual de Maringá. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/251067169_Adaptacao_do_modelo_de_Walton_para_avaliacao_da_Qualidade_de_Vida_no_Trabalho>. Acesso em: 01 fev. de 2021.

UNA-SUS. **Organização Mundial de Saúde declara pandemia do novo Coronavírus.** Disponível em: <<https://www.unasus.gov.br/noticia/organizacao-mundial-de-saude-declara-pandemia-de-coronavirus>> Acesso em: 12 de jan. de 2021.

WALTON, Richard E. Quality of working life: what is it? USA: **Slow Management Review**, v.15, n.1, p.11-21, 1973.