

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM *HOME OFFICE*

QUALITY OF LIFE AT WORK IN HOME OFFICE

Adriane Tomé Ludugério

adriane.ludugério@gmail.com

Orientador: Prof. Msc. Carbio Almeida Waqued,

carbiowaqued@gmail.com

Membros da banca

Profa. Msc. Miriam Moema de C. E. S. M. M. Roriz - miriammoema@yahoo.com.br

Profa. Msc. Irene Reis – irenereis15@hotmail.com

Linha de pesquisa: Gestão Estratégica

RESUMO

A satisfação no trabalho vem sendo assumida por diversos profissionais e estudiosos, como sendo um fenômeno que exerce grande impacto no trabalhador. Nesta perspectiva, buscou-se analisar as possíveis relações entre satisfação no trabalho e a saúde mental de colaboradores do comércio discorrendo sobre a inter-relação ergonomia e qualidade de vida no trabalho (QVT) dentro das organizações para que estes colaboradores estejam motivados, logo, versa-se sobre os fatores que dialogam no estímulo dos mesmos. Não se pode deixar de considerar algo que chama a atenção ao pesquisar sobre saúde mental dos colaboradores somatizada a sua satisfação no ambiente organizacional: os agentes ativos, ou seja, os trabalhadores que se sentem motivados e que norteiam a práxis laboral, produzem significativamente para o desenvolvimento da organização. No levantamento bibliográfico que tangem estas relações, evidenciou que existem correlações diretas e estatisticamente significativas entre alguns fatores da satisfação com o trabalho e uma melhor saúde mental. Reforçam substancialmente o argumento da necessidade das organizações melhor gerirem o estímulo de seus trabalhadores. Na pesquisa pode-se perceber que o nível de satisfação do trabalho está diretamente relacionado a como a empresa se comporta, assim como subsidia os seus colaboradores com programas de incentivo e adaptação durante o período pandêmico.

Palavras-chave: Satisfação no Trabalho; Saúde Mental; Comércio.

ABSTRACT

Several professionals and scholars, a phenomenon that has a great impact on the worker have assumed Job satisfaction. In this perspective, we sought to analyze the possible relations between job satisfaction and the mental health of commercial employees, discussing the interrelation between ergonomics and quality of work life (QWL) within organizations so that these employees are motivated. One cannot fail to consider something that calls attention when researching the mental health of collaborators and their satisfaction in the organizational environment the active agents, that is, the workers who feel motivated and who guide the labor practice, produce significantly for the development of the organization. In the bibliographical survey that touches on these relations, it been shown that there are direct and statistically significant correlations between some factors of job satisfaction and better mental health. They

substantially reinforce the argument of the need for organizations; better manage the stimulation of their workers.

In the research, one can see that the level of job satisfaction directly related to how the company behaves, as well as how it subsidizes its employees with incentive and adaptation programs during the pandemic period.

Keywords: *Job Satisfaction; Mental Health; Trade.*

INTRODUÇÃO

A satisfação no trabalho vem sendo estudada por diversos profissionais da saúde e pesquisadores das áreas afins, por ser um fenômeno que exerce influência sobre o trabalhador e afeta sua saúde física e mental e que, inclusive, repercute na vida pessoal e familiar do trabalhador (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003). Certamente se trata de um fenômeno que demonstra como estão os sentimentos das pessoas em relação ao seu trabalho. Spector (2005) propõe duas abordagens para o estudo da satisfação no trabalho, são elas: a abordagem global e a abordagem das facetas.

Entre as décadas de 70 e 80, já se observavam à satisfação no trabalho como resposta para alguns comportamentos provenientes do trabalho, interligando-a com alguns comportamentos organizacionais como produtividade, desempenho, rotatividade e absenteísmo (TIFFIN; MCCORMICK, 1975 *apud* SIQUEIRA, 2016). Atualmente associam-na como atitude, conforme os manuais de comportamento organizacional (HELLRIEGEL, SLOCUM & WOODMAN, 2001; ROBBINS, 1998 *apud* SIQUEIRA, 2016). Embora os conceitos da satisfação no trabalho se sucedam em época distintas, ambos acabam se convergindo para a mesma ideia de que, essa variável é geradora de produção nas organizações (SIQUEIRA, 2016).

Uma definição utilizada por Martins (1985 *apud* DEL CURA; RODRIGUES, 1999, p. 21) sobre a satisfação no trabalho, considera o fenômeno como “um estado emocional agradável ou positivo, que resultou da avaliação de algum trabalho ou de experiências no trabalho”. Consoante Martinez e Paraguay (2003, p. 60), o conhecimento produzido por esse fenômeno, a satisfação no trabalho, podem ser de extrema importância no auxílio de fundamentação das teorias nesse âmbito, permitindo que tais construtos sirvam como “subsídios na concepção, implementação e avaliação de medidas preventivas e corretivas no ambiente psicossocial no trabalho, visando a promoção e proteção da saúde do trabalhador”.

Neste panorama da Psicologia Organizacional faz-se mister a discussão sobre a saúde mental e satisfação laboral de colaboradores do comércio dentro das organizações. Como objetivo geral busca-se analisar a correlação entre satisfação no trabalho e saúde mental em colaboradores do comércio. Logo propõe-se identificar quais aspectos organizacionais proporcionam satisfação e insatisfação no trabalho nos colaboradores; versar sobre ergonomia e qualidade de vida no trabalho como fator qualitativo e correlacionar à satisfação no trabalho com a saúde mental.

O ser humano procura sentir-se satisfeito em qualquer ocasião e ambiente. Nós somos impossibilitados de descrever, quando confortável, os limites ou as características desta sensação. Isto posto, a insatisfação do colaborador no comércio tem atingido índices alarmantes gerando consequências negativas como estagnação na carreira e instabilidade econômico-financeira. Diante deste panorama, de que forma uma melhor qualidade de vida no trabalho proporciona trabalhadores incentivados para que haja uma organização comercial eficaz, não apenas pela perspectiva econômica, mas que gere trabalhadores não fadigados mentalmente por inúmeros fatores? Manter uma organização eficiente significa elaborar métodos que proporcionem aos colaboradores condições compatíveis ao funcionamento de seu metabolismo nas diversas atividades ali exercidas. Percebe-se então que só existe um conforto, o global,

porém indefinível e associado a ele várias fontes independentes (mas capazes de se somarem) de desconforto. Assim, o que preocupa na realidade não é o conforto, mas o desconforto. É este que devemos bem conhecer, para melhor determinarmos suas causas. Desta forma, pode-se projetar mecanismos para evitar ou minorar suas consequências.

A execução de QVT deve se basear em um protótipo de gerência antropocêntrica laboral que: proponha o reconhecimento individual e coletivo; valora os colaboradores como protagonistas dos saldos; estimule a criatividade e a autonomia na execução de tarefas; proporcione ao trabalhador participação nas deliberações da organização, entre outros fatores. O grande diferencial de compreensão dos parâmetros a partir do marco inicial proporciona um furtivo aprendizado sobre a capacidade humana de mudar o ambiente que o rodeia. As análises apontam um horizonte impulsionador como fator fundamental, à dignidade, mormente com a intensidade de envolvimento deste ser humano com os ensinamentos das organizações, sociedades ou empresas. Para Siqueira (2016), essa variável pode ser um elemento pressuposto para que as organizações passem a ter mais responsabilidade social, considerando o quanto elas podem ou não estar promovendo a saúde e o bem-estar dos trabalhadores. Com base nas exposições apresentadas até aqui, pode-se perceber a relevância em estudar a relação entre a satisfação com o trabalho e a saúde mental de colaboradores no contexto do comércio frente a tantas demandas.

Importante mencionar que uma estratégia que visa a qualidade de vida do trabalhador, não se justifica apenas por critérios pragmáticos que visam apenas o sucesso dos objetivos da organização (MARTINS; PINHEIRO, 2010). Promover qualidade de vida nas organizações é mais que um privilégio para o colaborador, é uma precisão meritória para que o maior patrimônio da instituição, ou seja, o trabalhador possua condições para exercer com destreza, suas incumbências, de tal modo que todos sofram conquistas, tanto o empregador quanto o colaborador.

REVISÃO DE LITERATURA

A relevância da saúde mental nas organizações

O significado da expressão comércio parte do princípio da permutação, ou seja, coexiste a troca de produtos e valores. O termo advém do latim *commutatio mercium*, que tem o significado de realizar a troca de mercadorias por itens similares. No princípio da sua atividade, a ideia de comércio já representava um ideal de troca, tendo como insumo, o excesso de produção de mercadorias para consumo próprio (DORIA, 1998).

Dentre todas as atividades econômicas, o comércio proporciona a maneira mais intensa de relacionamento humano, onde essencialmente, dissemina-se, além da troca de mercadorias, um conjunto de elementos que se agrega a atividade como o intercâmbio de ideias, experiência, expectativas, sensações e sonhos (RATTO, 2004). O comércio está presente no cotidiano das pessoas, até para aquelas que não dependem diretamente dele.

Segundo Houaiss (2007), Ergonomia é o estudo científico das relações entre homem e máquina, buscando desenvolver atividades de maneira segura e eficiente, de forma a criar interações que otimizem as condições de trabalho humano, por meio de métodos tecnológicos. Há algumas especificidades na inter-relação Ergonomia/Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) de forma preventiva. Nesse sentido, destaca-se,

- (a) o caráter multidisciplinar e aplicado, convocando outros saberes e profissionais para produção de conhecimento sobre um mesmo objeto; (b) o foco no bem-estar dos trabalhadores e na eficácia dos processos produtivos; (c) a adaptação do contexto de trabalho a quem nele trabalha; (d) a transformação dos ambientes de trabalho, buscando conforto e prevenção de agravos à saúde dos trabalhadores. O mais

importante: o objeto de estudo, análise e intervenção da ergonomia da atividade é a interação entre os indivíduos e um determinado contexto de trabalho (FERREIRA, 2008, p. 9).

Para Araújo (2006), a qualidade de vida no trabalho configura-se com uma preocupação humana desde os primórdios de sua existência com outros títulos em outros contextos, porém sempre voltada para facilitar ou trazer a satisfação e bem-estar para o trabalhador no desempenho de suas atividades. O trabalho preenche uma lacuna determinante na vida humana e na sociedade como um todo. Contudo, os conflitos na inter-relação homem e trabalho são variados, pois, dependendo das condições de trabalho, algumas pessoas debilitam-se, chegando muitas vezes até a morte, enquanto que, para outros indivíduos, a causa destas enfermidades e de mortes é a aposentadoria. Importante ressaltar que o trabalho é prejudicial ao ser humano quando ele se torna repetitivo, fragmentado e sem sentido, com regras e dias rotineiros impostos, não oferecendo ao colaborador oportunidades deliberativas, de criação e autônomas na execução de suas atividades.

Terkel (1972, *apud* COOPER, 2005, p. 8), sugere que o trabalho trata da “busca por um sentido diário, bem como pelo pão de cada dia, por reconhecimento, bem como por dinheiro, por surpresa ao invés de torpor”. Em suma, por um tipo de vida, e não por um tipo de morte de segunda a sexta-feira. Uma melhor compreensão do comportamento humano pode ser verificada por uma orientação do comportamento organizacional, no qual emprega-se este saber para tornar as pessoas proficientes e conseqüentemente satisfeitas nas organizações.

Deste modo, é prioritário identificar os estressores no ambiente de trabalho e empenhar esforços para atenuá-los, se quisermos proporcionar bem-estar aos membros da organização e aperfeiçoar seu desempenho no trabalho e posteriormente o da organização. Mas, para o alcance de tal objetivo faz-se necessário conceber o ser humano simultaneamente com suas necessidades e não apenas as normas impessoais de determinada corporação.

As organizações e a qualidade de vida no trabalho

De acordo com Etzioni (1974, p. 09), “as organizações são unidades sociais (ou agrupamentos humanos) intencionalmente constituídas e reconstituídas, a fim de atingir objetivos específicos”. Em uma sociedade ou organização, as condições de pensar e de fazer devem fazer parte constantemente. As organizações instituem metas específicas para suas atividades. Os propósitos constituem, concomitantemente, uma fonte de legitimidade que explica por si só as ações de uma organização e, até sua existência. Moretti e Treichel (2002, p. 5) entendem que as organizações são sistemas sociais, que combinam ciência e pessoas, menos tecnologia e humanismo.

Uma maior participação, como a demanda pela gestão da qualidade, demandam esforços recorrentes e energia por parte dos colaboradores, bem como uma maior parcela de responsabilidade a assumir. Embora note-se que nem todos os trabalhadores dispõem da mesma constituição motivacional, o processo de mobilização implica uma ampla relação de fatores que afetam sua qualidade de vida no trabalho. Sendo assim, faz-se necessário um programa de QVT para que haja uma participação eficaz nas organizações.

Um programa de QVT almeja germinar uma organização humanizada, na qual os colaboradores possuem, simultaneamente, responsabilidade e autonomia em nível do cargo, enriquecimento pessoal do indivíduo, obtenção de recursos de *feedback* sobre o desempenho, com tarefas adequadas. Irrefutavelmente, nem todos os obstáculos de produtividade das empresas, e nem todo tipo de descontentamento do empregado, em qualquer grau, pode ser solucionado pela QVT.

Não há Qualidade de Vida no Trabalho sem Qualidade Total, ou seja, sem que a empresa seja boa. A qualidade tem a ver, essencialmente com a cultura da

organização. São fundamentalmente os valores, a filosofia da empresa, sua missão, o clima participativo, o gosto por pertencer a ela e as perspectivas concretas de desenvolvimento pessoal que criam a identificação empresa – empregado. O ser humano fazendo a diferença na concepção da empresa e em suas estratégias (MATOS, 2010, p. 32).

Irrefragavelmente, zelando para que a haja uma justa remuneração, tornando seu ambiente psíquico, físico e social mais favorável, e inserindo uma política de vantagens sociais, criar-se-ão condições para que as organizações funcionem. Por esta razão, Tannenbaum (1973, p. 185) sustenta que a “preocupação com o trabalho e suas condições passaram por todas as escolas da administração com as respectivas ênfases de cada modelo”. Todas ávidas em explicar, sob seu ângulo, como ocorre o trabalho e, conseqüentemente, supondo maneiras diferentes de administração. Para elencar a totalidade de sentimentos favoráveis e desfavoráveis através dos quais os colaboradores veem seu trabalho, denomina-se com satisfação. O sentimento de satisfação vem a ser algo de prazer relativo ou frustração que pode ser compreendida como uma postura global ou então ser aplicada a aspectos específicos do cargo preenchido pelo funcionário.

A valorização humana na empresa importa na consideração da plenitude de realização do homem, cujos referenciais para nós são os quatro polos existenciais: fé, amor, trabalho e lazer. Esses são os fundamentos de uma política de valorização do ser humano no trabalho, que compreende, em uma visão integrada, as funções clássicas de recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento gerencial, benefícios, cargos e salários, avaliação de desempenho, promoção sucessão e comunicação interna (MATOS, 2010, p. 17).

Como qualquer outra atitude, a satisfação trabalhista é constituída na medida em que o trabalhador vai adquirindo informações sobre o seu campo de trabalho. A satisfação torna-se dinâmica, pois da mesma forma que ela se propaga de forma rápida, pode deteriorar-se repentinamente. Desta forma, as precisões dos colaboradores podem mudar subitamente e os administradores precisam fitar suas atenções na conduta dos empregados.

Segundo Davis e Newstrom (1992, p. 123), “satisfação no trabalho representa uma parcela da satisfação da vida [...] a satisfação no trabalho influencia também o sentimento de satisfação global com a vida de uma pessoa”. Rodrigues (1991, p. 101), completa que uma crescente quantidade de atenção tem sido dada às necessidades de renda das pessoas, cuidados médicos e outros serviços. Entretanto a qualidade de vida no trabalho é definida não só pelo que é feito para as pessoas, mas também pelo que eles fazem por si próprios e pelos outros.

Estado físico-psicológico no trabalho

Há inocência em acreditar que quando só há tonicidade na produtividade, como afirma Lobos (1978), um indivíduo lutará para alcançar as metas da organização, apenas porque foi contratado para exercer uma função. Ele pode executar os termos contratuais através das bases morais e legais, mas, o nível em que este indivíduo negligencia ou se estimula pelo seu trabalho, muitas vezes depende mais daqueles membros da organização que o cerca e que está inserido, do que por qualquer norma instituída pela racionalidade de tais organizações, seja uma exortação patronal, uma motivação financeira ou um ambiente físico qualitativo.

A conjuntura físico-psicológica reporta-se ao campo interno tanto físico-psicológico quanto físico-geográfico de uma dada organização. De acordo com Matos (2010, p. 118), a humanização do ambiente de trabalho significa “tornar o clima interno não opressivo, participativo, receptivo ao inter-relacionamento cordial e cooperativo em todos os níveis”. Se houver QVT, indiscutivelmente este ambiente carece ser jubiloso, pacífico e desafiador.

De modo exíguo à proporção financeira, é pela remuneração lograda com o trabalho realizado que o colaborador pretende saciar-se com suas carências essenciais como

alimentação, saúde, moradia, lazer, vestuário, segurança, educação e higiene, até a concretização de aspirações mais sofisticadas. Todo gênero empregatício está habitualmente agregado a uma remuneração e sem este determinante não há qualidade de vida no trabalho.

Faz-se mister a compreensão de que o fator laboral é intrinsecamente relacionado à subsistência dos homens e mulheres de bem. Diante deste quadro, o entendimento de que cada indivíduo planeja entre aquilo que produz e o valor de sua remuneração delimita uma parcela substancial de seus sentimentos de decência laboral, decoro existencial e mais valia. O pior revés que há para o saldo de uma organização é o profissional paralisado pelo sentimento de exploração e abuso por parte da empresa, acarretando sentimento de injustiça e frustração por remuneração inadequada, tornando nocivo para este colaborador no seu ambiente trabalhista sua qualidade de vida influenciando diretamente na sua capacidade de produzir. Moretti e Treichel (2002, p. 10), completam ainda afirmando que “para que se possa ter está sub variável de maneira sólida e segura na composição variável QVT, é necessário ‘amarrá-la’ a fatores objetivos e mensuráveis”.

Quanto aos benefícios sociais, as vantagens que a organizações propõem, tornam-se fatores motivacionais e melhoram a qualidade de vida dos colaboradores. É uma remuneração indireta que estas organizações oferecem, e benefícios sociais conforme Alves (2011, p. 169), “são incentivos internos oferecidos com o objetivo de satisfazer às necessidades pessoais, proporcionando um ambiente mais harmonioso possível e produtivo para toda a empresa”.

Seguindo esta linha de pensamento, Chiavenato (1999, p. 77) complementa que benefícios sociais são aquelas facilidades, conveniências, vantagens e serviços que as organizações oferecem aos seus empregados, no sentido de poupar-lhes esforços e preocupação [...] e estão intimamente relacionados com a gradativa conscientização da responsabilidade social da organização.

Uma determinada organização obtém êxito na satisfação do trabalhador com um programa de benefícios adequados, pois desta forma, realiza algumas de suas precisões. Aquino (1979, p. 192), salienta que no Brasil a assistência médica constitui o benefício de melhor aceitação, seguido pela ajuda à refeição e transportes. Porém, como estas vantagens sociais custam dinheiro, devem ser projetadas calculando seus custos para assegurar um financiamento concreto. Designando maior produtividade, as organizações os conservam como recursos além da rotina trabalhista, asseverando a moral dos funcionários e avultando a tranquilidade dos que laboram.

Dimensionalidade de um programa de QVT nas organizações

Muitos fatores contribuem para uma não qualidade de vida e por isso devem ser identificados e combatidos com políticas e ações que visem minimizar ou mesmo eliminar esses males que afetam, não somente o trabalho, mas também a vida familiar e social dos colaboradores. A busca pela Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e a implementação de ações visando melhorias para as pessoas, não pode ser considerada como um custo nas planilhas das organizações, uma vez que os custos com afastamentos e ações trabalhistas são maiores do que uma medida preventiva (CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN, 2006, p. 2).

O modelo de QVT proposto por Walton – fundador da Wal-Mart – apresenta oito fatores favoráveis à motilidade organizacional, conforme mostra a adaptação de Chiavenato (1999, p. 393) na tabela abaixo.

Tabela 1: Modelo de QVT por Walton.

Fatores de QVT	Dimensões
Compensação justa e adequada	<ul style="list-style-type: none"> • Salário adequado; • Equidade ou compatibilidade interna; • Equidade e compatibilidade externa.
Condições de segurança e saúde no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de trabalho; • Ambiente físico (seguro e saudável)..
Utilização e desenvolvimento de capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomia; • Significado da tarefa; • Identidade da tarefa; • Variedade de habilidades; • Retroação e retro informação.
Oportunidades de crescimento contínuo e segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de carreira; • Crescimento profissional; • Segurança do emprego.
Integração social na organização	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdade de oportunidade; • Relacionamentos interpessoais e grupais;
Garantias constitucionais	<ul style="list-style-type: none"> • Respeito às leis e direitos trabalhistas; • Privacidade pessoal; • Liberdade de expressão
Trabalho e espaço total de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Papel balanceado do trabalho na vida pessoal.
Relevância social da vida no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Imagem da empresa; • Responsabilidade social pelos produtos/serviços; • Responsabilidade social pelos empregados.

Fonte: Chiavenato (1999).

Cabe aos profissionais especializados na saúde dos trabalhadores procurarem maneiras, pautadas na legislação e fundamentação científica, para que haja a aceitação e mudança de conceitos das empresas. Entretanto, caso não seja possível implantar grandes ações, há a possibilidade de se pôr em prática, dois grandes valores básicos, com comprovação científica, que podem ser desenvolvidos dentro das empresas e, que não geram nenhum custo e, que promovem também a qualidade de vida dos trabalhadores: desenvolver a autoestima e a empatia. Ao desenvolvê-los, conseguir-se-á reverter ou amenizar um quadro clínico de desgaste físico e emocional (MASLACH; LEITER, 1999). Os programas de QVT não podem ser modismo gerencial e é preciso que as organizações diagnostiquem estratégias de promoção à saúde. Assim se consegue comprovar métodos positivos e que se tornem referências, servindo como molde para outras organizações. A especialista em saúde no trabalho Siqueira (2016), apresenta seus estudos em tabela, ações e saldos de QVT:

Tabela 2: Programas de QVT e saldos a curto e médio prazo.

Ações/Programas	Principais Resultados Observados
Exercícios físicos	Aumenta a disposição e satisfação dos trabalhadores, aumenta a tolerância ao estresse, redução do absenteísmo, melhora do relacionamento interpessoal, redução dos acidentes de trabalho, redução dos gastos médicos.
Treinamento e desenvolvimento dos trabalhadores	Aumento do capital intelectual, aperfeiçoamento das atividades, satisfação profissional, aumento da produtividade.
Ergonomia	Aumento do desempenho nas atividades, redução dos acidentes de trabalho.
Ginástica laboral	Prevenção e reabilitação de doenças ocupacionais, prevenção de acidentes de trabalho, melhor integração entre os trabalhadores, diminuição do absenteísmo, aumento da produtividade.
Benefícios	Motivação, satisfação profissional, satisfação das necessidades pessoais, aumento da produtividade.
Avaliação de desempenho	Aumento do desempenho do trabalhador, aumento da produtividade, aumento da satisfação profissional.

Higiene e segurança do trabalho	Gera um ambiente mais saudável, prevenção de riscos à saúde, diminuição dos acidentes de trabalho, diminuição da rotatividade, aumento da produtividade.
Estudo de cargos e salários	Mantém seus recursos humanos, aperfeiçoamento da administração dos recursos humanos, aumento da motivação e satisfação dos trabalhadores, aumento da produtividade.
Controle de álcool e drogas	Redução de riscos, melhora na segurança operacional e da saúde dos trabalhadores, melhora na autoestima, diminuição dos acidentes de trabalho e absenteísmo.
Preparação para aposentadoria	Motivação, satisfação profissional, aumento da autoestima, melhora na relação interpessoal, descobrimento de novas habilidades e competências, benefícios na vida social e familiar do trabalhador.
Orientações nutricionais	Diminuição da obesidade, mudança no comportamento de risco, aumento do desempenho e disposição, aumento da produtividade.
Terapias alternativas	Aumento da tolerância ao estresse, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da produtividade.
Musicoterapia	Aumento da autoestima, aumento do desempenho profissional, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da tolerância ao estresse, prevenção de doenças.
Antitabagismo	Aumento da autoestima, aumento do desempenho e disposição, prevenção de doenças.

Fonte: Siqueira (2016).

Perceptivelmente, nota-se um panorama biopsicossocial na política de dimensionalidade da QVT, pois dimana na vida tanto social quanto organizacional, gerando saúde nestas sociedades, além de ser cada vez mais integrador e valorativo o papel do ser humano nas mesmas.

A ergonomia com seu conceito holístico busca suprir uma demanda nas organizações a fim de proporcionar às mesmas, melhorias substanciais através dos programas de Qualidade de Vida valorizando o capital humano, não vendo este colaborador como um objeto de produção como ocorria com os camponeses no feudalismo ou com os negros no sistema mercantilista escravista, mas como um ser humano que se iguala aos gestores em determinadas esferas, contribuindo prazerosamente, extirpando desserviços e conspurcações, adotando à visão destas organizações para si, para que as mesmas sofram vigor, bem estar e o tão almejado êxito.

Saúde mental e satisfação no trabalho

De acordo com Fraser (1983 *apud* MARTINEZ; PARAGUAY, 2003, p. 60), considera a satisfação no trabalho um fenômeno complexo e difícil de se definir, pelo fato de ser um estado subjetivo e um elemento variável de pessoa para pessoa, dependendo das circunstâncias e das influências internas e externas presentes no ambiente do trabalho. No início do século passado, foram desenvolvidas pesquisas sobre a satisfação no trabalho, que pudessem identificar possíveis causas, as consequências, os conceitos semelhantes e meios para medir o sentimento, considerado uma variável afetiva no homem, que se relaciona com atividades laborais (ZANELLI, BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004).

Para Spector (2005) os estudos da satisfação no trabalho consistem verificar como estão os sentimentos das pessoas em relação ao seu trabalho, seja total ou apenas em alguns dos seus aspectos. Entretanto, o referido autor propõe duas abordagens para avaliar a satisfação no trabalho: a abordagem global e a abordagem das facetas. A abordagem global enfatiza a existência de um sentimento universal e superior a todos os demais, diferentemente da abordagem das facetas que busca aspectos relevantes para que a satisfação no trabalho venha a ser desenvolvida. Para Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004) a satisfação no trabalho possui também, uma visão unidimensional, admitindo uma resposta unívoca ao trabalho como um todo.

Em relação a essa visão multidimensional existe uma dificuldade de criar soluções teóricas dos estudos ou diagnósticos que incitam fatores multidimensionais na aquisição da satisfação no trabalho por comprometer a qualidade dos dados obtidos, em função dos instrumentos de avaliação ser extensos e causar algum mal-estar ao trabalhador. Entre as décadas de 60 e 70 intensificaram-se os estudos para melhor compreender os fatores que estão diretamente ligados aos resultados nas organizações, no que diz respeito à força de trabalho. Nessa época, os objetivos desses estudos se concentravam na ampliação da satisfação no trabalho, fenômeno este observado a partir do comportamento humano inserido nesse processo.

A partir dos estudos de Spector (2005) detectou-se que os antecedentes da satisfação no trabalho advêm de três perspectivas: a ambiental, da personalidade e da interação. Essas perspectivas, respectivamente, enfatizam uma investigação de características do trabalho e das organizações que influenciam os trabalhadores estarem satisfeitos ou insatisfeitos; procuram demonstrar a existência de pessoas que possuem afinidades com o seu trabalho e outras não, tendo o mesmo tipo de emprego com condições de trabalho de mesma natureza; no que implica a na proposta de adequação à pessoa e trabalho. Dessa forma, cada perspectiva se apresenta da seguinte maneira:

Estudos têm demonstrado que existe uma relação moderada entre satisfação e desempenho no trabalho, que apesar disto, duas explicações opostas circundam o universo dessas variáveis. A primeira explicação intui que a satisfação deve converter-se em desempenho e a segunda, propõem o contrário, de que o desempenho deve resultar a satisfação, ou seja, respectivamente:

[...] as pessoas que gostam de seu trabalho se empenharão mais e, conseqüentemente, terão um desempenho melhor; [...] pessoas com bom desempenho tendem a se beneficiar, e os benefícios podem aumentar a satisfação. O funcionário pode receber mais dinheiro e reconhecimento, o que pode melhorar a satisfação no trabalho (SPECTOR, 2005, pp. 344-345).

Essa segunda explicação é sustentada no raciocínio de Jacobs e Solomon (1997 *apud* SPECTOR, 2005) de que “os funcionários com melhor desempenho ficarão mais satisfeitos porque terão recebidos recompensas” essa é a hipótese mais plausível para esse aspecto.

Quanto a perspectiva ambiental, algumas situações podem produzir satisfação e outras, insatisfação, a saber, as características de tarefa do trabalho, salário e justiça no trabalho, influenciam nos níveis da satisfação no trabalho (SPECTOR, 2005). Antes de tudo, se faz necessário mencionar as características centrais do trabalho. São elas especificamente:

[...] a variedade de habilidade determina qual o número de habilidade necessária para a realização de um trabalho; a identidade da tarefa significa se o trabalho é feito totalmente ou parte dele; o significado da tarefa demonstra o impacto que o trabalho tem sobre as outras pessoas; autonomia, como é feito o trabalho da forma que acha que devem; feedback da tarefa, o quanto é importante que o trabalho esteja sendo feito corretamente (HACKMAN; OLDFHAM 1976 *apud* FERREIRA, 2008, p. 331).

Para os autores, estas características do trabalho promovem três estados psicológicos que remetem a satisfação com o trabalho, ou seja, “variedade das habilidades, identidade da tarefa e importância da tarefa são fatores que levam à experiência do significado do trabalho; a autonomia leva ao sentimento de responsabilidade e o feedback, ao conhecimento dos resultados” (SPECTOR, 2005, p. 377). Essas características compõem a complexidade de um trabalho, que segundo os teóricos, uma alta complexidade eleva-se a satisfação, enquanto que uma baixa produz insatisfação.

Nesse contexto, ressalta-se a importância do salário como fator determinante da satisfação global no trabalho, apesar de se ter um melhor entendimento a partir da abordagem das facetas. Estudos descobriram que o sentimento de igualdade ou equidade na distribuição dos salários

determina a satisfação no trabalho, ou seja, existem pessoas satisfeitas com um pequeno salário e outras insatisfeitas com um alto salário, ou seja, o que afeta a satisfação no trabalho é a comparação do salário de um indivíduo com o de outros que realizam a mesma função, em vez do salário de outras pessoas em geral. A justiça no local de trabalho faz referência a duas situações distintas, outrossim:

[...] a distributiva é o grau de justiça que as pessoas percebem na atribuição de prêmios no trabalho; de procedimentos é o grau que se assemelha a equidade e revela a imparcialidade com que as recompensas são encontradas entre as pessoas; [...] a de procedimentos é o grau de justiça que as pessoas percebem no processo de distribuição de prêmios no trabalho (SPECTOR, 2005. p. 302).

Ambas as justanças possuem suas peculiaridades. Os estudos comprovam que a satisfação com o salário tem mais correlação com a justiça distributiva do que a justiça de procedimento, denotando uma melhor distribuição para o salário. No entanto, a satisfação com o supervisor possui melhor relação com a justiça de procedimento, por ter a incumbência de distribuir as tarefas e os prêmios.

Para a perspectiva de personalidade, os estudos de Hawthorne fizeram com que surgisse a ideia de que a satisfação no trabalho tinha causas a partir dos traços de personalidade. Staw e Ross (1985 *apud* VIDAL, 2010) chegaram à mesma conclusão através de estudos com indivíduos que mudaram de emprego ou função. Em suas correlações, a satisfação no trabalho de pessoas em um emprego é correlata com a sua satisfação em outro posto, afirmando que parte da personalidade seria a causa pela satisfação no trabalho, ademais, algumas pessoas são predispostas a gostarem do seu trabalho, enquanto outras são predispostas a não gostar.

Entretanto, os estudos nesse foco são insuficientes. Apesar de enfatizarem a importância da personalidade, inquestionavelmente, não especificam a essência de alguns traços de personalidade que se relacionam com a satisfação no trabalho. Contudo, alguns estudiosos têm se voltados para dois tipos de traços: a afetividade negativa, denotando a força que leva o indivíduo a experimentar emoções negativas, do tipo ansiedade e depressão, em certas situações. Estudos estenderam esse conceito para o âmbito do trabalho, supondo que os indivíduos que apresentam maior afetividade negativa responderiam negativamente o trabalho e provavelmente estariam insatisfeitos

Outro traço da personalidade menciona o Locus de Controle referindo-se as pessoas que possuem convicção ou não, “de controlar as contingências da vida”. As que conseguem controlar essas contingências são chamadas de internas; e as que acham que destino, sorte e outros fatores poderosos controlam essas contingências são chamadas de externas. Os estudos concluíram que as pessoas internas estão mais satisfeitas com seu trabalho do que as externas, ou se “a maior satisfação das pessoas internas fossem seu melhor desempenho” (SPECTOR, 2005, p. 340).

Finaliza-se com a perspectiva de interação, Também a denominam de adequação da pessoa e trabalho, afirmando “que a satisfação irá ocorrer quando houver uma boa combinação entre a pessoa e o trabalho” (KRISTOF, 1996 *apud* SPECTOR, 2005, p. 342). As pesquisas nessa perspectiva têm observado o que é pertinente na função entre ter e querer do seu trabalho. O nível de adequação da pessoa ao trabalho pode ser aferido a partir das diferenças entre o ter e querer. Os estudos ainda demonstram que quanto menor for à discrepância entre o ter e o querer, maior a satisfação no trabalho.

De acordo com o entendimento da Organização Internacional do Trabalho (1984, *apud* MARTINEZ; PARAGUAY, 2003) o ambiente psicossocial do trabalho pode ser relacionado com a interação do meio ambiente e percepção do trabalhador em relação à organização. O tema em questão gera interesses de gestores e pesquisadores que elaboraram suposições a respeito da satisfação no trabalho, que exercendo influência no comportamento dos empregados

que sejam essenciais para o bom desempenho das organizações, ou seja, existe a prerrogativa que essas investigações:

[...] são essencialmente econômicas, quais sejam, de que podem-se reduzir os custos envolvidos na força de trabalho e aumentar os lucros das empresas por meio da manutenção de um contingente de trabalhadores satisfeitos e, conseqüentemente, estável na organização, produtivo e frequente no trabalho (ZANELLI, BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004, p. 302).

De acordo ainda com Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004) outras ciências de naturezas sociais e humanistas também elaboram hipóteses irrefutáveis, considerando uma profunda análise e compreensão sobre o fenômeno da satisfação no trabalho. Os que seguem esse entendimento discutem que a satisfação traz consigo:

[...] um resultado ou uma consequência (output) de experiências pessoais no meio organizacional que se irradia para a vida social, podendo representar um forte indicador de influências do trabalho sobre saúde mental, de relação entre trabalho e vida familiar ou até de interação entre trabalho e vínculos afetivos pessoais (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004, p. 302-303).

Partindo desse princípio, a satisfação no trabalho assume um cunho social que eleva o trabalhador satisfeito com o que faz no trabalho, a ser tornar “uma pessoa com possibilidades de ser um cidadão mais integrado à sociedade, a sua família e apresentar melhores índices de bem-estar físico e mental” (ZANELLI, BORGES-ANDRADE & BASTOS, 2004, p. 303). Algumas publicações apontam que a satisfação no trabalho se relaciona com variáveis integrantes do bem-estar. A participação dos profissionais em programas de melhorias da qualidade de vida e ações que promovam a saúde do trabalhador está associada à satisfação no trabalho.

Entre as décadas de 80 a 90, a satisfação no trabalho passou a ser classificada ora como elemento afetivo, ora como cognitivo, pois, como prevalecia uma definição de ordem afetiva, muitas medidas foram construídas que avaliavam conteúdos cognitivos, implicando, numa discussão sobre as concepções de sentimentos, emoções e afetos em oposição à concepção cognitivista, que prioriza os processos mentais utilizado no pensamento, percepção e conhecimento (FERREIRA, 2011). A avaliação da satisfação no trabalho geralmente é feita através de perguntas direcionadas às pessoas, de como se sentem em relação ao seu trabalho, geralmente, são realizados por meio de entrevistas ou questionários. As escalas existentes podem estar incutidas em um questionário, este instrumento proporciona melhor precisão nos cálculos que a entrevista, uma vez que o próprio indivíduo conhece a intensidade de seus sentimentos (SPECTOR, 2005).

A saúde mental e sua relação com o trabalho

O conhecimento produzido por esse fenômeno, a satisfação no trabalho, pode ser de extrema importância no auxílio de fundamentação das teorias nesse âmbito, permitindo que tais construtos sirvam como “subsídios na concepção, implementação e avaliação de medidas preventivas e corretivas no ambiente psicossocial no trabalho, visando à promoção e proteção da saúde do trabalhador” (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003, p.60). Para Siqueira (2016) pode ser um elemento pressuposto para que as organizações passem a ter mais responsabilidade social, considerando o quanto elas podem ou não estar promovendo a saúde e o bem-estar dos trabalhadores.

Ressaltando que essas bases teóricas descritas aqui, não mantêm exclusividade sobre o conceito da satisfação com o trabalho. Geralmente, essas teorias possuem propostas de relacionar a satisfação com outras variáveis, como a motivação, produtividade, qualidade de

vida, etc. Como este fenômeno está situado no campo das subjetividades, seria muito difícil, se não impossível, encontrar padrões universais para este fenômeno. Apresenta-se a seguir, uma breve descrição das teorias mais utilizadas para esse fim.

Por muito tempo o trabalho humano foi uma atividade considerada como um aspecto que não pudesse exercer influência na vida e na saúde do trabalhador, sendo este um dos componentes que está diretamente ligado ao sofrimento psíquico do indivíduo, juntamente com outros fatores como a afetividade, herança genética, os aspectos orgânicos, entre outros. Alguns profissionais da área da saúde e da saúde mental adotam um comportamento negligente em relação aos seus pacientes, não considerando a forma como estes desempenham suas atividades laborais diurna ou noturna. Agindo dessa forma, fica evidente a lacuna existente entre os fenômenos trabalho e saúde mental, pois o primeiro atua como se sua atividade não pudesse ser susceptível a nenhuma doença.

Há um consenso entre os estudiosos de que a saúde mental é algo difícil de conceituar e de se operacionalizar. As razões para tal fato advêm da diversidade de teorias que infundam suas interpretações sobre os processos psicológicos dificultando uma busca por um modelo explicativo da saúde mental.

Os estudos direcionados para a área da saúde mental e trabalho se concentram em três eixos ou abordagens, muito distintas de pesquisas que são: Estresse, Psicopatologia/Psicodinâmica do Trabalho e Epidemiologia e/ou Diagnóstica. Tais distinções detêm-se em suas concepções teóricas, nos métodos utilizados para pesquisas que assume um caráter ora qualitativo, ora quantitativa. Apesar de possuírem nortes diferenciados, a contribuição desses eixos é relevante para compreensão dessa relação da saúde mental e trabalho (CODO, SORATTO; VASQUES-MENEZES, 1999 *apud* ZANELLI, BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004).

Sobre as necessidades humanas e sua relação com o trabalho a Teoria desenvolvida por Maslow em 1940 chamada Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas criou uma estrutura das necessidades humanas a serem satisfeitas. Essa estrutura é composta de 5 necessidades: Fisiológicas, Segurança, Sociais, Estima e Autorrealização.

[...] nível mais baixo inclui as necessidades quanto à sobrevivência, como ar, água, comida. O segundo nível consiste nas necessidades de segurança quanto à proteção de possíveis perigos, como as relacionadas a abrigo e proteção. No terceiro nível, [...] que incluem amor, afeição e relacionamento com outras pessoas. O quarto nível [...] que envolve o respeito a si próprio e aos outros. [...] a autorrealização [...] refere-se à satisfação dos objetivos pessoais e ao alcance pleno do potencial individual [...] (SPECTOR, 2005, p. 287).

Na medida em que as necessidades mais básicas forem sendo satisfeitas, surgiriam outras necessidades superiores. No entanto, não há uma ordem crescente nessa hierarquia, ou seja, “as necessidades mais elevadas podem surgir antes das mais básicas terem sido satisfeitas, pois estes níveis podem ser interdependentes e justapostos” (MASLOW, 1970 *apud* JACQUES; CODO, 2010). Vale ressaltar que as pesquisas sobre a teoria da hierarquia das necessidades nunca foram conclusivas, no entanto, as organizações recorrem a essa teoria para ensinar e auxiliar os gerentes e administradores a satisfazer as necessidades dos trabalhadores.

A Teoria dos Dois Fatores Também denominada como a Teoria de Motivação-Higiene, foi elaborada por Herzberg (1968) enfatizando que as necessidades humanas estão dispostas em duas categorias distintas, conforme alguns aspectos do trabalho, assim têm-se “as derivadas da natureza animal dos seres humanos, como as necessidades físicas, e as que são relacionadas a um nível mais elevado, habilidade única dos seres humanos para o crescimento psicológico” (MATOS, 2010, p. 17).

Para cada categoria existe um fator, sendo que as necessidades de natureza animal são chamadas de fatores de higiene e compreendem os aspectos de trabalho como o salário, supervisão, companheiros de trabalho e políticas organizacionais; e para as necessidades de

crescimento são chamadas de fatores de motivação e incluem os aspectos' de realização, reconhecimento, responsabilidade e a natureza do trabalho em si (SPECTOR, 2005). Para os funcionários se sentirem motivados é necessário que as organizações ofereçam níveis adequados para os fatores de motivação, em vez que, mesmo sendo favoráveis em qualquer circunstância, os fatores de higiene não promovem a motivação.

Muitos comportamentos considerados importantes para as organizações, supostamente, advêm da satisfação ou insatisfação no trabalho. O fenômeno desperta o interesse dos gestores, por ser a que mantém o bem-estar das organizações. Ultimamente, o fenômeno vem tendo repercussão devido aos resultados positivos apontarem para as variáveis inerentes aos funcionários. Na literatura sobressaem-se estudos descrevendo a satisfação relacionada com comportamentos como Desempenho no Trabalho, Rotatividade e Ausência do funcionário. Particularmente da relação satisfação no trabalho e a saúde e o bem-estar (SPECTOR, 2005).

Estudos têm demonstrado que existe uma relação moderada entre satisfação e desempenho no trabalho, que apesar disto, duas explicações opostas circundam o universo dessas variáveis. A primeira explicação intui que a satisfação deve converter-se em desempenho e a segunda, propõem o contrário, de que o desempenho deve resultar a satisfação, ou seja, respectivamente:

[...] as pessoas que gostam de seu trabalho se empenharão mais e, conseqüentemente, terão um desempenho melhor; [...] pessoas com bom desempenho tendem a se beneficiar, e os benefícios podem aumentar a satisfação. O funcionário pode receber mais dinheiro e reconhecimento, o que pode melhorar a satisfação no trabalho (SPECTOR, 2005, p. 344-345).

Essa segunda explicação é sustentada no raciocínio de Jacobs e Solomon (1997 *apud* SPECTOR, 2005) de que “os funcionários com melhor desempenho ficarão mais satisfeitos porque terão recebidos recompensas” essa é a hipótese mais plausível para esse aspecto. Entende-se por rotatividade nas organizações quando, de tempos em tempos, ocorre a demissão de funcionários. Se um dado período houver um aumento de demissões, a organização pode ter uma força de trabalho sem capacidade, inexperiente, se tornando ineficiente para implementar os objetivos organizacionais (SPECTOR, 2005). A satisfação no trabalho foi relacionada com demissões e rotatividade. As correlações foram favoráveis para essas variáveis. Estudos mostraram que o ato de se demitir parte, inicialmente, dos funcionários considerados insatisfeitos com o trabalho. A rotatividade não pode ser considerada um problema, quando os que deixaram o emprego, não tiveram um bom desempenho. Para aqueles que tiveram bom desempenho, políticas de valorização e premiação das organizações reduziram os índices de rotatividade. Através dos projetos de estudos da rotatividade foi possível verificar essa relação de forma objetiva, ou seja, esses estudos se baseiam em previsões, analisando a satisfação no trabalho de uma amostra de funcionários, a partir daí, faz uma estimativa de meses ou anos para verificar quem pede demissão.

Por ausência entende-se pelo não comparecimento do funcionário nos trabalhos que exigem a presença de alguém (VIDAL, 2010). Essa é uma relação controversa. A ausência no trabalho obteve maior probabilidade com as pessoas insatisfeitas no emprego. Entretanto, estudos demonstraram uma ligação pequena e inconsciente da ausência no trabalho com a satisfação, considerando que ela ocorre em determinadas condições, ou seja, a ausência pode ter várias justificativas, incluindo doenças, assuntos pessoais, fadiga e a indisposição para ir trabalhar, no entanto, a satisfação pode estar associada apenas em algumas dessas situações, mas em outras não (CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN, 2006). Estudos também classificaram a ausência em duas categorias: por motivo de doenças e causadas por circunstâncias. As correlações para elas se apresentaram diferentemente, ou seja, a ausência por motivos de doenças se relacionava com satisfação no trabalho e quanto ao gênero (frequentemente, mulheres insatisfeitas com seu trabalho, ficam doentes). A ausência causada

por circunstâncias se relacionou com aqueles funcionários mais estáveis nas organizações, onde as políticas de ausências são menos restritivas (SPECTOR, 2005). Por esta razão, não relacionar positivamente a satisfação no trabalho com a ausência é complexo, pois ao considerar as razões desta, maiores seriam as relações.

Existem estudos correlacionando a satisfação no trabalho com variáveis da saúde, descobrindo que funcionários insatisfeitos apresentam mais sintomas físicos, insônias e crises estomacais, do que os funcionários satisfeitos. Correlacionou-se também a insatisfação com ansiedade e depressão. Esses tipos de emoções podem se tornar indicadores das condições de bem-estar no trabalho. Problemas de saúde de maior gravidade, como paradas cardíacas, foram relacionados com a satisfação e concluíram que elas são mais difíceis de ocorrerem. Muitas empresas privadas que prestam serviços a seus usuários e clientes, admitem como certo que as emoções expressas pelos funcionários influenciam na maneira de atendimento ao cliente e às vendas (SIQUEIRA, 2016). Muitas exigem que seus funcionários manifestem sempre emoções positivas, como manter sempre o sorriso e simular que está gostando do trabalho. Quando certas expressões emocionais passam a ser exigidas no trabalho, têm-se a configuração de um trabalho emocional, em que o funcionário desprende de alguns esforços para manter a boa aparência no trabalho. Certamente, isso possui efeitos positivos e negativos. Estudos apontam que a exibição de felicidade no trabalho pode trazer consigo maior satisfação no trabalho, mas outras circunstâncias não. Ele pode resultar em estresse, esgotamento emocional, dor de cabeça e problemas estomacais.

De acordo com Zapf (1999 *apud* SPECTOR, 2005), existem três momentos que determinam quando os efeitos serão positivos ou negativos para os funcionários: os efeitos positivos ocorrem quando a pessoa sente de fato a emoção que demonstra. Por outro lado, como forma de reduzir os efeitos negativos, o funcionário deverá ter controle sobre a situação, se instruído de como saber lidar com clientes rudes; e se for recompensado pelos resultados do seu trabalho emocional, por exemplo, as gorjetas que são pagas para os garçons. Portanto, a maneira que o funcionário demonstrar reação em resposta à emoção, exigirá o uso do seu julgamento de valores, de suas crenças, da sua maneira de perceber o mundo, para extrair conclusões de situações que lhes tragam benefícios ou malefícios.

METODOLOGIA

Para a realização desta pesquisa foi utilizada pesquisa exploratória descritiva, pois buscou analisar as possíveis relações entre satisfação no trabalho e a saúde mental de colaboradores do comércio discorrendo sobre a inter-relação ergonomia e qualidade de vida no trabalho (QVT). De acordo com Cervo e Bervian (2002) a pesquisa descritiva está relacionada ao registro, análise e correlação entre fatos ou fenômenos, sem manipulá-los procurando evidências sobre a frequência e sua relação e conexão.

Segundo Mattar (2011), a pesquisa exploratória tem o intuito de subsidiar o pesquisador com informações relevantes a pesquisa. De acordo com Gil (2008) esse tipo de estudo se baseia em um levantamento bibliográfico de materiais relacionados ao tema. Para o levantamento bibliográfico foram utilizados autores de referência para os conceitos de Qualidade de vida do Trabalho e satisfação do trabalho, tendo em vista que:

A pesquisa bibliográfica é então feita com o intuito de levantar um conhecimento disponível sobre teorias, a fim de analisar, produzir ou explicar um objeto sendo investigado. A pesquisa bibliográfica visa então analisar as principais teorias de um tema, e pode ser realizada com diferentes finalidades (CHIARA, et al., 2008, p. 25).

O estudo apresentou uma abordagem quanti-qualitativa. Escolher um design de pesquisa pressupõe uma certa visão de mundo, requer a definição como um investigador seleciona sua amostra, coleta e analisa dados e contempla assuntos como validade, confiança e ética.

Quanto ao desenvolvimento no tempo foi utilizado o recorte transversal e simples onde é retirada da população-alvo uma amostra de entrevistados (MALHOTRA, 2006). O público alvo da presente pesquisa foram 50 colaboradores de uma empresa do segmento financeiro atuante no estado de Goiás cuja principal atividade é o gerenciamento de carteiras de ativos empreendimentos imobiliários.

Para o levantamento das informações como instrumento de coleta de dados foi aplicado um questionário composto de 20 perguntas objetivas relacionando a percepção do colaborador sobre o tema qualidade de vida do trabalho durante a pandemia covid-19 e a obrigatoriedade do trabalho *home-office*.

A pesquisa ficou disponibilizada por 7 dias na plataforma *Google Forms*, sendo enviado o link por *WhatsApp* ao grupo da empresa. O convite para participar da pesquisa foi enviado a 96 contatos do grupo, entretanto ao todo responderam o questionário 50 pessoas, correspondendo a 52%. Não foi identificado nenhum erro que invalidasse qualquer entrevistado, portanto a análise foi feita em sua totalidade.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante a organização dos artigos, ficou evidenciado uma grande quantidade de trabalhos relacionados ao objeto de estudo da presente pesquisa ao utilizar o termo qualidade de vida no Trabalho (QVT), para que se pudesse ter uma análise mais pontual, foi adicionado a palavra chave *home office*, obtendo assim uma quantidade de 64 artigos em português no período de 2015 a 2021. Nota-se que a grande maioria dos artigos a palavra estresse esteve relacionado ao objeto de estudo.

A primeira parte da pesquisa buscou identificar qual o perfil sociodemográfica dos respondentes. A tabela 3 apresenta os dados relacionados ao gênero, idade, escolaridade. Como descrito, as mulheres constituem cerca de 74% de todos os entrevistados. Com relação à distribuição das idades dos participantes do estudo, evidenciou-se que aproximadamente 54% dos entrevistados estavam dentro do grupo de 25 a 44 anos. Entre os entrevistados 46% tem diplomas superiores, dentre eles, 18% possuem pós-graduações.

Tabela 3: Perfil sociodemográfico dos entrevistados

Perfil	Frequência	Porcentagem
Sexo		
Masculino	13	26
Feminino	37	74
Total	50	100
Idade		
15 a 24 anos	21	42
25 a 44 anos	27	54
45 a 59 anos	2	4
60 acima	0	0
Total	50	100
Escolaridade		
2° Grau	18	36
Graduado	23	46
Pós Graduado	9	18
Total	50	100
Estado civil.		
Casado	19	38

Solteiro	29	58
Separado ou Divorciado (a)	1	2
Amigado ou amasiado (a)	1	2
Total	50	100

Fonte: Ludugerio (2020)

De acordo com Marino e Inácio (2016) a remuneração e os benefícios podem influenciar no incentivo da motivação. Nesse sentido, foi questionado aos participantes qual a renda bruta. Em relação a renda dos entrevistados foi observado que a maioria dos entrevistados possuem renda entre 1 a 3 salários mínimos, correspondendo a 62% do total. Quanto a ocupação foi identificado que 70% estudam e trabalham (Tabela 4).

Tabela 4. Renda e ocupação dos entrevistados.

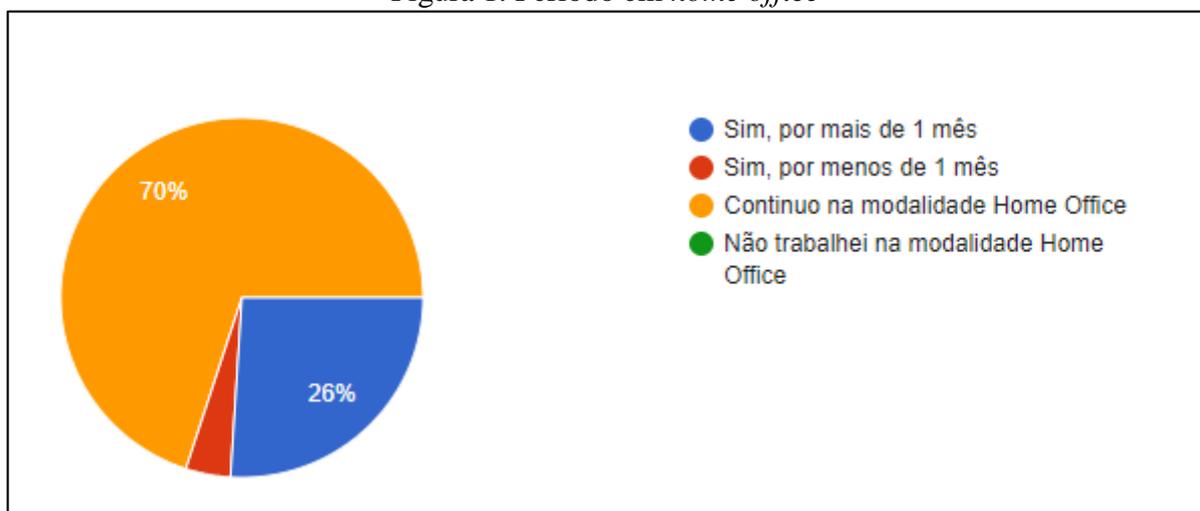
Ocupação	N	Porcentagem
Estuda e trabalha	35	70
Apenas Trabalha	13	26
Tem mais de um trabalho remunerado	2	4
Qual a renda familiar.		
1 a 3 salários mínimos	31	62
4 a 6 salários mínimos	15	30
Acima de 7 salários mínimos	4	08

Fonte: Ludugerio (2020)

Durante a pandemia COVID-19 de acordo com Mello (2020) entre as empresas de grande porte, 55% adotaram a modalidade *home office*, nas empresas de pequeno porte esse índice foi de 31%, nas pequenas. No setor do comercio a pesquisa supracitada identificou que 57,5% dos empregados do ramo do comercio foram transferidos para a modalidade *home office*. Buscando identificar qual foi a porcentagem na empresa estudada, foi questionado aos entrevistados se durante o período de isolamento social tiveram que trabalhar na modalidade *home office*.

Conforme apresentado na figura 1, a grande maioria dos entrevistados ainda estão na modalidade *home office*, correspondendo a 70%, o que vai de encontro os achados que mencionam uma tendência de permanência na maioria das empresas, mesmo após o fim do cenário pandêmico (GANDRA, 2021).

Figura 1. Período em *home office*

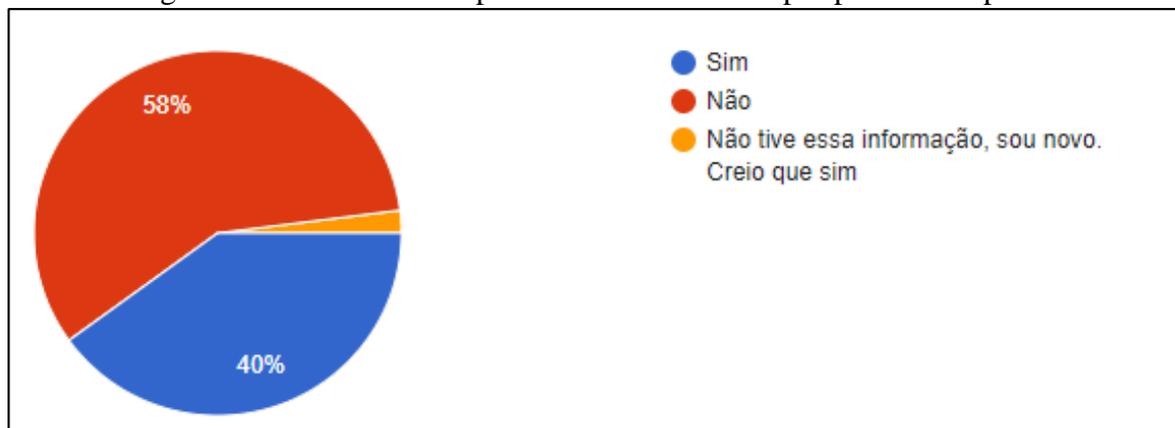


Fonte: Ludugerio (2020)

Segundo Davis e Newstron (1992, p. 123), “satisfação no trabalho representa uma parcela da satisfação da vida [...] a satisfação no trabalho influencia também o sentimento de satisfação global com a vida de uma pessoa. Nesse sentido, foi questionado aos entrevistados sobre qual a satisfação em relação a modalidade *home office*. Observou-se que 54% consideram o trabalho *home office* ótimo e apenas 1 entrevistado considera péssimo.

Considerando os respondentes que não avaliaram a atividade como ótima, buscou correlacionar a esse fato com o acompanhamento da empresa de forma orientacional servindo como base de apoio aos colaboradores. Nota-se que a saúde mental dos trabalhadores é fator decisivo para a aceitação assim como para a adaptação a modalidade durante a pandemia, principalmente no distanciamento social. De acordo com Rodrigues (2020) 75% desenvolveram ações de apoio psicológico aos funcionários. Assim, foi questionado aos entrevistados se a empresa implantou sistema para acompanhamento emocional dos colaboradores durante a pandemia. Nota-se que 58% afirmaram que na empresa não houve um apoio da empresa. Em contrapartida 40% disseram que houve acompanhamento. Nesse momento, acredita-se que possa ter tido uma dupla interpretação pelo fato de que semanalmente há reuniões de planejamento dentro da organização onde todos participam, embora não se tratar de ações voltadas a promoção da saúde do trabalhador. (Figura 2)

Figura 2. Sistema de acompanhamento emocional por parte da empresa



Fonte: Ludugerio (2020)

A próxima pergunta buscou analisar os entrevistados que consideram a modalidade *home office* negativamente e as principais dificuldades enfrentadas pelos mesmos. Nessa etapa, foi considerado relevante correlacionar a percepção negativa da modalidade e as barreiras enfrentadas pelos mesmos. Os entrevistados podiam nessa pergunta responder com frase curta, qual a maior dificuldade.

Na Figura 3, observar-se que as palavras Solidão, concentração e horário foram as mais mencionadas durante a pesquisa. Esse achado corrobora com os estudos de Kretzler (2020) que menciona que o ambiente impróprio, e diversas interrupções são algumas das condições que trazem para o *home office* um grau de insatisfação pelos colaboradores.

Figura 3. Nuvem de palavras barreiras *home office*



Fonte: Google images (2021)

Os altos níveis de estresse e *burnout* experimentado por trabalhadores pode ser atribuído a taxas de demanda excessiva de trabalhos, não conseguir conciliar os horários e aumento da intimidade com as pessoas mais próximas a eles devido ao isolamento social. A falta de apoio dos membros da família no período em que está no trabalho é uma fonte de estresse. O que vai de encontro com os resultados dos estudos de Rafalski e Andrade (2015) que mencionam que os familiares e amigos tem dificuldade para compreender os termos da modalidade de trabalho.

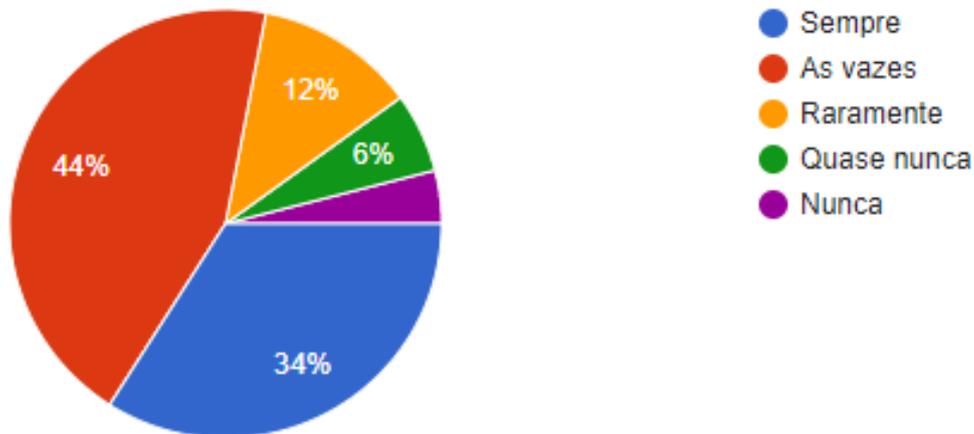
Em contrapartida, considerando os entrevistados que consideraram a modalidade como ótima, foi questionado quais os benefícios encontrados no trabalho home. Assim como a pergunta anterior era possível escrever uma resposta curta. Com as principais palavras mencionadas foi realizado a segunda nuvem de palavras da pesquisa. (Figura 4).

Figura 4. Nuvem de palavras barreiras *home office*



Fonte: Google images (2021)

Em relação a pandemia, foi perguntado aos entrevistados se durante o período de *home office* conseguiu estabelecer horários para o descanso. Em resposta, 34% mencionaram que as vezes conseguiam tirar horário pra descanso e 66 % responderam negativamente a essa pergunta. (Figura 5).

Figura 5: Nuvem de palavras barreiras *home office*

Fonte: Ludugerio (2020)

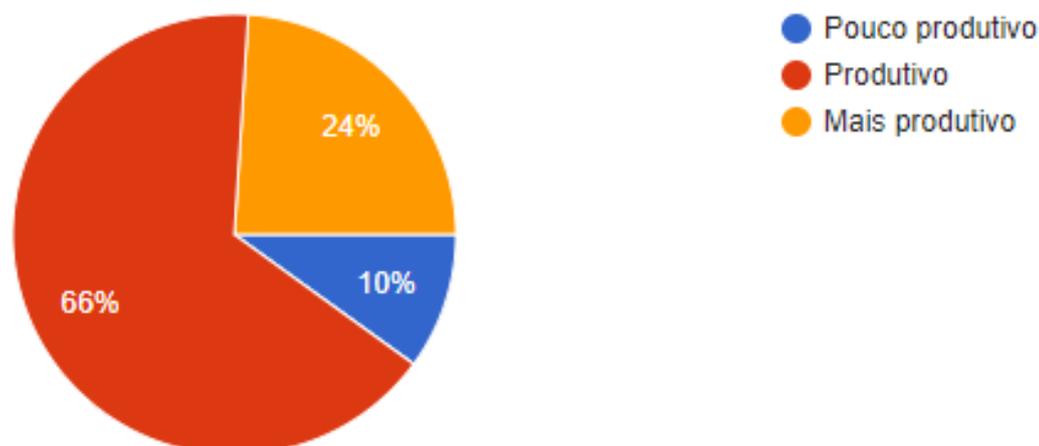
Nesse sentido, Alderado (2017) menciona que esse tipo de multifunção pode contribuir para uma sobrecarga de horas necessárias para o cumprimento de seu cronograma de atividades.

Nesse contexto foi perguntado aos entrevistados se tiveram que atender as ligações do trabalho fora do expediente, ou realizar alguma tarefa pendente. Nas respostas dos entrevistados que foi observado que 77% já tiveram que atender pelo menos uma chamada fora do expediente. Conforme apresentado no gráfico. Para Haubrich (2020) o controle no tempo, e nas horas trabalhadas pode ser considerado um dos maiores desafios, saber organizar aos horários, assim como mudar a cultura da empresa, ou seja, entender que estar em casa não quer dizer que você deverá atender as ligações 24 horas por dia.

Seguidamente, foi questionado em relação a ausência no trabalho em decorrência a problemas emocionais durante a pandemia. Apenas 6% responderam que tiveram problemas como depressão e estresse. De acordo com dados levantados em 2020 pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), a depressão e o estresse ocupacional estão entre as cinco principais causas de afastamento do trabalho no Brasil. Já a Organização Mundial de Saúde (OMS) alerta que, a depressão será a doença mais incapacitante do mundo até 2022.

Com o objetivo de identificar entre os entrevistados qual o nível de percepção o mesmo tem sobre o desempenho no *home office*, percebeu-se que a maioria reconhece o seu desempenho como produtivo.

Figura 6. Nível de produtividade



Fonte: Ludugerio (2020)

A próxima pergunta do questionário, avaliou qual a preferência do colaborador, continuar na modalidade *home office* ou retornar ao presencial. Observa-se que nessa etapa da pesquisa existe uma discrepância pois 27 dos entrevistados responderam ótimo sobre a percepção do modelo de trabalho, em contrapartida, apenas 21 tiveram preferência a modalidade *home office*. (Tabela 5)

Tabela 5: Relação Preferencia de modalidade de trabalho x nível de satisfação

	Presencial	<i>Home office</i>
Bom	12	4
Regular	5	1
Ótimo	6	21
Péssimo	1	0

Fonte: Ludugerio (2020)

Para que se tenha qualidade de vida no trabalho, é fundamental que observar o nível de estresse entre os colaboradores. Nesse sentido, as ultimas perguntas do questionário foram voltadas a identificar os nos aspectos físico e mental dos colaboradores da empresa pesquisada, com o objetivo de analisar as condições de trabalho. Para Fernandes (2008) a conquista da qualidade de vida, em grande parte, depende do próprio indivíduo, ou seja, está diretamente relacionado a saúde do trabalhador.

Na tabela 6 pode-se analisar que existe perante a percepção dos entrevistados um nível de estresse na modalidade *home* que pode comprometer a qualidade de vida no trabalho. A grande maioria em algum momento durante a jornada *home office* tiveram nível de estresse alterado. Esse tipo de comportamento pode desencadear insatisfação no trabalho e contribuir negativamente para a qualidade de vida no trabalho.

Tabela 6: Nível de *stress* dos entrevistados

Perguntas	Diariamente	Algumas vezes ao mês	Algumas vezes ao ano	Algumas vezes na semana	Nunca
Quando me levanto pela manhã e me deparo com outra jornada de trabalho, sinto-me fatigado	0	22	11	11	6
Quando termino minha jornada de trabalho, sinto-me esgotado	8	19	13	9	1
Sinto-me muito vigoroso em meu trabalho	14	16	1	17	2
Creio que consigo muitas coisas valiosas nesse trabalho	22	15	4	9	0
No meu trabalho, eu manejo os problemas emocionais com calma	19	8	6	16	1

Fonte: Ludugerio (2020)

Contudo, ao finalizar os resultados da presente pesquisa, pode compreender que embora o *home office* possibilite vantagens, é necessário por parte da empresa estabelecer programas voltados a promoção da saúde do trabalhador, tanto no aspecto físico como mental durante a pandemia covid-19.

Nesses termos, os resultados mostraram que o elevado nível de demanda associado ao baixo controle e ao baixo apoio nas rotinas de trabalho em casa desencadeia elevados níveis de exaustão emocional. Em contrapartida, contar com elevado apoio social e alto controle nos horários e demanda no período de isolamento, são a situação ideal: menor exposição ao estresse e maior qualidade e de vida no trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa buscou discutir definições e características inerentes a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de uma empresa do segmento financeiro, refletindo acerca do papel da gestão organizacional na garantia de espaços de trabalho que promovam saúde e reduzam riscos psicossociais e vulnerabilidades no trabalho.

Foi possível identificar com os resultados apresentados que existe uma falha referente a programas voltados a promoção a saúde do trabalhador diante da pandemia covis-19. Observa-se que os programas precisam ter seu espaço dentro da organização.

No que diz respeito ao aspecto organizacional, foi possível identificar que as profissionais apresentam níveis de QVT baixo apresentando maior insatisfação com a modalidade *home office*.

Compreende-se que para manter uma organização eficiente é necessário elaborar métodos que proporcionem aos colaboradores condições compatíveis ao funcionamento de seu metabolismo nas diversas atividades exercidas, inclusive quando estão realizado suas atividades de modo remoto.

Na pesquisa pode-se perceber que o nível de satisfação do trabalho está diretamente relacionado a como a empresa se comporta, assim como subsidia os seus colaboradores com programas de incentivo e adaptação durante o periodo pandemico.

Com base nas exposições apresentadas pode-se perceber a relevância em estudar a relação entre a satisfação com o trabalho e a saúde mental que atuam na modalidade *home office*.

Para futuras pesquisa, sugere-se um estudo com uma amostragem maior assim como, uma pesquisa *in loco* sobre observando o comportamento dos usuários no dia a dia para que possa observar a interação entre os colaboradores.

REFERÊNCIAS

- ADERALDO, I. L.; ADERALDO, C. V.L.; LIMA, A. C. **Aspectos críticos do teletrabalho em uma companhia multinacional**. Cadernos EBAPE. Br, v. 15, n. SPE, p. 511-533, 2017.
- ALVES, E. F. **Programas e ações em qualidade de vida no trabalho**. Maringá: INTERFACEHS, 2011. 19 p.
- AQUINO, C. P. **Administração de recursos humanos: uma introdução**. São Paulo: Atlas, 1979.
- ARAÚJO, L. C. G. **Gestão de pessoas: estratégias e integração organizacional**. São Paulo: Atlas, 2006.
- BARATA, R. B. **Epidemiologia social**. Revista Brasileira Epidemiol. São Paulo, v. 8, n. 1, mar. 2005.
- BORSOI, I. C. F. **Da relação entre trabalho e saúde à relação entre trabalho e saúde mental**. Psicol. Soc., Porto Alegre, v. 19, n. SPE. 2015.
- CAVASSANI, A. P; CAVASSANI, E. B; BIAZIN, C. C. **Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações**. Bauru: 2006.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1999.
- COMISSÃO NACIONAL DE CLASSIFICAÇÃO (CONCLA). Resolução nº. 3/2007, de 15 de maio de 2007. In: Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2007. p. 1-3.
- COOPER, C. L. **A natureza mutante do trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados**. São Paulo: Atlas, 2005.
- DAVIS, K; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica**. São Paulo: Pioneira, 1992.
- DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- DEL CURA, M. L. A.; RODRIGUES, A. R. F. **Satisfação profissional do enfermeiro**. Rev. Latino-am. Enfermagem, Ribeirão Preto, v. 7, n. 4, p. 21-28, outubro 1999.
- DIEESE. **Anuário do sistema público de emprego, trabalho e renda: mercado de trabalho**. São Paulo, 2009.
- DIEESE/CONTRACS. **O perfil dos trabalhadores do comércio**. 2003. Disponível em: <http://www.contracs.org.br>. Acesso em: 19 de fevereiro de 2010.
- DORIA, D. **Curso de direito comercial**. São Paulo: Saraiva, 1991-1998.
- ETZIONI, A. **Organizações modernas**. São Paulo: Pioneira, 1974.

FERNANDES, Camila Araújo; CORONADO, Ana Beatriz. Qualidade de vida no Trabalho: fator decisivo no desempenho organizacional. **Administradores.com: o portal da administração**, v. 4, 2008.

FERREIRA, M. C. **A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas**. Brasília: 2011.

FERREIRA, T. K. M; TODESCAT, M; WEINZIERS, G. **Qualidade de vida no trabalho: um desafio a ser perseguido**. Santa Catarina: 2010. 17 p.

FÜHRER, M. C. A. **Resumos de direito comercial (empresarial)**. São Paulo: Malheiros, 2007.

GANDRA, A. G. Trabalho em *home office* tende a continuar após fim da pandemia: Empresas avaliam que teletrabalho trouxe benefícios para todos. **Agência Brasil, São Paulo, jul**, p. 2020-07, 2020.

GODOY, A. S. **Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais**. São Paulo: Revista de Administração de Empresas, 2010, v. 35, n. 3, p. 20-29.

GONÇALVES, E. L. **A empresa e a saúde do trabalhador**. São Paulo: Pioneira, 1988.

HAUBRICH, D. B.; FROEHLICH, C. Benefícios e Desafios do *Home office* em Empresas de Tecnologia da Informação. **Revista Gestão & Conexões, [S. l.]**, v. 9, n. 1, p. 167-184, 2020. DOI: 10.13071/regec.2317-5087.2020.9.1.27901.167-184. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/ppgadm/article/view/27901>. Acesso em: 24 set. 2020.

HOUAISS, A. **Dicionário eletrônico Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007.

JACQUES, M. G.; CODO, W. **Saúde mental e trabalho: leituras**. 3 ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

LOBOS, J. **Comportamento organizacional: leituras selecionadas**. São Paulo: Atlas, 1978.

MALASCH, C; LEITER, M. P. **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa**. Campinas: Papirus, 1999.

MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. B. **Satisfação e saúde trabalho: aspectos conceituais e metodológicos**. Cad. psicol. soc. trab. [on-line], dez. 2003, v. 6, p. 59-78.

MARTINEZ, M.C.; PARAGUAY, A. I. B. B.; LATORRE, M. R. D. **Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores**. Revista Saúde Pública, fev. 2004; v. 38, n. 1: pp. 55-6.

MARTINS, J. C. O.; PINHEIRO, A. A. G. **Sofrimento psíquico nas relações de trabalho**. Psic. [online]. jun. 2010, v. 7, n. 1 p. 79-85.

MATOS, F. G. **Ciclo de felicidade no trabalho**. São Paulo: Makron Books, 2010.

MELLO, D. *Home office* foi adotado por 46% das empresas durante a pandemia. **Agência Brasil, São Paulo, jul**, p. 2020-07, 2020.

MORETTI, S; TREICHEL, A. **Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana**. Santa Catarina: 2002. 14 p.

OLIVEIRA, R. M. S.; GOMES, R. A.; CASTRO, J. M. F. **A ergonomia auxiliando a qualidade de vida no trabalho**: uma abordagem para clientes internos de uma empresa da construção civil. Ouro Preto: 2003.

RATTO, L. **Comércio**: um mundo de negócios. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2004. 320 p.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1991.

RODRIGUEZ, D. **75% das empresas criaram apoio psicológico para funcionários na pandemia**. [Online]. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/07/31/75-das-empresas-criaram-apoio-psicologico-para-funcionarios-na-pandemia.htm>>. Acesso em: 24 Maio 2021.

SILVA, C. A. D. **Aplicação prática da norma regulamentadora NR 17 – Ergonomia**. Apostila, 2006, 76 p.

SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas do comportamento organizacional: ferramenta de diagnóstico e gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2016.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2005.

TANNENBAUM, A. S. **Psicologia social das organizações do trabalho**. São Paulo: Atlas, 1973.

VIDAL, M. C. **Introdução a ergonomia**. Rio de Janeiro: Fundação Coppetec, 2010. 35 p.

ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO
INSTITUCIONAL
Av. Universitária, 1069 | Setor Universitário
Caixa Postal 86 | CEP 74605-010
Goiânia | Goiás | Brasil
Fone: (62) 3946.3081 ou 3089 | Fax: (62) 3946.3080
www.pucgoias.edu.br | prodir@pucgoias.edu.br

RESOLUÇÃO n°038/2020 – CEPE

ANEXO IV APÊNDICE ao TCC

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE PUBLICAÇÃO DE PRODUÇÃO ACADÊMICA

O(A) estudante **Adriane Tomé Ludugério**, do Curso de **Administração de Empresas**, matrícula: **2017.1.0023.0003-0**, telefone: (62) 98111-0980 e-mail rms00123@gmail.com, na qualidade de titular dos direitos autorais, em consonância com a Lei n° 9.610/98 (Lei dos Direitos do autor), autoriza a Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás) a disponibilizar o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado **A qualidade de vida no trabalho em home office**, gratuitamente, sem ressarcimento dos direitos autorais, por 5 (cinco) anos, conforme permissões do documento, em meio eletrônico, na rede mundial de computadores, no formato especificado (Texto (PDF); Imagem (GIF ou JPEG); Som (WAVE, MPEG, AIFF, SND); Vídeo (MPEG, MWV, AVI, QT); outros, específicos da área; para fins de leitura e/ou impressão pela internet, a título de divulgação da produção científica gerada nos cursos de graduação da PUC Goiás.

Goiânia, 25 de Junho de 2021.

Assinatura do autor:

Nome completo da autora: **Adriane Tomé Ludugério**

Assinatura do professor-orientador:

Nome completo do professor-orientador: **Prof. Msc. Cárbio Almeida Waqued**