

INFLUÊNCIA DA PANDEMIA NA QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR: ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA

Luiz Henrique Nascimento dos Santos¹, Natália de Souza Cruz², Yago Giovanele Santos³,
Erivelton Toretta Braz⁴; Josete Pertel⁵

^{1;2;3}Acadêmicos de Administração - Multivix São Mateus-ES

³Mestre - Docente - Multivix São Mateus-ES

⁴Doutora – Docente - Multivix São Mateus-ES

RESUMO

A qualidade de vida no trabalho, habitualmente conhecida como QVT, está intimamente relacionada a uma série de ações realizadas por organizações para aprimorar a satisfação dos funcionários, diante de suas atribuições e o ambiente laboral, tendo o objetivo de que esse sentimento possa proporcionar maior produtividade para a empresa. Diante disso, o presente estudo tem por finalidade apresentar como a QVT foi afetada no período pandêmico atual. Nesse sentido, utilizou-se de um estudo de caso quanto a instituição bancária escolhida, localizada em São Mateus-ES. Para tanto, também se fez uso da pesquisa bibliográfica e exploratória. Na busca de informações, foram aplicadas as pesquisas quantitativas e qualitativas, bem como o método “*Survey*”. Com isso, empregou-se um questionário aos colaboradores, através da plataforma *Google Forms*. A partir dessa pesquisa, pode-se correlacionar os dados obtidos, a fim de diagnosticar os possíveis impactos na QVT, em que se percebe a utilização do teletrabalho pelos colaboradores, apresentando diversas vantagens e desvantagens com o emprego dessa modalidade. Como resultados, a pesquisa aponta que os sentimentos de frustração e de desmotivação, durante o período pandêmico, decorrem da não valorização dos colaboradores, de maneira adequada e profissional, uma vez que houve um aumento na cobrança e na pressão para a entrega de metas em um período mais curto, acúmulo de tarefas e sobrecarga de serviços para um funcionário apenas, relacionando-se esses relatos à infelicidade com a saúde mental dos trabalhadores.

Palavras-chave: qualidade de vida; Ambiente de trabalho; Pandemia.

ABSTRACT

Quality of life at work, commonly known as QWL, is closely related to a series of actions taken by organizations to improve employee satisfaction, given their duties and the work environment, with the objective that this feeling can provide greater productivity for the company. Therefore, this study aims to present how QWL was affected in the current pandemic period. In this sense, we used a case study. For this purpose, bibliographical and exploratory research was also used. In the search for information, quantitative and qualitative research were applied, as well as the “*Survey*” method. Thus, a questionnaire to employees was used, through the *Google Forms* platform. From this research, it is possible to correlate the data obtained in order to diagnose the possible impacts on QWL, in which the use of telework by employees is perceived, presenting several advantages and disadvantages with the use of this modality. As a result, the research shows that the feelings of frustration and demotivation during the pandemic period result from the lack of adequate and professional appreciation of employees, since there was an increase in the demand and pressure to deliver targets in a shorter period, accumulation of tasks and overload of services for only one employee, relating these reports to unhappiness with the workers' mental health.

Keywords: quality of life; workplace; pandemic.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de vida do trabalhador deve ser tratada como prioridade em qualquer organização e ramo de atuação, principalmente no cenário vivido atualmente pela população mundial, em que se enfrenta uma pandemia que ocasionou grandes mudanças e afetou diretamente, e de diversas formas, todas as pessoas. Para Nahas (2017, p. 15), qualidade de vida é “a percepção de bem-estar resultante de um conjunto de parâmetros individuais e socioambientais, modificáveis ou não, que caracterizam as condições em que vive o ser humano.”

Se a empresa oferece uma QVT precária, conseqüentemente os funcionários se sentirão desmotivados e infelizes em seu ambiente de trabalho. Por outro lado, se a empresa preza e luta para manter uma qualidade de vida excelente, o trabalhador entende que tem importância, se sente motivado e traz resultados positivos para a empresa.

Um programa de Qualidade de Vida no trabalho tem como meta, gerar uma organização mais humanizada, na qual os trabalhadores envolvem, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia em nível do cargo, recebimentos de recursos de “feedback” sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento pessoal do indivíduo (CASTRO, 2015, p. 13).

Segundo Silva e Navarro (2012), o processo rápido de reestruturação e inovação nas instituições financeiras muito afetou a saúde dos colaboradores física e mentalmente. A necessidade de cumprir metas traz consigo o sentimento de frustração, insegurança com o próprio trabalho e preocupação com a pressão.

Os bancos sempre foram muito competitivos e, agora, vivenciando um cenário de pandemia, mais do que nunca. Além da chegada dos bancos digitais, que fornecem os mesmos serviços no conforto de casa, essas instituições precisam conquistar o cliente mediante a situação em que se encontram, taxas menores, mais atrativas, facilidade nas renegociações e contratações de novas operações para conseguir satisfazer a necessidade de cada cliente em especial.

O foco dessas instituições é a captação de novos clientes e a oferta de oportunidades melhores do que outras, entretanto, os funcionários são esquecidos nesse processo. À vista disso, questiona-se: como a pandemia afetou a qualidade de vida do trabalhador nas instituições bancárias?

Focar na qualidade de vida é não somente no trabalhador, mas também em seus resultados futuros. Para Gonçalves et al (2013), a não preocupação das organizações em oferecer um programa de qualidade de vida aos funcionários traz como consequência a falta de motivação dos colaboradores para realizar um trabalho eficaz. Ressalta-se que o estresse é uma resposta às novas exigências impostas por ambientes que obrigam ao colaborador mudanças e adaptações constantes. Além disso, o estresse pode levar a doenças relacionadas ao trabalho, como a Síndrome de Bournot (PAIVA et al, 2019).

Esse estresse está relacionado, justamente, às adaptações que vieram junto com a pandemia e com o medo do avanço tecnológico substituir os funcionários. Sabe-se que a COVID-19 mexeu com o psicológico de toda a população e os trabalhadores de instituições financeiras sofrem, antecipadamente, por medo do desemprego e por se sentirem inseguros em relação às metas impostas durante a pandemia.

Como as instituições bancárias são consideradas serviços essenciais, durante esse período não tiveram suas atividades paralisadas. Visto que os bancos são locais fechados, com pouca circulação de ar e muito movimento, eles se tornaram perigosos por facilitar a transmissão do vírus para seus funcionários e clientes. Faz-se necessária a criação de medidas e ações para melhorar a qualidade de vida desses colaboradores, para que se sintam motivados e satisfeitos no ambiente de trabalho.

Este trabalho objetiva investigar a influência da pandemia na qualidade de vida do trabalhador bancário, através de um estudo de caso em uma instituição financeira da cidade de São Mateus – ES.

No alcance desta premissa, objetiva-se, especificamente, compreender, no ponto de vista dos colaboradores, como é a qualidade de vida na agência bancária; encontrar pontos onde estão localizadas a insatisfação e desmotivação dos colaboradores em relação a QVT; e apresentar ações que busquem melhorar a qualidade de vida desses trabalhadores durante a pandemia.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida no trabalho, comumente conhecida como QVT, está propriamente relacionada a uma série de ações realizadas pela organização para melhorar a satisfação dos colaboradores com suas funções e o ambiente de trabalho, com o objetivo de que essa felicidade possa trazer resultados positivos para a empresa. Para Limongi-França (1997, p. 80), “qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho.” No entanto, ela não está relacionada apenas ao clima organizacional. Assim como o ambiente de trabalho interfere na vida e no bem-estar dos funcionários, o mesmo pode acontecer pelas influências externas que eles trazem para a organização. Diante disso, Sampaio (2004, p. 127) pondera serem indicadores da qualidade de vida no trabalho:

Ação social e ecológica da empresa, atividades esportivas, culturais e de lazer, ausência de insalubridade, ausência de preconceitos, autonomia no trabalho, capacitação múltipla para o trabalho, carreira, comprometimento dos empregadores, comprometimento dos empregados, condições gerais de trabalho, conforto do ambiente físico, crescimento como pessoa, em função do trabalho, direitos legais garantidos, distribuição justa de rendimentos entre os cargos, educação no relacionamento, esperança de continuidade na empresa, estabilidade no emprego, estima por parte dos colegas, imagem da empresa na sociedade, infância, imparcialidade nas decisões gerenciais, informação sobre o que deve ser feito, jornada de trabalho, liberdade de expressão, longevidade, nível cultural dos empregadores, nível cultural dos empregados, padrão geral de saúde dos empregadores, privacidade para trabalhar, proteção do patrimônio da empresa, alimentação fornecida pela empresa, salário, seguro de vida, valorização dos serviços pelos outros setores e vida pessoal preservada.

As organizações vêm se preocupando, cada vez mais, com os seus profissionais, não só no que tange ao ambiente de trabalho, mas também fora dele. Com isso, as estratégias possíveis de serem desenvolvidas para manter a saúde dos colaboradores podem ser classificadas em ações de recuperação, proteção e promoção à saúde, as quais visam recuperar as pessoas já doentes, tanto do ponto de vista físico como psicológico e social, evitar a exposição à agentes nocivos e promover o estado de satisfação e plenitude (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

Em vista disso, sabe-se que o setor bancário trabalha em níveis de pressão e estresse elevados, devido ao cumprimento de metas e a venda de produtos que, muitas vezes, não agradam aos clientes, devido a certas taxas. Vivendo essas e tantas outras situações, faz-se necessário que a qualidade de vida no ambiente laboral seja exemplar e que sempre haja adaptações que beneficiem a QVT. Seguindo essa ideia, Fernandes (1996, p. 37) completa:

Quando ocorre desequilíbrio entre os investimentos tecnológicos em detrimento dos cuidados com o fator humano, o desempenho do cliente interno, que é o empregado, fica comprometido pelos baixos níveis de satisfação, afetando o atendimento às exigências do cliente externo, inviabilizando as estratégias voltadas para a melhoria da qualidade dos produtos e serviços.

No entanto, é de suma importância que as organizações se conscientizem dos benefícios de se investir em um ambiente laboral confortável e no bem-estar dos colaboradores, onde obterão, como retorno, o empenho, a fidelidade e a força de vontade dos mesmos em ajudar a engrandecer a empresa. Diante disso, a empresa cujos colaboradores trabalham em prol do crescimento organizacional, conseqüentemente, terão sucesso no crescimento da rentabilidade e principalmente no crescimento pessoal, tornando-se uma marca forte no presente mercado (BEZERRA; DINIZ, 2019).

Portanto, quando as organizações escolhem desenvolver programas voltados à qualidade de vida do trabalhador, não estão visando apenas à saúde financeira, ao aumento da produtividade, à diminuição da rotatividade e abstenções, mas também ao crescimento e a saúde do colaborador.

2.2 SAÚDE MENTAL NO TRABALHO

Por muito tempo, o trabalho humano não foi considerado como parte de um aspecto importante da vida das pessoas, de maneira a ser também considerado um fator de importância que constitui a dor e o sofrimento psicológico. Sendo a herança genética e a história pessoal familiar e emocional frequentemente consideradas as principais referências explicativas para problemas nessa área.

Atualmente e, diferente disso, fatores como as condições de trabalho associados a um ambiente altamente estressante, com grande exposição a situações que acarretam riscos à saúde e à vida estão relacionados ao aumento do adoecimento e a impactos negativos no desempenho profissional (FERREIRA; DUTRA, 2017).

Com isso, os desgastes emocionais, a que os colaboradores são sujeitos em seu trabalho, se tornam significativos para determinar alguns transtornos relacionados ao estresse, como por exemplo: depressão, ansiedade patológica, pânico, fobias e doenças psicossomáticas (ALMEIDA et al., 2012).

Assim como as metas, a insegurança de perder o emprego e a pressão afetam a qualidade de vida do trabalhador, a infelicidade, tristeza, desmotivação e cansaço mental, consequentes desses fatores, atrapalham a produtividade da empresa. À vista disso, o trabalho e algumas maneiras de organização do mesmo podem, sob dadas condições, gerar distúrbios mentais e conter alto poder patogênico (LIMA, 2002, p. 213).

Na atualidade, praticar a saúde mental no ambiente de trabalho é fundamental, devido à pressão pela alta produtividade das organizações e a grande competitividade, onde o colaborador tem que estar sempre preparado para mudanças e adaptações (VASCONCELOS, 2008).

Diante disso, o trabalho apresenta uma importância essencial na saúde física e mental do ser humano, sendo uma referência do modo de vida, das relações afetivas e na melhora das habilidades e competências das pessoas (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

2.3 TEORIAS MOTIVACIONAIS

Estudiosos e pesquisadores acerca da motivação pretendiam, mediante suas pesquisas, determinar as necessidades relevantes que podem motivar os colaboradores nas organizações, assumindo que as pessoas são motivadas pela falta de uma ou mais, e explicam que seu comportamento é orientado para supri-las.

De modo geral, as teorias que sustentam o conceito de necessidade partem da premissa de que há uma energia ou força que excita ou gera uma tensão interna no organismo, experimentada subjetivamente como um impulso ou desejo para agir de modo que se reduza a força deste mesmo impulso, tensão ou desejo (GONDIM; SILVA, 2014, p. 176-177).

Seguindo a mesma linha de pensamento, “entende-se, assim, que a motivação seja um impulso que venha de dentro e que tem, portanto, suas fontes de energia no interior de cada pessoa” (BERGAMINI, 1997, p. 83).

Com base nessas afirmações, pode-se entender que a motivação é fruto dos desejos pessoais para certas coisas, e que tais necessidades variam com o tempo e se diferenciam entre as pessoas. No decorrer dos parágrafos seguintes, apresentam-se duas das principais teorias que ainda são bastante usadas nas organizações nacionais e internacionais.

De acordo com Chiavenato (2005), Abraham Maslow foi um psicólogo americano, nascido em 1908, o qual desenvolveu a teoria motivacional da hierarquia das necessidades, que é uma das principais teorias da motivação que busca compreender e atender às carências humanas. Elas são separadas de acordo com sua importância, sendo divididas em cinco níveis diferentes. A base da pirâmide é composta pelas necessidades primárias, ou seja, as fisiológicas, e no topo da pirâmide se encontram as secundárias, isto é, as de autorrealização. Em suma, os cinco níveis da pirâmide são divididos e classificados em: necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, estima e autorrealização (GIL, 2009), conforme apresentado na Figura 1.

Figura 1 - A pirâmide das necessidades humanas de Maslow e suas implicações



Fonte: Chiavenato, 2005, p. 249

Para Maslow, os indivíduos se esforçam para atender às carências com maior iminência em certo momento. As pessoas propendem a seguir uma ordem para atender a essas necessidades. Seguindo essa ideia, Robbins (2006, p. 133) afirma que “à medida que cada uma dessas necessidades é atendida, a próxima torna-se dominante, o indivíduo move-se sempre para o topo da pirâmide”.

Construindo uma extensão da teoria de Maslow, Herzberg (1973), psicólogo americano, pesquisou e estudou quais são os fatores de satisfação e insatisfação dentro do ambiente laboral. Essa descoberta ficou conhecida como teoria dos dois fatores de Herzberg, os quais são: fatores higiênicos e fatores motivadores.

Os motivadores são fatores que estão relacionados com os próprios objetivos do empregado, não só com a sua ocupação, mas também com sua posição atual e as tarefas e atividades que desempenham. “Os fatores motivadores tornam as pessoas felizes com seus serviços porque atendem a necessidade básica e humana de crescimento psicológico, uma necessidade de se tornar mais competente” (HERZBERG, 1973, p. 58).

Já os fatores higiênicos representam a existência ou ausência de aspectos insatisfatórios no trabalho, podendo citar os pagamentos, salários, políticas da empresa e os relacionamentos interpessoais. Esses, sendo positivos, apenas não

deixam os funcionários insatisfeitos; em contrapartida, por si só não motivam as pessoas em seus trabalhos (DAFT, 2007).

2.4 TELETRABALHO NA PANDEMIA

A pandemia da COVID-19 impactou surpreendentemente todo o planeta, devido à alta capacidade de transmissão do vírus e a mudança radical no modo de viver da população, para adaptação a essa situação caótica. O distanciamento social foi recomendado pela Organização Mundial da Saúde (OMS), como uma alternativa para conter a disseminação do vírus. Os governos estaduais estabeleceram decretos em regulamentação quanto ao funcionamento dos serviços essenciais.

Com a intenção de reduzir a contaminação e transmissão da doença, as organizações adotaram o teletrabalho, conhecido também como trabalho remoto e *home office*, como medida preventiva, mas tal feito veio com a preocupação de como seria a qualidade de vida das pessoas que tiveram essas novas relações laborais impostas e de como seria essa adaptação. De acordo com o IBGE-PNADCOVID19, em maio de 2020, cerca de mais de 8,7 milhões de funcionários estavam trabalhando de maneira remota.

Essa nova maneira de trabalho já vinha crescendo muito nos últimos anos, e, com a pandemia, se tornou uma aliada das organizações, para não interromperem, principalmente os serviços essenciais que, nesse período, não tiveram as atividades paralisadas. De acordo com Goulart (2009, p. 16), o teletrabalho é “uma modalidade de trabalho que se realiza com o uso de novas tecnologias de informação e comunicação, em local fora dos escritórios centrais ou das instalações de produção do empregado, ou no próprio domicílio”.

Com a implantação dessa modalidade de trabalho, vários são os benefícios. Segundo Boonen (2008), percebem-se melhorias em relação à qualidade de vida dos funcionários e que, com esse novo formato de trabalho, ficam mais estimulados nas realizações de suas atividades, em virtude do novo ambiente e da maior comodidade, mas também pela confiança que é depositada, assim, a produção acaba aumentando.

Nesse sentido, Mello et al (2014) completa que “praticar o teletrabalho é uma demonstração de confiança e fé no empregado, e se der a opção para retribuir esta

confiança e fé, ele vai ser eficiente, pois se não for eficiente em casa, tampouco será no escritório”.

Na perspectiva da empresa, Hau e Todescat (2018) citam vários benefícios, como, a diminuição do absenteísmo e/ou da rotatividade, maior produtividade, maior alcance na seleção do *home office* e a diminuição do custo da infraestrutura.

Contudo, todo processo que tem vantagens, conseqüentemente, também possui desvantagens. O sindicato dos bancários, em todo território brasileiro, tem recebido diversas denúncias de seus associados, como jornadas de trabalhos exaustivas sem registro de ponto, cobrança de metas diárias, redução salarial e muitos direitos negados. O trabalho remoto dos bancários tem sido um desafio para os sindicatos, sendo muito difícil firmar um acordo com as instituições para que essa atividade seja feita de modo a agradar ambas as partes.

Segundo dados da Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (Contraf-CUT) mais de 300 mil bancários encontravam-se em trabalho remoto entre os meses de abril e maio. Do ponto de vista das lideranças sindicais, esta fórmula envolve uma precarização do trabalho que “infelizmente veio para ficar”, no entanto cria uma inadequação do espaço doméstico para o desenvolvimento das atividades laborais; uma grande insegurança para o trabalhador quanto ao manuseio dos dados em casa; uma sobre jornada sem remuneração, em função das dificuldades de pôr limites ao trabalho já que dificulta a desconexão do bancário; o não ressarcimento dos custos extras que recaem sobre o trabalhador; além da manutenção e pressão pelo cumprimento das metas em um cenário econômico desfavorável, a ausência de mobiliário ergonômico, e o aparecimento das Lesões por Esforços Repetitivos (LER/DORT) (MARZARI; VECCHIOLI, 2020, p. 2032).

Devido às pressões que as instituições bancárias impõem aos colaboradores em *home office*, diversos problemas vieram à tona. A precarização de contratos de trabalho fragiliza os trabalhadores, expondo-os a uma série de sofrimentos psíquicos, como a depressão, síndrome do pânico e *Burnout*, potencializando também os transtornos físicos e mentais estimulados pela nova modalidade de trabalho (HAZAN, 2013).

Há casos em que a vida profissional e pessoal se misturam, afetando diretamente familiares e amigos e, por consequência, também o trabalho. Rocha e Amador (2018), em estudo sobre o tema, abordaram os riscos quanto à intensificação do trabalho, à dificuldade de separação do espaço e tempo de vida laboral, familiar e pessoal, ao risco do trabalho se estender indefinidamente em

todos os períodos e espaços da vida pessoal, além do risco da diminuição das oportunidades de ascensão profissional.

Ainda, Rocha e Amador (2018) chamam a atenção para as consequências que o isolamento e a maior individualização do trabalho podem trazer aos indivíduos. No contexto de isolamento social imposto, por causa da pandemia da COVID-19, os efeitos sobre a saúde mental e a motivação dos trabalhadores em *home office* podem ser ainda maiores (REIS et al., 2020).

As incertezas ligadas ao cenário pandêmico forçaram aos mais diferentes profissionais uma reorganização urgente de suas rotinas de trabalho, requerendo, em diversos casos, inovação de técnicas e novas habilidades para exercer as atividades laborais na modalidade *home office*. Os trabalhadores, diante de curto tempo, tiveram suas moradias provisoriamente, e de forma imprevista, transformadas em seu espaço de trabalho, dividindo o ambiente com a família, mudando seus costumes laborais e sentindo a necessidade otimização na comunicação e clareza do que é esperado acerca da produtividade no tempo de afastamento presencial (ANGONESE, 2020).

3 MÉTODO DE PESQUISA

De acordo com Gil (2019, p. 26) “pesquisa é o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. Seu objetivo é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”.

À vista disso, a natureza da pesquisa usada, no presente estudo, foi a aplicada, a qual “tem como característica fundamental o interesse na aplicação, utilização e consequências práticas dos conhecimentos” (GIL, 2019, p. 26).

Referente ao tipo de abordagem, aplicou-se a pesquisa quantitativa, determinada por Filho (2015, p. 63) como a “forma de estudo que parte de uma visão quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”. Também utilizou-se a pesquisa qualitativa, definida por Richardson (2017, p. 64) como:

Um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano. O processo de pesquisa envolve as questões e os procedimentos que emergem os dados tipicamente coletados no ambiente do participante, a análise dos dados

indutivamente construída a partir das particularidades para os temas gerais e as interpretações.

As pesquisas exploratórias possuem o objetivo de favorecer uma proximidade a respeito de determinado fato ou tema, de maneira a torná-lo mais explícito, além de se estabelecer hipótese em relação ao problema a ser tratado (GIL, 2019).

De acordo com a definição acima, este estudo é classificado como exploratório, por possibilitar ao leitor maior contato com o tema em discussão, além disso, refere-se a uma pesquisa concordante com fontes constantes em outros artigos científicos e livros, na busca por aprofundar-se ao tema abordado.

Contudo, a pesquisa também é classificada como estudo de caso que, por sua vez, permite investigar, em profundidade, o assunto abordado.

Em geral, os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo 'como' e 'por que', quando o pesquisador tem pouco controle sobre os acontecimentos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real (YIN, 2005, p. 19).

Em relação aos procedimentos de desenvolvimento do estudo, com a intenção de juntar dados e informações, a fim de estabelecer uma base sólida ao tema, utilizou-se a Pesquisa Bibliográfica, a qual é desenvolvida a partir de materiais já existentes, tais como livros, revistas, sites e artigos científicos, cujo objetivo é auxiliar e levantar informações sobre o assunto (MICHEL, 2008).

Para a coleta de dados, com o propósito de obter informações advindas dos colaboradores, utilizou-se de questionário com questões abertas, que segundo Kotler (2000, p. 132) são mais reveladoras, pois não limitam as respostas dos entrevistados; e questões fechadas, as quais, também de acordo com Kotler (2000, p. 132), geram respostas fáceis de serem interpretadas e tabuladas. As respostas foram mensuradas a fim de observar e analisar as informações adquiridas sobre a qualidade de vida no trabalho. Por outro lado, também foi aplicado o método "Survey", o qual visa investigar diretamente as pessoas cujo comportamento está sendo estudado. Dessa forma, consiste em solicitar informações a uma quantidade significativa de respondentes sobre a problemática em evidência (GIL, 2011).

Em consideração ao cenário pandêmico enfrentado no atual momento, optou-se em empregar a ferramenta *Google Forms*. Com isso, estabeleceu-se esse modelo de coleta de informações por apresentar maior segurança, facilidade para a

obtenção das informações e comparações precisas entre as respostas, garantia do anonimato, o que proporciona maior liberdade nas repostas, além de fornecer várias possibilidades quanto à criação de gráficos e análises dos dados coletados.

O quadro de funcionários da instituição apresenta, no total, 23 colaboradores: três estagiários, um menor aprendiz, uma faxineira e um segurança. Diante disso, reduzimos a população da pesquisa em 17 colaboradores, o quais estão ligados diretamente às funções administrativas e financeiras.

Dessa forma, o tamanho da amostra obedeceu à fórmula descrita abaixo, onde o cálculo amostral foi realizado considerando 90% de nível de confiança, com uma margem de erro de 10%, gerando o mínimo de 14 elementos. Como o total de respondentes foi 14, igualando ao mínimo estabelecido, infere-se que a amostra possui a confiabilidade necessária para a pesquisa.

Equação 01: Cálculo Amostral

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot N - 1}$$

Onde:

n: amostra calculada

N: população

Z: variável normal

p: real probabilidade do evento

e: erro amostral

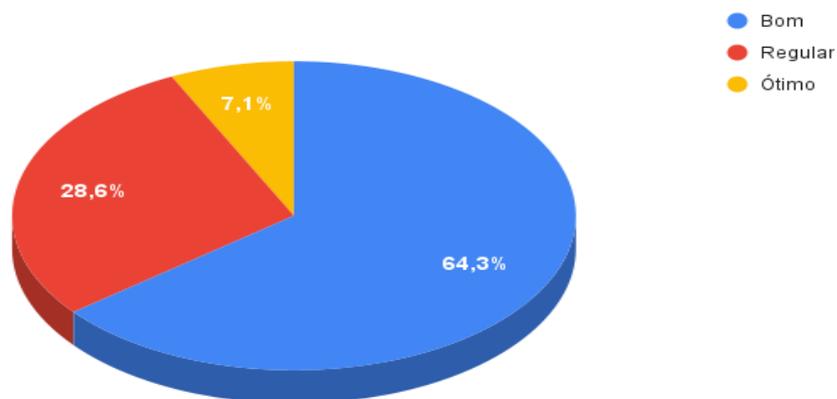
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo, são discorridos os resultados encontrados com a aplicação dos questionários da pesquisa “*Survey*”, como informado no item método de pesquisa. Os dados levantados apontam que 50% da amostra remete a elementos do gênero masculino e 50% feminino, ocorrendo, assim, um equilíbrio de gêneros na amostra pesquisada.

Em relação à idade dos respondentes, nota-se que 7,1% da amostra classifica-se na categoria até 20 anos, 78,6% de 21 a 40 anos e 14,3% de 41 a 60 anos. À vista disso, foi constatado que os colaboradores possuem, em média, aproximadamente, 7 anos de serviços prestados à instituição, variando de 6 meses até 14 anos. Nota-se, ainda, que 71,4% apresentam nível superior completo e que 28,6% pós-graduação.

O Gráfico 1, a seguir, retrata os resultados acerca da avaliação da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Gráfico 1 – Como você avalia a qualidade de vida no ambiente de trabalho?

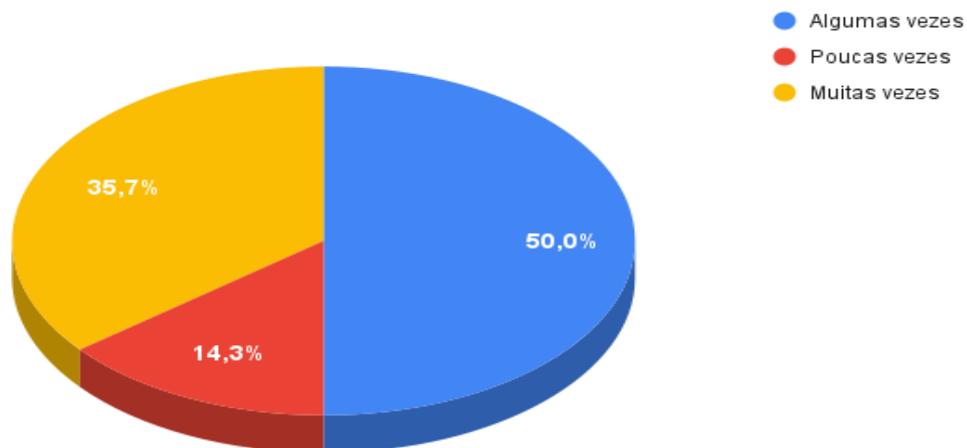


Fonte: Dados da pesquisa

Diante disso, é perceptível que os funcionários não estão inteiramente satisfeitos com o cotidiano de trabalho. Para Werther (1983, p.47), “a qualidade de vida no trabalho é afetada por muitos fatores: supervisão, condição de trabalho, pagamento, benefícios e projetos do cargo. Porém, é a natureza do cargo que envolve mais intimamente o trabalhador”.

O Gráfico 2 apresenta as respostas sobre o questionamento referente à frequência da exaustão psicológica:

Gráfico 2 – Você se sente exausto psicologicamente com que frequência?



Fonte: Dados da pesquisa

Percebe-se que todos os colaboradores já se encontraram, em algum momento, psicologicamente exaustos, mas se diferem na quantidade de vezes em que houve ocorrência dessa situação.

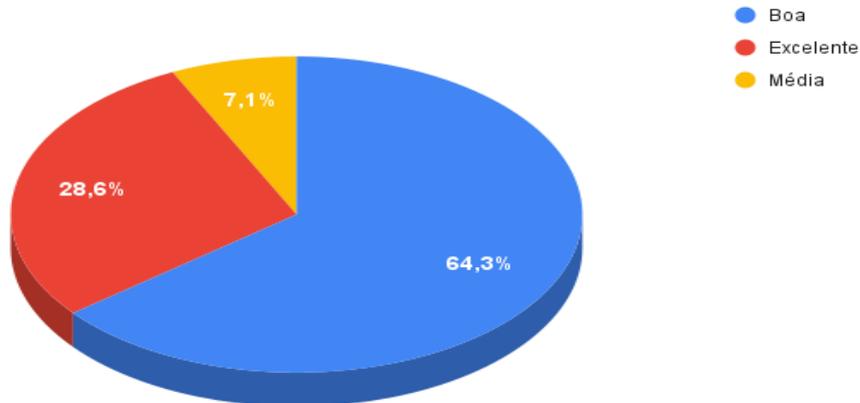
Em relação ao desempenho profissional, durante ao período da pandemia, somente 21,4% se sentiram insatisfeitos e 78,6%, representando a maioria dos respondentes, estiveram satisfeitos com seu desempenho. Nota-se que apesar das repentinas adaptações impostas por esse momento, os colaboradores conseguiram, em sua maior parte, uma performance convincente.

Isso ressalta o porquê de somente 28,6% não estarem motivados para realizar suas atividades no trabalho e, da maioria, representando 72,4%, estar motivada, apesar dos desafios recorrentes do ambiente laboral. Com isso, percebe-se que a motivação no local está diretamente relacionada à percepção do funcionário sobre as tarefas ou atividades que realiza. “A motivação é o combustível, a base energética para superar obstáculos” (CARVALHO, 2009, p. 99).

Ao serem indagados acerca da sua capacidade de realização de tarefas, percebe-se que 57,1% se sentem capazes e 42,9% apontaram algum nível de incapacidade. As principais expressões citadas pelos pesquisados que indicam caminhos sobre as causas desse fenômeno remetem a “pouco tempo”, “muitas tarefas”, “medo de errar” e “falta de capacitação”.

O Gráfico 3, a seguir, relata o resultado da avaliação da qualidade da relação dos colaboradores com seus superiores e/ou subordinados:

Gráfico 3 – Como você avalia a qualidade de sua relação com seus superiores e/ou subordinados?

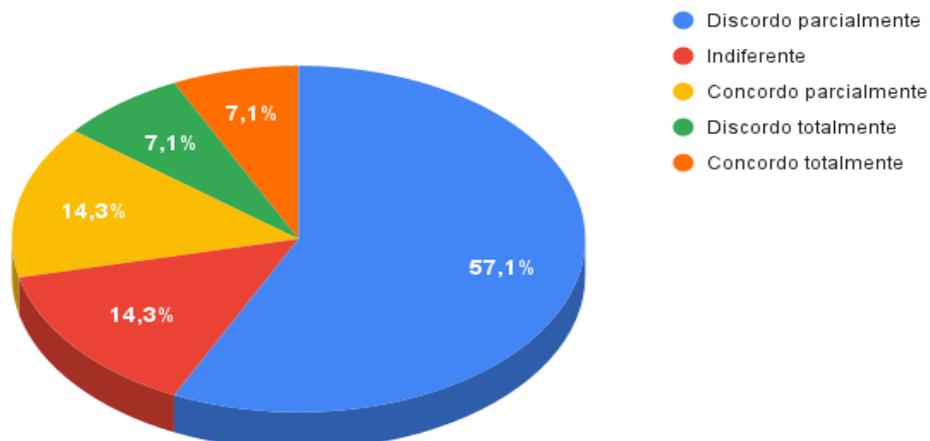


Fonte: dados da pesquisa

Verifica-se que a qualidade das relações no ambiente laboral é positiva para realização do trabalho, em que a maioria (64,3%) considera ter uma boa relação. “Se os membros se relacionam de maneira harmoniosa, com simpatia e afeto, as probabilidades de cooperação aumentam muito, a sinergia pode ser atingida e os resultados produtivos surgem de modo consistente” (CARVALHO, 2009, p. 109).

O Gráfico 4, em sequência, apresenta as respostas sobre a instabilidade e insegurança em relação ao emprego:

Gráfico 4 – Me sinto instável e inseguro em relação ao meu emprego.



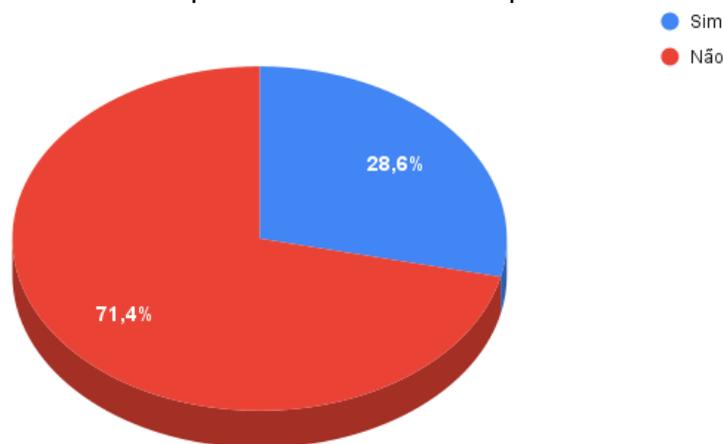
Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se que apenas 7,1% da amostra concordaram totalmente com a afirmação proposta, e que 92,9% (57,1%+14,3%+14,3%+7,1%) possuem algum nível de concordância ou discordância sobre o fato. O que remete a algum grau de instabilidade e insegurança no emprego.

Em relação à saúde mental, 57,1% estavam felizes, mas 42,9% dos respondentes se encontravam infelizes. Diante disso, quando perguntados sobre as causas do desgaste mental, algumas expressões ganharam destaque, como: “Cobrança, muitas tarefas, falta de tempo para entregas, concentração de tarefas em apenas uma única pessoa ou no setor”. Nesse sentido, Ribeiro e Léda (2004 p. 79) ressaltam que “as pessoas, cada vez mais, dedicam muitas horas do seu dia às atividades profissionais, utilizam parte importante do seu tempo livre se qualificando para a empregabilidade”.

O próximo Gráfico 5 retrata o resultado, de acordo com a opinião dos colaboradores, sobre a compatibilidade da remuneração e benefícios com o comprometimento com a empresa:

Gráfico 5 – Acha que sua remuneração e benefícios são compatíveis com seu comprometimento com a empresa?



Fonte: Dados da pesquisa

Constata-se que, grande parte dos colaboradores, concordaram que seu comprometimento com a instituição não vem sendo valorizado de maneira adequada e proporcional, o que pode acarretar o surgimento de sentimento de frustração, desvalorização e desmotivação e, conseqüentemente, afetando seu rendimento e produtividade.

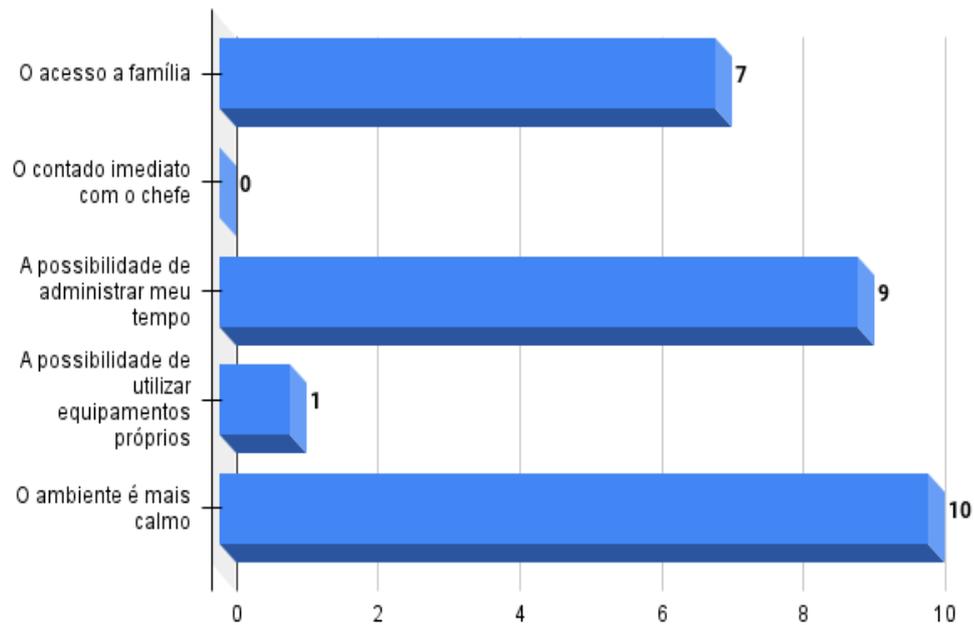
Diante do trabalho remoto imposto durante a pandemia, a grande maioria (85,7%) concordou que essa metodologia de trabalho é desafiadora/motivadora, porém, 14,3% afirmaram o contrário. Com esse novo modo de trabalho, vários foram os desafios, aos quais muitos precisaram se ajustar repentinamente, buscando novas informações, aprimoramentos tecnológicos e adaptação das próprias residências em seu novo ambiente de trabalho.

Quando indagados acerca das vantagens trazidas pelo trabalho remoto, os pesquisados apontaram itens como: o conforto, a proximidade à família e o ambiente mais calmo, como destacado em uma das respostas: “Vantagem que você vai estar perto de sua família, ambiente mais calmo”. Nesse sentido, Mello (1999) destaca como vantagem o maior tempo com a família e a dedicação ao lazer.

Já em relação às desvantagens, a mais frequente foi a vulnerabilidade a interrupções e a falta de estrutura física, conforme citado em uma resposta: “Desvantagens é distanciamento com a equipe, falta de estrutura física, em alguns casos ter crianças em casa”. Com isso, Estrada (2014) ressalta como desvantagens a dificuldade de concentração quando o ambiente não é favorável e a necessidade de um ambiente estruturado para que o trabalhador não tenha condições desfavoráveis para trabalhar. Nesse sentido, de acordo com os resultados apurados, 85,7% dos colaboradores se sentiam capacitados e com adequado conhecimento tecnológico para a realização do teletrabalho, mas 14,3% demonstraram ter ainda alguma dificuldade, em que o seu nível de conhecimento tecnológico não estaria condizente com o necessário para um bom desenvolvimento dessa modalidade.

Por fim, representado pelo Gráfico 6, a seguir, o resultado da avaliação de algumas vantagens pré-selecionadas do trabalho remoto.

Gráfico 6 – Avalie as opções abaixo quanto as vantagens do trabalho remoto e selecione as que julgue principais



Fonte: Dados da pesquisa

Ao apresentar tais vantagens aos respondentes, para julgamento das mais importantes, percebe-se que “o ambiente mais calmo”, “a possibilidade de administrar o próprio tempo” e “o acesso à família” apareceram com mais frequência dentre as respostas. Com isso, é constatado que o teletrabalho proporciona maior liberdade de organização, tranquilidade e comodidade para realização das atividades organizacionais em relação ao ambiente laboral.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como finalidade compreender como a pandemia afetou a qualidade de vida dos trabalhadores de uma instituição financeira na cidade de São Mateus - ES. Devido às mudanças decorrentes da pandemia, as pessoas sentiram-se afetadas psicologicamente, regadas de medos, inseguranças e com a saúde mental debilitada e, por isso, decidiu-se avaliar, através da visão do colaborador bancário, quais as insatisfações que a pandemia trouxe e como prejudicou a qualidade de vida na empresa.

Com isso, o estudo buscou responder os objetivos delimitados, que foram: investigar a influência da pandemia, compreender como é a qualidade de vida no trabalho, encontrar pontos de insatisfação e sugerir melhorias.

Observou-se que os sentimentos de frustração e de desmotivação, durante o período pandêmico, são consequências da instituição, que não valoriza seus colaboradores da maneira profissional e adequada, assim, os funcionários se sentem afetados psicologicamente, ocasionando uma insatisfação em relação à saúde mental. Também foi relatado que, no decorrer da pandemia, houve um aumento na cobrança e na pressão para o alcance de metas em um tempo mais curto, acúmulo de tarefas, sobrecarga de serviço para apenas um funcionário, ou seja, pouco tempo para muitas demandas, assim, relacionou-se esses relatos à infelicidade com a saúde mental dos trabalhadores. Os resultados obtidos encontram respaldo nas pesquisas de Oliveira e Tosta (2020, p.16) e Mishima-Santos, Renier e Sticca (2020, p. 874), onde os autores detalharam resultados semelhantes, como a sobrecarga de trabalho, nível de satisfação, extensão da carga horária e aumento de cobranças, em que a ampliação do volume de trabalho durante a pandemia impactou a qualidade de vida e a saúde psíquica e psicossocial dos colaboradores.

Os objetivos propostos foram alcançados, pois conseguiu-se identificar os pontos que afetam a saúde mental do trabalhador e a correlação entre eles. Tendo também encontrado os impactos da pandemia na qualidade de vida: insegurança, desmotivação, insatisfação, desvalorização. Os quais atrapalham o rendimento do colaborador.

Diante disso, seria necessário que a empresa investisse mais em seus funcionários, adaptasse a questão salarial de acordo com o peso das atribuições e das tarefas, que as metas fossem compatíveis com a capacidade e habilidade de cada colaborador. Também seria importante que a instituição valorizasse mais sua equipe e demonstrasse preocupação em relação à qualidade de vida dos seus colaboradores, para que se sintam importantes e valorizados dentro de suas funções.

Durante o desenvolvimento desse estudo, percebeu-se uma lacuna de conhecimento quanto à relação entre a qualidade de vida do trabalhador bancário e a sua produtividade individual, o que pode remeter à uma avenida de conhecimento no âmbito científico e um rico campo de estudo para pesquisas futuras.

6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcos Antonio Bettine de; GUTIERREZ, Gustavo Luiz; MARQUES, Renato. **Qualidade de vida: definição, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa.** São Paulo: Escola de Artes, Ciências e Humanidades – EACH/USP, 2012. Disponível em: http://www.each.usp.br/edições-each/qualidade_vida.pdf. Acesso em: 04 jun. 2021.

ANGONESE, Rosangela Maria. **Como fazer a gestão do trabalho remoto (home office).** SEBRAE/PR, 2020. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-fazer-a-gestao-do-trabalho-remoto-home-office>. Acesso em: 05 jun. 2021.

BERGAMINI, Cecília W. **Motivação nas organizações.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BEZERRA, Anailson Caetano; DINIZ, Hilda Roberta Pereira Lima. Qualidade de vida no trabalho no setor industrial. **Id on Line Rev. Mult. Psic.**, v. 13, n. 48, p. 609-621, dezembro, 2019.

BOONEN, E. M. As várias faces do teletrabalho. **Revista Economia & Gestão**, v. 2, n. 4, p. 106-127, 2008.

CARVALHO, Maria do Carmo Nacif de. **Relacionamento Interpessoal: como preservar o sujeito coletivo.** 1. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

CASTRO, Ingrid Andrade. Qualidade de vida no trabalho e a produtividade. **Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, Rio de Janeiro: LATEC/UFF, agosto, 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional: a Dinâmica do Sucesso das Organizações.** 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

DAFT, Richard. **Administração.** 6. ed. São Paulo: Thompson, 2007.

ESTRADA, Manuel Martin Pino. **Teletrabalho & direito: o trabalho a distância e sua análise jurídica em face aos avanços tecnológicos.** 1. ed. Curitiba: Juruá, 2014.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho: Como medir para melhorar.** 3 ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, M. O.; DUTRA, F. C. M. S. Avaliação dos fatores psicossociais, saúde mental e capacidade para o trabalho em policiais militares de Uberaba/MG. **Revista Psicologia: Saúde Mental e Segurança Pública**, Belo Horizonte, v. 6, p. 133-151, jan./jun. 2017. Disponível em: <http://revista.policiamilitar.mg.gov.br/periodicos/index.php/psicologia/article/view/98/198>. Acesso em: 02 jun. 2021.

FILHO, Milton Cordeiro Farias; FILHO, Emílio J. M. Arruda. **Planejamento da Pesquisa Científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2015. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522495351/pageid/0>. Acesso em: 08 set. 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2019. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522484959/>>. Acesso em: 08 set. 2021

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1. ed. – 9 reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, A. C. **Metodologia de ensino superior**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GONDIM, Sônia Maria Guedes; SILVA, Narbal. Motivação no Trabalho. In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. 2. ed. dados eletrônicos. p. 173-202, Porto Alegre: Artmed, 2014.

GONÇALVES, Fabio Nascimento et al. A importância da qualidade de vida no trabalho e sua influência nas relações humanas. **Anuário Acadêmico-científico da UniAraguaia**, [S.l], p. 61-77, v. 2, n. 1, 2013. Disponível em: <http://www.fara.edu.br/sipe/index.php/anuario/article/view/144>. Acesso em: 21 Ago. 2021.

GOULART, Joselma Oliveira. **Teletrabalho – alternativa de trabalho flexível**. Brasília: SENAC, 2009.

HAU, F.; TODESCAT, M. O Teletrabalho na Percepção dos Teletrabalhadores e seus Gestores: Vantagens e Desvantagens em um Estudo de Caso. **NAVUS - Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 8, n. 3, p. 37-52, 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.22279/navus/.2018.v8.n3.p37-52.601>. Acesso em: 10 set. 2021.

HAZAN, E. M. F. A falta de estabilidade no emprego e o desemprego como fatores de risco para a saúde mental do trabalhador. In: Ferreira, J. J.; Penido, L. O. (Org.). **Saúde mental no trabalho: coletânea do fórum de saúde e segurança no trabalho do estado de Goiás**. p. 177-200, Goiânia: Cir Gráfica, 2013.

HERZBERG, Frederick. O conceito da higiene como motivação e os problemas do potencial humano no trabalho. In: HAMPTON, David R. **Conceitos de comportamento na Administração**. São Paulo: EPU, 1973.

JACQUES, M. G. C.; AMAZARRAY, M. R. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. **Boletim da Saúde**, v. 20, n. 1, p. 93-103, 2006.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**: a edição do novo milênio. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LIMA, M. E. A. L.; ADA, A. A.; FRANCISCO, J.M.S.D. Aprisionado pelos ponteiros de um relógio: o caso de um transtorno mental desencadeado no trabalho. In: JACQUES, M.; CODO, W. (orgs). **Saúde mental e trabalho: leituras**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. **Revista Brasileira de Medicina Psicossomática**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 79-83, abr./mai./jun. 1997.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT**: Conceitos e Práticas nas Empresas da Sociedade Pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARZARI, Carilo; VECCHIOLI, Virginia do. Entre o teletrabalho e a exposição ao COVID-19: os desafios dos trabalhadores e dirigentes do sindicato bancário. **Anais do VII Simpósio Internacional. Desigualdades, direitos e políticas públicas: saúde, corpos e poder na América Latina**. São Leopoldo-RS, p. 2027-2040, Novembro, 2020. Disponível em: https://www.academia.edu/45612939/Entre_o_teletrabalho_e_a_exposi%C3%A7%C3%A3o_ao_COVID_19_os_desafios_dos_trabalhadores_e_dirigentes_do_sindicato_banc%C3%A1rio. Acesso em: 30 ago. 2021.

MELLO, A. A. A. et al. Teletrabalho como fator de inclusão social e digital em empresas de call center/contact center. **Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria**, v. 7, n. 3, p. 373-388, 2014.

MELLO, Alvaro. **Teletrabalho (Telework)**: o trabalho em qualquer lugar e a qualquer hora. Rio de Janeiro: Qualitymark: ABRH-Nacional, 1999.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2015. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/978-85-970-0359-8>. Acesso em: 09 set. 2021.

MISHIMA-SANTOS, Viviane; RENIER, Fabrício; STICCA, Marina. Teletrabalho e impactos na saúde e bem-estar do teletrabalhador: revisão sistemática. **Psicologia, Saúde & Doenças**, Lisboa, v. 21, n. 3, p. 865-877, dez. 2020. Disponível em: http://scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-00862020000300865&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 18 out. 2021.

NAHAS, Markus Vinicius. **Atividade física, saúde e qualidade de vida: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo**. 7. ed. Florianópolis, Ed. do Autor, 2017.

OLIVEIRA, Tatiana Dornelas; TOSTA, Letícia Vilete. O novo normal e a qualidade de vida do trabalhador: uma análise das mudanças em decorrência da Covid-19. **Revista GETS**, Sete Lagoas, v. 3 (Edição Especial), p. 3-19, 2020.

PAIVA, Kely C. M. de; FERREIRA, Jesuína M. P.; PARENTE, Arthur G. C.; ROCHA, Michelle de Souza. Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout: estudo em uma Indústria do Estado de Minas Gerais. **Revista FSA**, Teresina, v. 16, n. 2, art. 15, p. 272-295, mar./abr. 2019.

REIS, Túlio Baita et al. A prática do home office em períodos de isolamento social. **Boletim de Pesquisa e Desenvolvimento do ISECENSA**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 5, p. 10-12, junho, 2020.

RIBEIRO, C. V. S.; LÉDA, D. B. O significado do trabalho em tempos de reestruturação produtiva. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, dez. 2004. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812004000300006&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 15 out. 2021.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas** – 4. ed. rev., atual. e ampl. – São Paulo: Atlas, 2017. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597013948/>. Acesso em: 08 set. 2021.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson, 2006.

ROCHA, C. T. M.; AMADOR, F. S. O. Teletrabalho: Conceituação e Questões para Análise. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p.154-162 2018.

SAMPAIO, Jader dos Reis. **Qualidade de Vida no Trabalho e Psicologia Social**. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

SILVA, Juliana Lemos; NAVARRO, Vera Lucia. Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Revista Latino-Americano Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 20, n. 2, p. 226-234, mar./abr. 2012.

VASCONCELOS, Amanda de; FARIA, José Henrique de. Saúde mental no trabalho: contradições e limites. **Psicologia & Sociedade**. Florianópolis, v. 20 n. 3, p. 453-464, dezembro, 2008. Disponível em:

<https://doi.org/10.1590/S0102-71822008000300016>. Acesso: 17 mai. 2021.

WERTHER JR, W; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: McGraw Hill, 1983.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2005.