



**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO**

**A Empresa XPTO e o Teletrabalho:  
A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no  
Home Office e Presencial**

**Luiz Felipe Leal Gomes**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS - CCS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO  
Graduação em Administração de Empresas**

Rio de Janeiro, 14 de novembro de 2023.



**Luiz Felipe Leal Gomes**

## **A Empresa XPTO e o Teletrabalho:**

**A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Home Office e Presencial**

### **Trabalho de Conclusão de Curso**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao programa de graduação em Administração da PUC-Rio como requisito parcial para a obtenção do título de graduação em Administração.

Orientador: Marcelo Fernandez Piñeiro

Rio de Janeiro  
novembro de 2023.

## Resumo

Gomes, Luiz Felipe Leal. A Empresa XPTO e o Teletrabalho: A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Home Office e presencial. Rio de Janeiro, 2023. Número de páginas 44p. Trabalho de Conclusão de Curso – Departamento de Administração. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

O estudo feito na empresa XPTO S.A, identificou a percepção dos empregados e dos gestores, referente aos impactos da qualidade de vida no trabalho (QVT), no ambiente do Teletrabalho, com o intuito de entender como esse modelo de trabalho afeta as pessoas em um cenário pós-pandemia de COVID-19. A pesquisa de campo foi realizada no escritório da empresa no Rio de Janeiro através de um questionário nas áreas de Compras e Facilities, Comercial, Comunicação, Capital Humano, Projetos, Tecnologia da Informação e Operações. Os entrevistados foram os funcionários, estagiários e os gerentes dos setores e consistiu em saber sobre as vantagens e desvantagens do Home Office e os desafios dos trabalhadores e gestores, sendo mais concentrada na qualidade de vida, gestão de tempo, desempenho, produtividade e na saúde mental. As respostas referentes à pesquisa não foram unânimes, mas todos responderam que o fator distância afetou nas relações pessoais e no clima social da empresa.

### Palavras-chave

Home Office; Teletrabalho; Qualidade de Vida no Trabalho (QVT); Gestão de Tempo. Desempenho; Produtividade; Saúde Ocupacional.

## Abstract

Gomes, Luiz Felipe Leal. XPTO and Telework: Quality of Life at Work (QVT) at Home Office and in person. Rio de Janeiro, 2023. Number of pages 44p. Course Conclusion Work – Department of Administration. Pontifical Catholic University of Rio de Janeiro.

The study carried out at the company XPTO S.A, agrees with the perception of workers and managers, regarding the impacts of quality of life at work (QWL) in the Telework environment, with the aim of understanding how this work model works in a post- COVID-19 pandemic. A field survey was carried out at the company's office in Rio de Janeiro using a questionnaire in the areas of

Purchasing and Facilities, Commercial, Communication, Human Capital, Projects, Information Technology and Operations. The interviewees were employees, interns and managers of the sectors and consisted of learning about the advantages and advantages of the Home Office and the challenges of workers and managers, being more focused on quality of life, time management, performance, productivity and health. mental. The responses to the survey were not unanimous, but everyone responded that the distance factor affected personal relationships and the company's social climate.

#### Key-words

Home Office; Telework; Quality of Life at Work (QWL); Time Management; Performance; Productivity; Occupational Health.

## Sumário

1 O tema e o problema de estudo	1
1.1. Introdução ao tema e ao problema do estudo e sua contextualização	1
1.2. Objetivos do estudo	2
1.2.1. Objetivos intermediários e específicos do estudo	3
1.3. Justificativa e relevância do estudo e sua problematização	3
1.4. Delimitação e focalização do estudo	4
2 Referencial teórico	5
2.1. O trabalho remoto	5
2.2. As vantagens do trabalho remoto	6
2.3. As desvantagens do trabalho remoto	7
2.4. Gestão do tempo e desempenho em Home Office	9
2.5. Estresse no trabalho	10
2.5.1. Como reduzir o estresse no trabalho	12
3 Metodologia	15
3.1. Etapas de coleta de dados	15
3.2. Fontes de informação selecionadas para coleta de dados no estudo	16
3.3. Procedimentos e instrumentos de coleta de dados utilizados no estudo	16
3.4. Formas de tratamento e análise dos dados coletados para o estudo	17
3.5. Limitações do Estudo	17
4 Apresentação e análise dos resultados	19
4.1. A Empresa	19
4.2. Descrição e análise dos resultados	19
4.2.1. O perfil dos colaboradores	19
4.2.2. Desempenho e produtividade	22
4.2.3. Gestão de tempo	25
4.2.4. Estresse	29

4.2.5. Vantagens e desvantagens	31
4.2.6. Análise dos gerentes	32
5 Conclusões e recomendações para novos estudos	35
5.1. Sugestões e recomendações para novos estudos	39
6 Referências Bibliográficas	40
Anexo 1	43

## Lista de figuras

Figura 1: Estressores na vida de cada pessoa .....	12
Figura 2: Faixa etária dos entrevistados .....	20
Figura 3: Áreas de atuação dos entrevistados .....	20
Figura 4: Tempo de empresa dos entrevistados .....	21
Figura 5: Representação da experiência anterior em Home Office .....	21
Figura 6: Representação da questão 6 .....	22
Figura 7: Representação da questão 7 .....	23
Figura 8: Representação da questão 11 .....	24
Figura 9: Representação da questão 12 .....	25
Figura 10: Representação da questão 8 .....	25
Figura 11: Representação da questão 3 .....	26
Figura 12: Representação da questão 15 .....	27
Figura 13: Representação da questão 16 .....	28
Figura 14: Representação da questão 18 .....	29
Figura 15: Representação da questão 9 .....	29
Figura 16: Representação da questão 10 .....	30
Figura 17: Representação da questão 14 .....	31
Figura 18: Representação da questão 16 .....	31

## Lista de Tabelas

Tabela 1: Desafios do Home Office para o profissional e para a empresa .....	8
Tabela 2: Como reduzir o estresse no trabalho .....	13

# **1 O tema e o problema de estudo**

## **1.1. Introdução ao tema e ao problema do estudo e sua contextualização**

No ano de 2020, um acontecimento de escala mundial veio à tona e mudou a nossa realidade de uma hora para a outra, deixando a vida de muitas famílias com grandes perdas de entes queridos e, claramente, deixará marcas para sempre na história.

De acordo com Cohut (2020) durante o ano de 2020, o coronavírus se espalhou globalmente de maneira rápida e preocupante. Em resposta a todo o caos causado pelo vírus, as nações fecharam as suas fronteiras para evitar a circulação de pessoas com a finalidade de parar a proliferação da doença, promovendo o distanciamento social. Com o resultado catastrófico, mudou-se a ordem cultural e social para os habitantes do mundo de forma abrupta.

William & Kayaoglu, (2020) confirmam em sua obra que no início do ano de 2020, que a pandemia do Covid-19 acelerou de forma rápida a transição do modelo de trabalho presencial para o home office. Por conta de o vírus ter uma rápida e fácil transmissão, e pelo fato de as empresas não poderem parar suas atividades, a forma de prevenir foi a adoção do distanciamento social que, por consequência, abriu espaço para as companhias aderirem ao trabalho remoto.

De acordo com a Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividade se refere como teletrabalho qualquer atividade de trabalho realizado de forma remota, utilizando tecnologias da informação e comunicação, como computadores e celulares, com o intuito de possibilitar a realização de tarefas de qualquer lugar que possua sinal de telefonia ou internet para receber e transmitir informações relacionadas à atividade profissional (SOBRATT, 2017).

As escolas, as empresas e as faculdades tiveram que se adaptar a esse novo modelo de atividades a distância. Com o trabalho remoto, para diversas profissões foi possível trabalhar de qualquer lugar sem ser no escritório. Pamplona e Garcia (2020) pontuam que dependendo da profissão exercida, há setores que enfrentam desafios consideráveis devido à ausência física dos colaboradores, enquanto outros sofrem poucos desafios devido a mesma



situação, e no geral, ainda não conseguem identificar se o home office é benéfico ou prejudicial para a produtividade de suas empresas.

A XPTO S.A empresa da qual os colaboradores entrevistados fazem parte, é uma companhia do setor financeiro que comercializa títulos de capitalização - títulos de créditos com o intuito de fazer uma aplicação com teor lotérico de sorteio de prêmios.

A empresa no momento da pandemia passou por mudanças em seu processo de trabalho. Por nunca ter adotado um modelo de trabalho online anteriormente, alguns colaboradores tiveram dificuldade para se adaptar à nova proposta de trabalho e, por pura necessidade, tiveram que se acostumar a trabalhar de casa, visto que era a única maneira de as atividades da empresa não pararem.

Assim, a pergunta central de pesquisa deste estudo é: quais são as percepções dos empregados, estagiários e gerentes de Compras e Facilities, Comercial, Comunicação, Operações, Tecnologia da Informação, Projetos e Gestão de Pessoas da XPTO S.A sobre o Home Office e quais os impactos positivos e negativos percebidos na qualidade de vida no trabalho, no ano de 2023?

## **1.2. Objetivos do estudo**

A pesquisa se concentra nas áreas de Compras e Facilities, Comunicação e Gestão de Pessoas da empresa XPTO S.A, localizada no Rio de Janeiro. A pesquisa consiste em procurar entender quais medidas são mais eficientes no contexto do teletrabalho para atingir uma boa qualidade de vida no trabalho (QVT).

O objetivo do estudo é procurar entender sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no período atual da empresa XPTO através de uma pesquisa de campo qualitativa e quantitativa, com o intuito de descobrir quanto pode interferir nos resultados e metas da Companhia.

A empresa adotou recentemente um sistema híbrido de trabalho, deixando as próprias áreas decidirem entre si quais serão os dias presenciais e a distância de cada colaborador, a fim de conseguirem um bem-estar dentro da empresa.

Para medir o impacto da QVT, a pesquisa consistirá em entender sobre o estresse no trabalho, gestão de tempo, produtividade e desempenho. Essa pesquisa será realizada para entender como o home office tem afetado tanto

positivamente quanto negativamente a qualidade de vida profissional dos colaboradores da empresa atualmente.

### **1.2.1. Objetivos intermediários e específicos do estudo**

No processo de alcançar os objetivos do estudo, os objetivos específicos e intermediários que o estudo deseja atingir são:

- Levantar estudos bibliográficos sobre QVT e Home Office.
- Entender conceitos relativos de Home Office para saber como foi implementado e entender a dinâmica organizacional da empresa.
- Listar os principais impactos do modelo híbrido na empresa e na vida dos colaboradores, sejam a produtividade, desempenho da organização, margem de lucro, satisfação dos funcionários, disponibilidade do funcionário e a carga de trabalho.
- Fazer uma pesquisa qualitativa no período de Home Office envolvendo perguntas sobre as principais vertentes da QVT e fazer avaliação das respostas a fim de entender o público-alvo.
- Buscar relação entre as respostas da pesquisa com o conteúdo teórico das bibliografias usadas como base para validar o instrumento de coleta de dados.

### **1.3. Justificativa e relevância do estudo e sua problematização**

Esse estudo pretende produzir um conteúdo interessante para a empresa XPTO, em que o autor da monografia é estagiário, além de também ser útil para outras empresas do mesmo ramo, pois com essas informações, podemos entender quais foram as medidas que foram bem-sucedidas e as que não foram em relação ao teletrabalho e o modelo híbrido de trabalho, para que futuramente a(s) empresa(s) possa(m) tomar decisões referentes às vantagens e desvantagens do trabalho em casa, a fim de mitigá-las para uma melhor prática interna de governança empresarial.

Esse estudo é bem importante para entendermos a relação entre o Home Office e a Qualidade de Vida no Trabalho, e trazer os conceitos existentes para a atual situação em que vivemos, pois a pesquisa pode gerar insights para outras áreas de atuação das empresas, além de relatar experiências do mundo profissional para o ramo acadêmico.

#### **1.4.Delimitação e focalização do estudo**

A característica da empresa a ser estudada é de uma grande seguradora no ramo de títulos de capitalização com alto poder econômico, mas ainda com muitas possibilidades de crescimento na questão de adaptação a novidades tecnológicas.

A intenção do estudo é entender a percepção no âmbito dos funcionários e no âmbito dos gestores sobre o impacto que o home office trouxe para a qualidade de vida no trabalho. Não foi utilizado nenhum modelo de QVT específico na pesquisa de campo, apenas na relação entre os dois tópicos.

O foco é fazer uma pesquisa de campo na XPTO com os funcionários e gestores que experienciaram o período inteiro de home office, e logo após, o modelo híbrido, para saber quais foram os prós e contras no trabalho online para o funcionário e para a empresa e o que poderia melhorar a qualidade de vida em suas casas, desde desempenho, gestão de tempo, produtividade e o estresse no trabalho. As entrevistas serão realizadas pessoalmente ou através do aplicativo corporativo Microsoft Teams.

## **2 Referencial teórico**

Neste capítulo são apresentados e discutidos aspectos conceituais, estudos relacionados ao tema e estudo em investigação, que servirão de base para a análise realizada.

Esta seção está dividida em quatro partes que abordam, respectivamente, a questão do (i) trabalho remoto, para contextualizar o problema de estudo em relação à (ii) qualidade de vida no trabalho e suas vantagens e desvantagens, o conceito de (iii) gestão de tempo e desempenho e por fim, o (iv) estresse no trabalho.

### **2.1. O trabalho remoto**

Conforme ensina Oliveira (2013), o conceito de teletrabalho teve origem em países europeus na década de 70 por trabalhadores que garantiam o sustento de suas famílias, exercendo funções realizadas em seus lares.

A SOBRATT (2017) conceitua o teletrabalho sendo mais abrangente que o home office, pois se trata de qualquer trabalho realizado fora das instalações físicas da empresa utilizando ferramentas tecnológicas de comunicação e da informação, diferente do home office, que é apenas no ambiente do lar.

Para Gonçalves, Almeida e Moura (2018), o teletrabalho é caracterizado pelo desempenho das atividades profissionais pelos colaboradores em locais diversos, podendo ser tanto dentro quanto fora do escritório.

De acordo com Costa (2003), a denominação do home office aparece na década de 70 quando aconteceu a crise do petróleo, sendo necessário a integração das mulheres no mercado de trabalho, porém com um grande problema que havia um imenso trânsito nas grandes metrópoles.

Apesar do conceito já existir na década de 70, Rysavy e Michalak (2020) demonstram que somente nos anos 90 foi possível perceber essa grande massificação do uso desse sistema de trabalho nos lares, quando as tecnologias de informática e telecomunicações evoluem de tal maneira que seja possível fazer serviços do escritório dentro de casa.

Costa (2003) menciona em sua obra, que nos Estados Unidos, o teletrabalho comprovou sua eficácia em situações de desastres naturais, como o

terremoto de 1994 em Los Angeles e os diversos furacões em 1996. Isso foi possível somente com o avanço da tecnologia de telecomunicações, mantendo a produtividade das empresas sem que os funcionários precisassem se arriscar saindo de casa para o escritório. Mello (2011) Confirma que isto só foi possível devido às tecnologias de informação e comunicação (TIC), que permitiram que os trabalhadores tivessem a possibilidade de realizar suas atividades fora do ambiente da empresa, em seus devidos lares.

Em muitos desses casos, o teletrabalho demonstrou ser uma alternativa de redução de custos e praticidade por conta da evolução das tecnologias da informação. Nesse contexto, Gonçalves, Almeida e Moura (2018), pontua que essa forma de trabalho pode acarretar diversas consequências, tanto benéficas quanto adversas, para as organizações, afetando a vida social e familiar dos teletrabalhadores, com a demanda de um estilo profissional distinto.

No entanto, de acordo com o conteúdo do livro de Chiavenato (2014), nem todos os funcionários possuem o perfil e as habilidades exigidas para trabalhar em casa, sejam elas capacidade de autogestão, disciplina, foco, responsabilidade e comprometimento. Por isso, nos próximos capítulos veremos as principais vantagens e desvantagens do Home Office.

## **2.2. As vantagens do trabalho remoto**

Sobre as principais vantagens do trabalho remoto, Rocha e Amador citam em sua pesquisa, que há uma expectativa que o trabalho remoto proporcione flexibilidade e liberdade para os colaboradores em relação ao seu ritmo de trabalho, porém, se o trabalhador não tiver cuidado, isso pode afetar na vida pessoal, interferindo nos momentos em família e nas horas reservadas ao descanso. Além disso, uma desvantagem que está na vida de muitos trabalhadores é o tempo de deslocamento de ida e volta ao trabalho, em que se perde muitas horas no trânsito que poderia ser aproveitado de diversas outras maneiras sendo mais tempo com a família, mais tempo de lazer ou até mesmo para descansar a mente devido ao desgaste do trabalho de forma física e psicológica.

Jardim (2003), menciona que dentre as vantagens que o trabalho remoto propõe aos funcionários, estão no aumento do tempo ocioso decorrente da redução do trajeto entre a casa e o trabalho, melhora na flexibilidade do local de trabalho, diminuição de gastos com transportes e combustíveis, ampliação dos momentos com amigos e familiares, maiores oportunidades para pessoas com

comorbidades a trabalharem e menos estresse no cotidiano (Jardim, 2003 apud Gonçalves, Almeida e Moura, 2018).

Antunes e Braga (2009) percebem que para as mulheres, o teletrabalho uma oportunidade ampliada de equilibrar a vida pessoal e profissional, pois sobraria mais tempo para educar os filhos sem comprometer as responsabilidades profissionais, por terem essa flexibilidade. Mas nem sempre isso pode ser considerado vantagem para as mulheres, os contrapontos estão explicados na parte das desvantagens do trabalho remoto.

Para Gonçalves, Almeida e Moura (2018), além de haver vantagens de melhorar o tempo com seus amigos e familiares, o trabalho remoto também reforça a ausência de competição entre os colegas de equipe e diminui a pressão no desenvolver das atividades durante o expediente.

A seguir serão aprofundados os conceitos das desvantagens do trabalho remoto.

### **2.3. As desvantagens do trabalho remoto**

Para Domingues e Guedert (2006) o trabalho remoto dispõe de diversas vantagens para o colaborador, mas também há muitas desvantagem que podem dificultar ou prejudicar os trabalhadores em suas vidas. Entre elas, destacam-se a necessidade de adquirir novas habilidades de gestão, alto investimento em equipamentos de comunicação, perda da percepção corporativa, enfraquecimento do espírito de equipe, maior risco para isolamento social, alterações nas hierarquias e uma das maiores dificuldades que é a dificuldade de monitoramento do trabalho. (Domingues; Guedert, 2006; Nohara, et al., 2010 apud Gonçalves, Almeida e Moura, 2018).

Outro aspecto é que, de acordo com Soares (1995) e Schmid et.al. (2021), os profissionais que atuam de forma remota, frequentemente enfrentam desafios para estabelecer suas vidas pessoal e profissional, o que pode agravar no fenômeno do workaholismo, tendo a tendência de se envolver de maneira mais compulsiva, ultrapassando os limites estabelecidos pelo trabalho, com a possibilidade de verem suas vidas familiares e sociais comprometidas pelo excesso de dedicação ao trabalho.

Hislop (2015), em sua análise, também considera que os trabalhadores frequentemente experimentam a sensação de estarem constantemente disponíveis, mesmo durante os momentos destinados à família e vida social. De acordo com Barros e Silva (2010), o trabalho em excesso é em função do

aumento da carga de trabalho atribuída ao home office, ou pelo transbordamento do trabalho presencial.

Em pesquisa realizada pela Price Waterhouse Coopers (PWC, 2020) em questão ao trabalho remoto, os colaboradores relataram que havia necessidade de ter ajuda para definir os limites da vida profissional, com a finalidade de garantir e melhorar sua produtividade. A pesquisa destaca aspectos cruciais sob a perspectiva dos trabalhadores em home office. Foi identificado que a falta de colaboração entre os membros, dificuldades em conciliar a vida pessoal da profissional, são fatores que contribuem para a baixa produtividade uma das conclusões relevantes é que , embora a flexibilidade nos horários e locais seja uma vantagem para o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, pode haver também uma confusão nessas esferas, resultando em uma expansão das horas de trabalho que invade o tempo pessoal do colaborador.

Em relação às mulheres, Milliken *et al.* (2020), tem como contraponto, que é importante observar que, geralmente, são as que mais desempenham um papel dominante na criação dos filhos, o que pode ser ruim, pois esse cenário pode criar desafios significativos para as mulheres, afetando sua capacidade de se concentrar no trabalho e, potencialmente mais tarde, impactar a sua trajetória profissional.

Para finalizar, será mostrada uma tabela adaptada dos conceitos de Haubrich e Froehlich (2020).

Tabela 1: Desafios do Home Office para o profissional e para a empresa

Desafios para o profissional	
M. S. Brik & A. Brik (2013)	Distrações e tentações; filhos, amigos, família e pets; isolamento; procrastinação e criação de vício no trabalho; falta de suporte técnico; preconceito; organização; ruídos domésticos.
Filardi Castro (2017)	Inadaptação ao modelo; perda do vínculo com a organização; falta de comunicação imediata; problemas de infraestrutura tecnológica e de controle; diferenças na relação trabalhador tradicional x home office e volta do funcionário ao trabalho tradicional.
Hau Todescat (2018)	Visão preconceituosa; afastamento do campo profissional e menor oportunidade de carreira; maior volume de trabalho devido ao aumento de produtividade; dificuldade de caracterizar acidentes de trabalho; isolamento social; falta de legislação específica; dificuldade de concentração; aumento dos custos devido ao trabalho em casa; distração com o ambiente familiar; gerenciamento falho do tempo em virtude da desatenção e da desorganização de horários de trabalho.
Desafios para a empresa	

Kugelmass (1999)	Resistência da administração; interrupções na supervisão; abuso por parte do empregado; coordenação e disponibilidade de trabalhadores; resistência do empregado; isolamento do funcionário; lealdade organizacional; vício em trabalhar; objeções do sindicato; barreiras à promoção; desigualdade.
Rabelo (2000)	Dificuldade de supervisão e de apuração de resultados; aumento dos custos de comunicação; possibilidade de isolamento social e profissional; impactos negativos no ambiente familiar se não houver disciplina no processo e condição adequada de trabalho; necessidade de distinção entre as atividades profissionais e as do lar; perda de sentimento de vínculo com o grupo profissional e com o empregador; possibilidades de impactos negativos na ascensão profissional e na formação adequada; sensação de disponibilidade permanente para o empregador.
M. S. Brik & A. Brik (2013)	Medo gerencial; formas de processos de recrutamento e seleção; custo com a implementação; menor 'credibilidade'; incompatibilidade tecnológica; dados sigilosos.
Hau e Todescat (2018)	Falta de legislação; vulnerabilidade de dados e recursos; diversidade de contratos de trabalho para administrar; objeções dos sindicatos; aumento de custos/investimentos a curto prazo.

Fonte: Adaptado de Haubrich e Froehlich (2020)

A seguir serão aprofundados os conceitos de gestão de tempo e desempenho em home office.

#### **2.4. Gestão do tempo e desempenho em Home Office**

Para os teletrabalhadores a pressão sobre o tempo e os prazos sobrecarrega mais do que o esforço mental necessário para a realização da tarefa. Conforme destacado por Boonen (2003), a administração do tempo e o excesso de horas dedicadas ao teletrabalho, podem potencialmente acentuar as percepções de possíveis problemas, visto que a autodisciplina, a motivação e o planejamento eficaz são considerados elementos cruciais para o sucesso do home office.

Para Forsyth (2010), a gestão de tempo no contexto profissional, visa alcançar os objetivos de forma mais ágil, buscando a otimização, eficiência e eficácia na busca pela otimização. O controle do tempo é uma prática de extrema importância para a realização efetiva das atividades do trabalho.



Zogby (2019) menciona que ao conduzir uma gestão eficaz do tempo, torna-se importante identificar quais são as tarefas que requerem urgência, para que seja possível ser feita a organização do fluxo de compromissos do dia-a-dia. Neste sentido, Flores (2011) destaca que a organização adequada dos compromissos e tarefas do trabalho e da vida pessoal, é fundamental para otimizar a produtividade do trabalhador e sua eficácia nesse contexto.

Para Bendassolli e Malvezzi (2013), o desempenho pode ser compreendido como um conjunto de comportamentos orientados para a obtenção de resultados desejados, se tratando da proficiência e à contribuição do profissional para alcançar metas e objetivos estabelecidos, referindo-se a comportamentos que estão direcionados para a execução eficaz de tarefas específicas.

Coelho Junior (2011) descreveu que o desempenho humano é determinado por variáveis de ordem individual, que estão relacionadas diretamente a características pessoais e profissionais, como a faixa etária, tempo de serviço, e seu setor de atuação, tendo também outros fatores em relação com a produtividade do colaborador e a efetividade de seu trabalho.

Hau e Todescat (2018), em uma pesquisa realizada em 2016, com teletrabalhadores e gestores, constatou que, na perspectiva desses participantes, o trabalho em home office estava associado a um aumento na produtividade. O desempenho no teletrabalho foi o principal tema para Golden e Gajendran (2018) que realizaram uma pesquisa com 273 entrevistados, e descobriram que o desempenho destes profissionais está condicionado a elementos como a complexidade inerente ao seu trabalho, como a interdependência e apoio social.

A seguir serão aprofundados os conceitos sobre estresse no trabalho.

## **2.5. Estresse no trabalho**

De acordo com Chiavenato (2014), vem decorrente de um estímulo devido a reações físicas, químicas e mentais no corpo, tratando-se de uma condição que aparece quando o trabalhador é confrontado com oportunidades, restrições ou demandas relacionadas a suas metas. Outros fatores como o autoritarismo do chefe, desconfiança, pressão decorrente de exigências e cobranças, a rigidez do cumprimento do horário de trabalho, os serviços monótonos, o ambiente negativo criado pelos colegas, a falta de perspectiva de progresso profissional, e

a insatisfação pessoal não apenas o humor do colaborador, mas também desencadeiam o estresse no ambiente de trabalho.

Chiavenato (2014) também menciona que o estresse é resultado do acúmulo de distúrbios, originadas por vários motivos, sendo traumas, emoções intensas, fadiga e excesso de exposição a situações de muito atrito, resultando em problemas como a ansiedade e a angústia. Alguns elementos relacionados ao ambiente do trabalho, como a sobrecarga de atividades e problemas com gestores e clientes, podem desencadear reações como o nervosismo, inquietude e tensão. Além disso, geralmente alguns fatores como o alcoolismo e uso de drogas, tem origem no âmbito familiar ou profissional.

Ainda sobre o livro de Chiavenato (2014), o estresse no ambiente de trabalho também provoca diversas outras consequências perigosas tanto para o profissional quanto para a empresa, como distúrbios gástricos, cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e, dependendo da função do colaborador, a acidentes graves de trabalho. Por isso as empresas devem ficar atentas aos estressores de seu ambiente de trabalho, pois isso pode gerar aumento na rotatividade, propensão a queixas, reclamações, insatisfações e até mesmo em um caso mais grave, em greves.

A seguir, imagem demonstrativa de possíveis estressores na vida de cada pessoa.

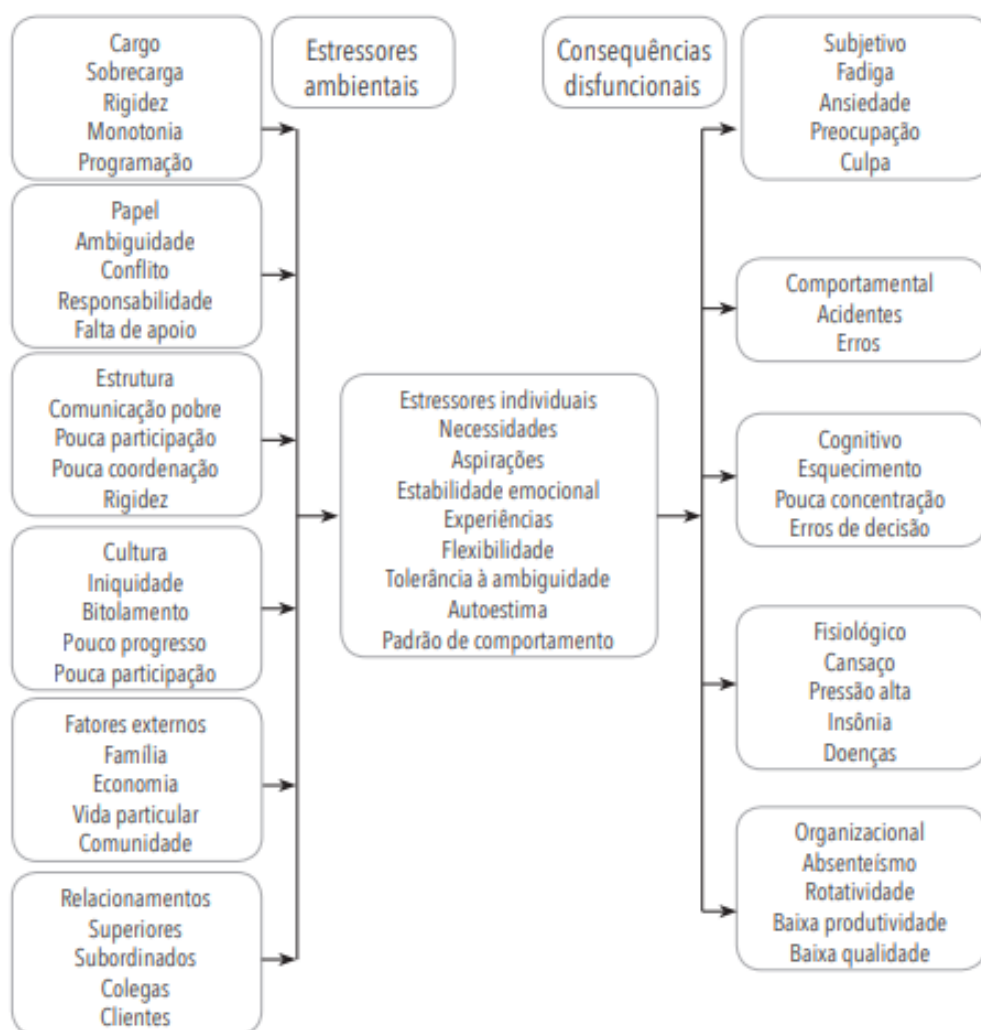


Figura 1: Estressores na vida de cada pessoa

Fonte: Chiavenato (2014)

Conforme ensina Chiavenato (2014), o tratamento para o indivíduo nem sempre será igual, pois alguns funcionários conseguem desempenhar um bom trabalho sobre pressão quando são submetidas a situações adversas com metas desafiadoras. Alguns colaboradores conseguem até mesmo tirar grandes ideias de situações críticas que talvez não conseguiria se fosse num ambiente sem pressão e tem êxito em proporcionar soluções muito valiosas para a sua organização.

### 2.5.1. Como reduzir o estresse no trabalho

De acordo com a Northwestern National Life Insurance Co., existem dicas que podem reduzir o estresse, conforme tabela abaixo:

Tabela 2: Como reduzir o estresse no trabalho

Reduzir conflitos pessoais no trabalho	Colaboradores podem resolver conflitos por meio de comunicações abertas, negociações e respeito mútuo. Duas coisas são básicas: tratar as pessoas com equidade e definir expectativas quanto ao trabalho.
Permitir que os empregados conversam amigavelmente entre si	Colaboradores habituados a uma atmosfera livre e aberta em que possam se consultar com colegas sobre assuntos de trabalho enfrentam o estresse com mais humor.
Dar aos colaboradores o controle sobre como devem fazer o trabalho	Os colaboradores sentem-se orgulhosos e produtivos e são mais capazes de lidar com o estresse quando têm controle sobre o que fazer no trabalho.
Assegurar adequada assessoria e orçamentos de despesas	As empresas necessitam reduzir custos e apertar orçamentos, mas as pessoas podem contribuir com sugestões, conciliando a necessidade de economia com a de assessoria.
Falar abertamente com os colaboradores	Os gerentes devem manter suas equipes informadas sobre as boas ou más novidades e devem dar a oportunidade de participarem e decidirem sobre tais assuntos.
Apoiar os esforços dos colaboradores	Perguntar regularmente como estão indo em suas atividades e indagar sobre assuntos relacionados e os níveis de estresse serão significativamente reduzidos
Proporcionar benefícios pessoais competitivos	As pessoas que dispõem de tempo para relaxar e recarregar energias após um trabalho duro são menos passíveis de desenvolver doenças relacionadas com estresse.
Manter os níveis atuais de benefícios aos colaboradores	Cortes em benefícios, como seguro-saúde, seguridade social, férias e afastamentos por doença acrescentam estresse nos colaboradores. Deve-se pesar e comparar economias de dinheiro com custos elevados de afastamento e descontentamento.

Reduzir a quantidade de papelório para os colaboradores	A empresa pode baixar os níveis de absenteísmo quando assegura que o tempo de seus colaboradores não será gasto em procedimentos inúteis e papelório desnecessário.
Reconhecer e recompensar os colaboradores	Um tapinha nas costas, uma palavra pública de reconhecimento, uma promoção ou um bônus pelo desempenho ou contribuição de um colaborador podem aumentar o moral e a produtividade do pessoal.

Fonte: Chiavenato (2014)

Com esses dados da tabela do livro de Chiavenato (2014), podemos aplicar soluções para tentar mitigar o estresse no trabalho.

### 3 Metodologia

Este capítulo consiste em demonstrar como a pesquisa foi feita e quais métodos de entrevistas e perguntas foram utilizadas e, por fim, mostrar o resultado das decisões de cada participante.

#### 3.1. Etapas de coleta de dados

Este trabalho possui uma etapa de coleta de dados em campo, que consiste na pesquisa descritiva que, segundo Richardson (1999, p. 71), “se propõe a “identificar ‘o que é’, ou seja, a descobrir as características de um fenômeno como tal”. Nesse sentido, são considerados como objeto de estudo uma situação específica, um grupo ou um indivíduo”. O que se busca nesse artigo, é como a inclusão do home office afetou diversos aspectos na vida dos profissionais entrevistados.

Primeiramente, a pesquisa se concentra em coletar dados gerais e biográficos dos participantes com a finalidade de obter nome, idade, área de atuação, tempo de empresa e se há experiências anteriores com o home office. Richardson (1999) ensina que utilizar o método quantitativo, representa a intenção garantia da precisão dos resultados, evitando distorções de análise e interpretação, tornando possível uma margem de segurança relacionadas às inferências.

Com o método quantitativo, usamos para algumas perguntas a escala Likert, que surgiu de um relatório publicado em 1932, cujo autor, educador e psicólogo americano, Rensis Likert, explica o método que aborda um tipo de escala de resposta psicométrica. Lima *et al.* (2012) pontuam esta escala é utilizada em questionários e pesquisas de opinião, possibilitando que os entrevistados respondam perguntas baseadas em escalas, através de níveis de discordância ou concordância. Esse método foi utilizado para conseguirmos medir o nível de satisfação e insatisfação na qualidade de vida, gestão de tempo, produtividade e estresse.

Também foi utilizado o método qualitativo, que, segundo Creswell (2014), “é um conjunto de práticas que transformam o mundo visível em dados representativos, incluindo notas, entrevistas, fotografias, registros e lembretes.

Os pesquisadores que trabalham com abordagem qualitativa de pesquisa buscam entender um fenômeno em seu contexto natural”. De modo geral, a pesquisa qualitativa é uma abordagem que pressupõe que o significado dado ao fenômeno é mais importante que sua quantificação e, por isso, é necessário obtermos informações de dados mais sensíveis através de perguntas com respostas escritas. O objetivo de fazer esse tipo de pergunta é saber a necessidade do entrevistado sobre o que é vantagem e o que é desvantagem de uma forma livre deixando-o à vontade para apresentar suas ideias.

### **3.2. Fontes de informação selecionadas para coleta de dados no estudo**

Foram feitas entrevistas com funcionários da XPTO incluindo as áreas de Comunicação, Comercial, Compras e Facilities, Recursos Humanos e Operações e TI. Atualmente, os funcionários e gerentes trabalham no modelo híbrido na sede do Rio de Janeiro.

Foram escolhidas essas áreas para a entrevista porque, além de serem mais acessíveis ao pesquisador, elas possuem a tendência de serem sensíveis à implantação do Home Office na qualidade de vida no trabalho, seja de forma positiva ou negativa, já que em algumas, se faz muito necessário o contato pessoal, como a área de Facilities e Comercial, outras nem tanto, como Operações e TI.

A pesquisa não possui objetivo de entrevistar a diretoria, mas sim de se concentrar nas gerências de equipe de cada área, por se tratar de um grupo que sente mais diferenças no trabalho, sendo serviços operacionais e não estratégicos.

### **3.3. Procedimentos e instrumentos de coleta de dados utilizados no estudo**

No processo de coleta de dados, a pesquisa foi realizada através de um formulário elaborado pelo autor na ferramenta Google Forms e divulgada para coleta de dados na sede da empresa. As pesquisas foram enviadas através de e-mail e pela plataforma Microsoft Teams de forma remota, para que os colaboradores pudessem responder no momento que fosse mais cômodo, preferencialmente dentro do horário de expediente.

Em alguns casos, foi explicado o que é a pesquisa de forma verbal dentro da empresa e para outros que estavam trabalhando de casa, foi explicado por e-

mail e por mensagem. O roteiro aborda os seguintes temas: A gestão do tempo no teletrabalho; o sentimento de ligação com a empresa; o relacionamento com os membros da família; a jornada de trabalho; o relacionamento com supervisores e membros da equipe; o estresse em situações adversas; o suporte e os recursos disponibilizados pela empresa; os impactos favoráveis e desfavoráveis percebidos.

A pesquisa teve embasamento no referencial teórico e avaliado pelo orientador desta monografia, o gerente de Compras e Facilities e a gerente de Capital Humano da empresa, para que fosse possível deixar as perguntas mais alinhadas ao padrão das pesquisas e ao padrão da empresa. As entrevistas tiveram 3 perguntas gerais e 15 perguntas sobre o tema do estudo. O tempo de duração foi em média 10 minutos para serem respondidas pelos colaboradores e estiveram disponíveis por uma semana, para o levantamento dos dados.

### **3.4. Formas de tratamento e análise dos dados coletados para o estudo**

As perguntas destinadas aos respondentes ao questionário foram elaboradas com base nas bibliografias referenciadas e terá o mesmo referencial teórico como base para analisar os resultados.

Os dados dos questionários foram obtidos pelo próprio formulário do Google Forms e analisados pelo autor para se obter informações necessárias ao estudo.

Não houve identificação dos respondentes, mantendo o anonimato, e foram coletadas informações gerais para traçar o perfil pessoal e profissional do colaborador.

Após a análise dos resultados, foram constatadas 48 respostas e encontradas algumas diferenças e peculiaridades entre as áreas. Essas percepções foram entendidas como essenciais para o estudo da qualidade de vida no trabalho dos colaboradores.

### **3.5. Limitações do Estudo**

O Estudo se limitou apenas a determinadas áreas por limitação de tempo e disponibilidade suficiente do pesquisador, bem como limitação de acessibilidade dos funcionários ao entrevistador, pois nem todos estavam disponíveis para responder ao questionário, e além disso, boa parte dos que responderam tinha algum tipo de contato ou afinidade com o entrevistador.



A decisão de limitar apenas aos funcionários da XPTO pode ser um outro limitador, visto que a questão do Home Office impactou o mundo como todo e há muitas outras fontes de colaboradores de outras empresas que não foram incluídas neste estudo e que poderiam ser muito úteis para enriquecer a pesquisa.

A inexperiência do entrevistador pode ter influenciado na pesquisa, por ser um estagiário e não possuir tanto conhecimento de todas as características do local de trabalho.

## **4 Apresentação e análise dos resultados**

Este capítulo tem o objetivo de apresentar as respostas dos funcionários e gerentes da XPTO S.A de forma anônima, bem como mostrar a descrição e a análise dos resultados obtidos através do questionário. Os entrevistados da pesquisa não apresentaram dificuldades nas respostas das perguntas e tiveram em média 10 minutos para concluir.

### **4.1. A Empresa**

A XPTO S.A é uma empresa de economia mista do setor financeiro que comercializa títulos de capitalização, que são títulos de créditos com o intuito de fazer uma aplicação com teor lotérico de sorteio de prêmios e, de acordo com o site da empresa “Em 1995, uma parceria entre o Banco A, o Banco B, o Banco C e o Banco D criou uma empresa para ajudar brasileiros a realizar seus projetos e sonhos. Nascia a XPTO”. O propósito da Companhia é de ser agente de transformação na vida das pessoas e na sociedade, sua visão é de ser reconhecida como a melhor empresa de capitalização, com soluções inovadoras e atuação focada na geração de valor para clientes, acionistas, funcionários e a sociedade e seu valor é a adaptabilidade, comprometimento, excelência e inovação.

### **4.2. Descrição e análise dos resultados**

#### **4.2.1. O perfil dos colaboradores**

A pesquisa contou com a participação de 48 colaboradores de diversas áreas de atuação, sendo 41 em cargos de estagiários e funcionários, e 7 em cargos de gerência.

Com os dados do perfil dos funcionários, a faixa etária ficou amplamente dividida entre 20 e 60 anos e obtivemos respostas de pessoas em diferentes idades, podendo ser possível fazer uma análise para perceber se há respostas padrão por faixa etária nos quesitos pesquisados pelo questionário. De acordo com os dados, sendo a maioria, tivemos 15 pessoas entre 20 e 30 anos (36,6%),

depois 13 entre 40 e 50 anos (31,7%), 10 entre 30 e 40 anos (24,4%) e 3 colaboradores entre 50 e 60 anos e 60 anos ou mais, juntando as respostas de ambos (7,3%).

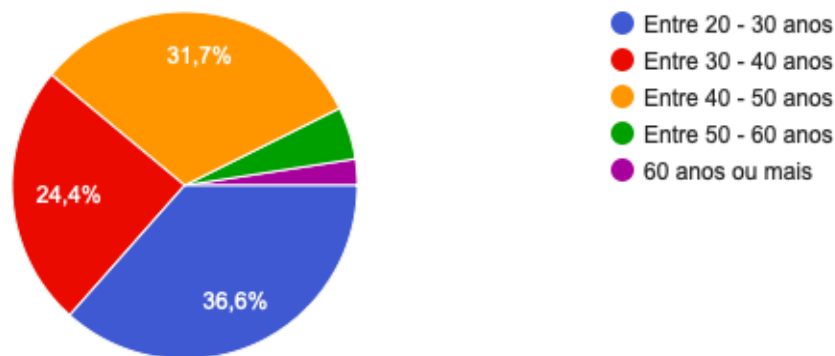


Figura 2: Faixa etária dos entrevistados

Fonte: Próprio Autor (2023)

Participaram da pesquisa colaboradores de diversas áreas de atuação, como a área Comercial, com 7 entrevistados (17,1%), Compras e Facilities, com 8 entrevistados (19,5%), Comunicação, com 9 entrevistados (22%), Recursos Humanos, com 5 entrevistados (12,2%), TI e Operações, com 12 entrevistados (29,3%), podendo ser possível analisar se há respostas em comum dentre os setores.

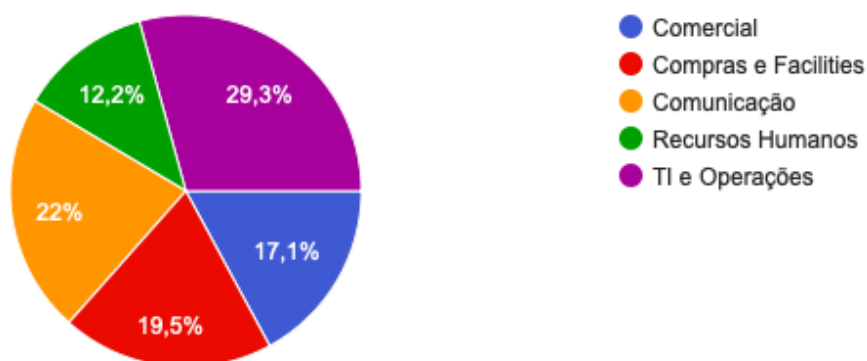


Figura 3: Áreas de atuação dos entrevistados

Fonte: Próprio Autor (2023)

Analisando o tempo de atuação dos colaboradores na empresa XPTO S.A, tivemos resultados tanto de pessoas que estão há pouco tempo na empresa, quanto de pessoas que estão há muitos anos, tendo até 1 ano 8 pessoas

(19,5%), entre 1 e 2 anos 8 pessoas (19,5%), entre 2 e 5 anos 10 pessoas (24,4%), entre 5 e 10 anos 7 pessoas (17,1%), entre 10 e 20 anos 5 pessoas (12,2%), e em casos isolados, tivemos 3 pessoas com até 25 anos de empresa, somando as respostas (7,2%). Os dados são importantes para verificar se pessoas com menos tempo de empresa possuem resultados diferentes das que estão há mais tempo.

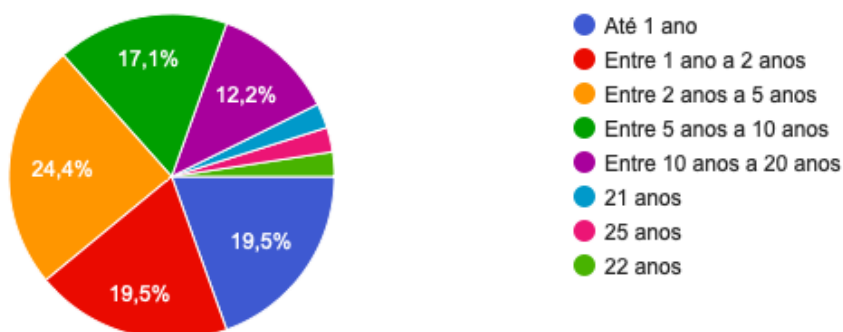


Figura 4: Tempo de empresa dos entrevistados

Fonte: Próprio Autor (2023)

Sobre a experiência de trabalhar de casa antes, foi possível entrevistar 18 pessoas, representando 43,9%, que tiveram oportunidades anteriormente em outras empresas, e 23 pessoas, representando 56,1% que nunca experienciaram trabalhar em home office anteriormente. Com esses dados, será possível analisar se há comportamento padrão entre quem possui experiência, e quem não possui.

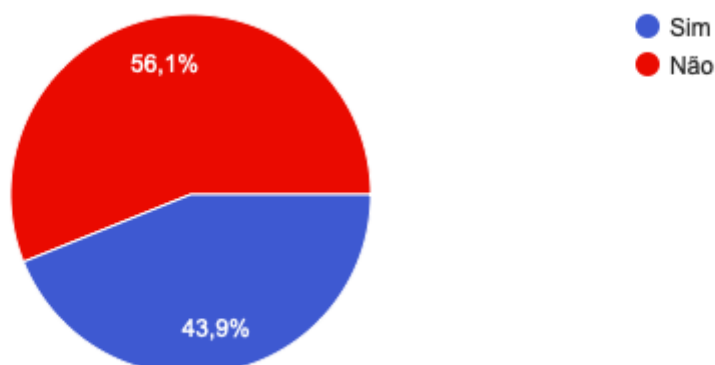


Figura 5: Representação da experiência anterior em Home Office

Fonte: Próprio Autor (2023)

Agora que possuímos o perfil dos entrevistados, é possível identificar que há possibilidades para observar se há ou não padrão nas respostas de acordo com os tópicos posteriores.

#### 4.2.2. Desempenho e produtividade

O questionário abordou 5 questões com o intuito de avaliar o desempenho e a produtividade dos colaboradores.

De acordo com os dados da Figura 6 logo abaixo, relacionados à sexta pergunta: “Como está sendo a adaptação da rotina de trabalho dentro do ambiente do lar, com as demais pessoas com as quais você vive? Caso more sozinho(a), qual é o sentimento que possui ao atuar em home office?”, os colaboradores demonstraram no geral que não há problemas na adaptação com os membros da família dentro de casa durante o trabalho, e somando os resultados, cerca de 39 funcionários (95,2%) disseram que têm facilidades para lidar com o convívio familiar, e apenas 2 funcionários (4,8%) acusaram ter dificuldades de produzir uma jornada de qualidade em casa.

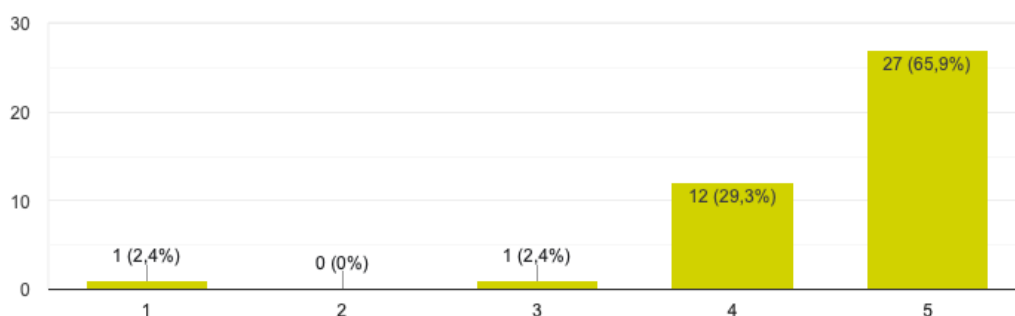


Figura 6: Representação da questão 6

Fonte: Próprio Autor (2023)

De acordo com os dados abaixo da Figura 7, relacionados à sétima pergunta: “Você sente que sua jornada de trabalho alterou com a aderência do Home Office? Acredita que está trabalhando mais, menos ou igual se comparado com o trabalho presencial?”, a maior parte dos colaboradores se queixou de estar trabalhando mais no Home Office do que no sistema presencial, a outra parte percebeu que está trabalhando de forma igual e apenas 1 trabalhador mencionou que está trabalhando menos. Cerca de 23 entrevistados (56,1%) relataram que estão trabalhando mais, 17 (41,5%) responderam que estão tendo

a mesma demanda que no regime presencial e apenas um (2,4%) mencionou que está obtendo menos demanda.

Ainda sobre esta pergunta, a pesquisa também apontou que houve uma preferência dos mais jovens entre 20 e 30 anos de responderem que a quantidade de trabalho permanece igual, sendo 9 de 15, e os que possuem entre 30 e 40 anos estão trabalhando mais do que no escritório, sendo 10 de 13, e os que possuem 40 anos ou mais, estão bem divididos na pesquisa.

Nas áreas Comercial, Compras e Facilities, os entrevistados deixaram explícito que a quantidade de trabalho em Home Office aumentou, sendo 5 de 7, para o setor Comercial e 5 de 8 para Compras e Facilities, acusam estarem trabalhando mais. Os entrevistados das outras áreas ficaram bem divididos nas respostas.

Foi apontado na pesquisa que os entrevistados que possuem 10 anos ou mais de empresa têm a tendência de demonstrar que a quantidade de trabalho aumentou durante o home office, sendo 7 de 8 dos entrevistados, alegando que estão trabalhando mais. Os entrevistados que possuem menos tempo de empresa, estão bem divididos na pesquisa.

Os entrevistados que possuem experiência com o home office em outras empresas, têm a tendência de perceber que a quantidade de trabalho aumentou devido ao home office, sendo 11 de 18 entrevistados que dizem que estão trabalhando mais. Em relação a outras respostas de funcionários que não possuem nenhum tipo de experiência no home office, a pesquisa está bem dividida.

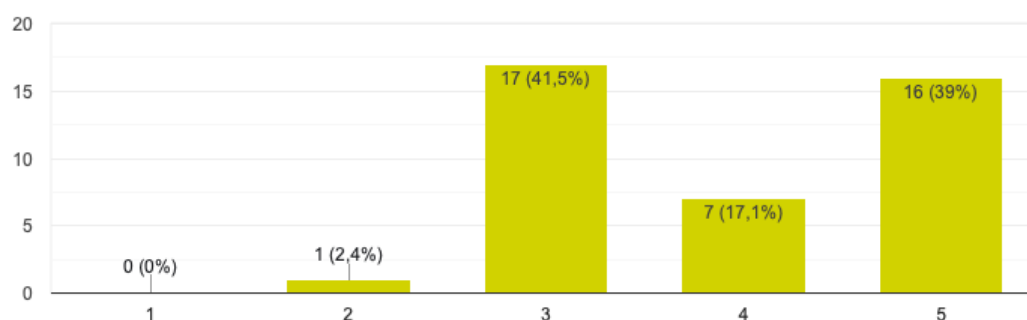


Figura 7: Representação da questão 7

Fonte: Próprio Autor (2023)

Com os dados abaixo da Figura 8, relacionados à décima primeira pergunta do questionário: "Quando há imprevistos dentro de sua casa quando está trabalhando, você consegue voltar ao foco de suas atividades?", a grande

maioria dos funcionários quando teve imprevistos dentro de suas casas, não encontrou muitos problemas para voltar ao foco de suas atividades e, apenas uma pequena parte deles respondeu que são pouco afetados ou até mesmo relatam a perda de foco para retornarem às atividades. Cerca de 35 entrevistados (85,4%) relataram que conseguem voltar ao foco das atividades rapidamente, enquanto apenas 6 (14,6%) disseram que têm um pouco de dificuldade ou até mesmo perdem o foco em alguns momentos quando a situação em suas casas sai um pouco do controle quando estão trabalhando.

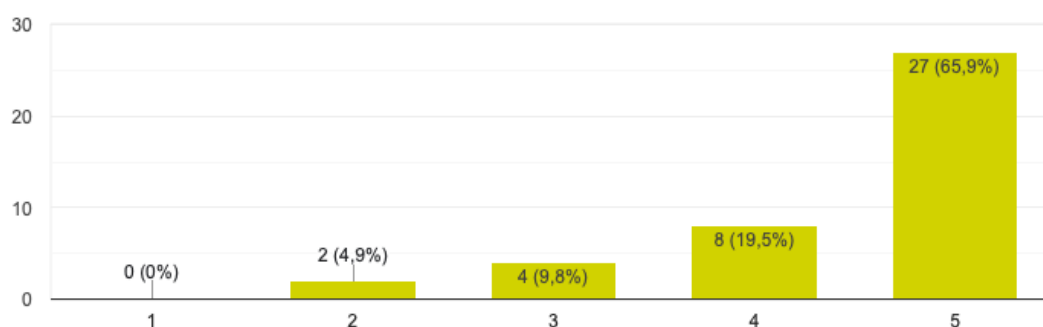


Figura 8: Representação da questão 11

Fonte: Próprio Autor (2023)

Em relação aos dados abaixo da Figura 9 em relação à décima segunda pergunta do questionário: “Como é o espaço de casa para o trabalho? Há conforto e equipamentos adequados para que você realize um bom trabalho? “, a maior parte dos funcionários relatou que em suas casas há o conforto e equipamentos necessários para que eles consigam desempenhar bem as suas tarefas. Cerca de 37 funcionários (90,2%) disseram que possuem os equipamentos necessários para exercer o trabalho, enquanto apenas 4 (9,8%) disseram não ter condições de fazer bem as suas atividades em casa.

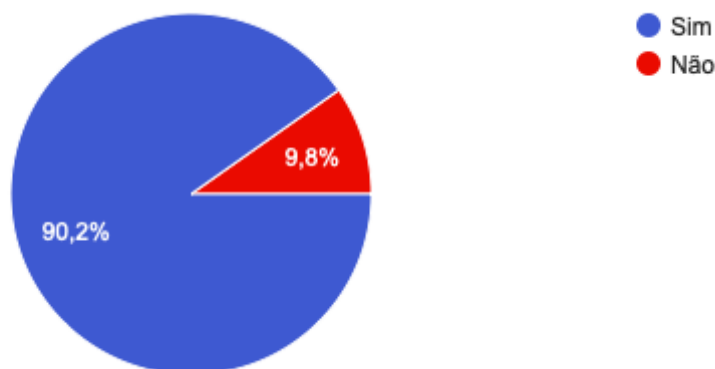


Figura 9: Representação da questão 12

Fonte: Próprio Autor (2023)

Os dados a seguir relacionados a Figura 10 representando a décima terceira pergunta do questionário: “Como você se sente em relação ao feedback dos colaboradores quanto ao desempenho no trabalho?”, mostra que boa parte dos funcionários está bastante satisfeita com o feedback de outros colaboradores em relação ao desempenho de atividades, enquanto apenas uma pequena parte diz que está mais ou menos satisfeita, ou até mesmo insatisfeita. Cerca de 36 funcionários (87,8%) apresentaram ter certa satisfação de sua avaliação por outros trabalhadores, enquanto apenas 5 (12,2%) demonstraram pouca satisfação ou até mesmo insatisfação.

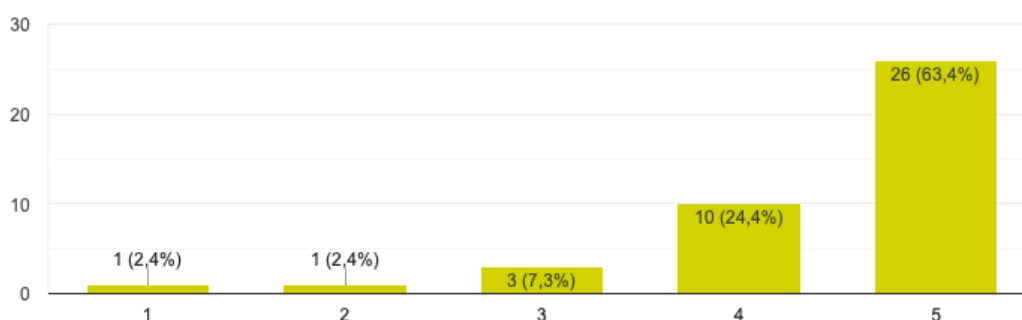


Figura 10: Representação da questão 13

Fonte: Próprio Autor, 2023

#### 4.2.3. Gestão de tempo

O questionário abordou 4 questões com o intuito de avaliar se os colaboradores estão conseguindo gerir bem o seu tempo, tanto ao longo do trabalho, quanto durante as suas atividades da vida pessoal.



Apresentando os dados a seguir relacionados à Figura 11 representando a oitava questão do questionário: “Você consegue administrar bem seu tempo e entregar as metas da equipe dentro do prazo quando está em Home Office?”, há uma unanimidade nas respostas demonstrando que todos os 41 entrevistados (100%) conseguem administrar bem o tempo e entregar as demandas dentro do prazo quando estão em home office.

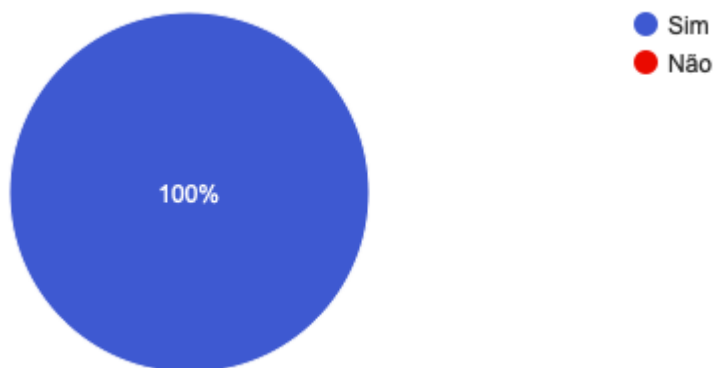


Figura 11: Representação da questão 8

Fonte: Próprio Autor (2023)

Analisando os dados a seguir relacionados à Figura 12 representando a décima quinta pergunta, quando os entrevistados foram questionados se eles resolviam muitas demandas fora do seu horário de trabalho quando estavam trabalhando em home office, as respostas foram bem divididas entre os participantes: alguns relataram que resolvem muitas tarefas depois do expediente e outros que não resolvem nenhuma. Cerca de 13 colaboradores (31,7%) responderam que não resolvem ou raramente cumprem demandas fora do trabalho, enquanto 11 (26,8%) disseram que resolvem apenas quando há uma certa urgência e 15 (41,5%) dizem fazer muitas demandas depois do expediente do trabalho.

Ainda sobre essa questão, a pesquisa também apontou que houve uma preferência dos mais jovens entre 20 e 30 anos de responderem que não resolvem demanda fora do horário de expediente, sendo 8 de 15, e os que possuem entre 40 e 50 anos, acabam resolvendo muitas demandas depois da hora de trabalho, sendo 8 de 13, e os que possuem entre 30 e 40 anos e 50 anos ou mais, estão bem divididos na pesquisa.

Na área Comercial, os entrevistados deixaram explícito que têm costume de resolver muitas demandas depois do horário de trabalho, sendo 6 de 7

colaboradores para o setor. Em Operações e TI, metade dos integrantes assume que não resolve demandas depois do expediente, sendo 6 de 12 colaboradores. Os entrevistados das outras áreas ficaram bem divididos nas respostas.

Foi apontado na pesquisa que os entrevistados que possuem experiências em home office anteriores à empresa XPTO S.A, resolvem bastante demandas depois do fim do expediente: 9 dos 18 colaboradores alegam que mesmo quando finalizam seu trabalho, ainda pegam outras tarefas para fazer.

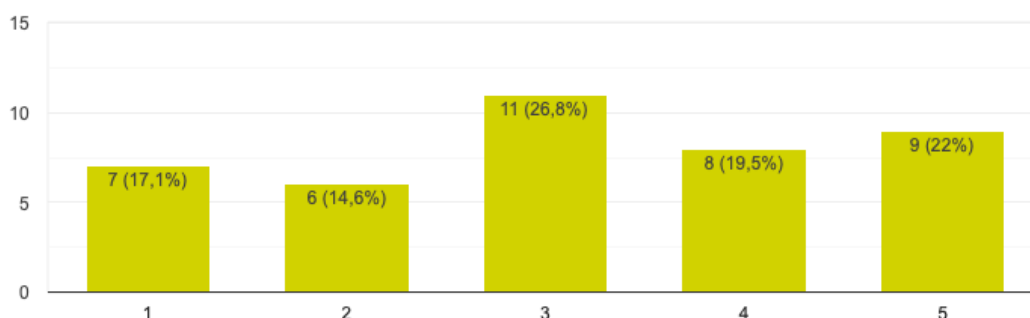


Figura 12: Representação da questão 15

Fonte: Próprio Autor (2023)

Observando os dados a seguir da Figura 13 representando a décima sexta pergunta do questionário, em que foi pesquisado se os funcionários tinham dificuldades para se desligarem do trabalho mesmo com o fim do expediente, apesar de boa parte responder que consegue sem dificuldades, a representação dos que não conseguem é bem significativa. Cerca de 25 entrevistados (61%) disseram que não têm dificuldades para se desligar do trabalho depois do fim do expediente, enquanto 16 (39%) apresentaram dificuldades.

Foi observado também que a pesquisa apontou que houve uma preferência dos mais jovens entre 20 e 30 anos de responderem que não conseguem se desligar das preocupações do trabalho depois do fim do expediente, sendo 10 dos 15 entrevistados, e os que possuem entre 30 e 40 anos, acabam vivendo o mesmo tipo de situação após o horário de trabalho, sendo 7 de 10, e os que possuem entre 40 e 50 anos e 50 anos ou mais, estão bem divididos na pesquisa.

Na área de Operações TI, os entrevistados deixaram explícito que não conseguem deixar de pensar no trabalho, mesmo depois da jornada do dia ter sido encerrada, sendo 10 dos 12 entrevistados, e para o setor Comercial, de acordo com os colaboradores, conseguem se desligar facilmente depois do

expediente de trabalho, sendo 5 de 7 funcionários. Os entrevistados das outras áreas ficaram bem divididos nas respostas.

Foi apontado na pesquisa que os entrevistados que possuem entre 2 e 5 anos de empresa e 5 e 10 anos, têm a tendência de demonstrar que não conseguem se desligar do trabalho mesmo depois do fim do expediente trabalhando de casa, sendo 7 de 10 entrevistados que possuem de 2 a 5 anos e 6 dos 7 entrevistados possuem de 5 a 10 anos. Os entrevistados que possuem menos tempo de empresa, e que possuem mais de 10 anos trabalhando na companhia, estão bem divididos na pesquisa.

A pesquisa apontou que os entrevistados que não possuem experiências em home office anteriores à empresa XPTO S.A, não conseguem tirar o foco do trabalho, mesmo depois do fim do expediente, sendo 16 dos 23 colaboradores alegam que mesmo quando finalizam seu trabalho, elas ainda pensam nas tarefas pendentes.

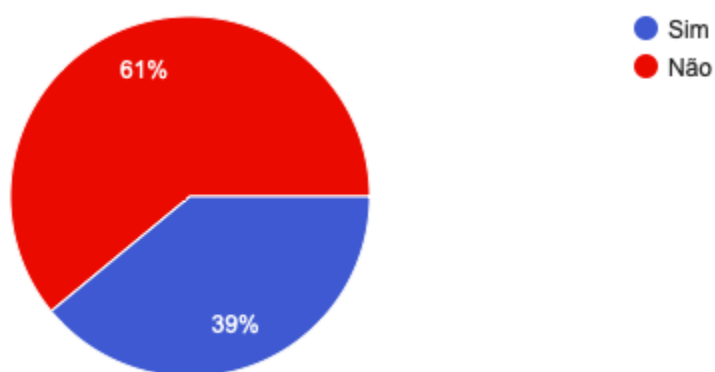


Figura 13: Representação da questão 16

Fonte: Próprio Autor (2023)

Analisando os dados a seguir da Figura 14 representando a décima oitava pergunta do questionário, em que a finalidade é saber se os colaboradores conseguem aproveitar bem o tempo do almoço para se alimentar e relaxar de suas atividades, a grande maioria respondeu que consegue realizar esse feito. Cerca de 32 entrevistados (78%) disseram que conseguem aproveitar bem o horário de almoço no home office, enquanto apenas 9 (22%) responderam que não conseguem.

Com as respostas que foram avaliadas, apesar de a maioria ter votado que consegue se alimentar e aproveitar bem o horário de almoço, dos 9 que responderam que não conseguem, 7 possuem mais de 40 anos de idade.

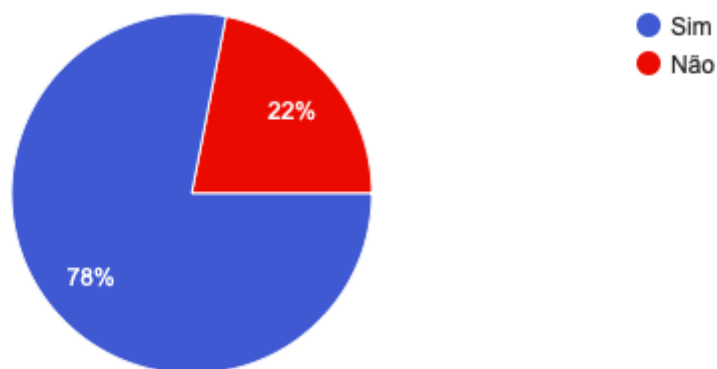


Figura 14: Representação da questão 18

Fonte: Próprio Autor (2023)

#### 4.2.4. Estresse

O questionário abordou 4 questões com o intuito de avaliar o nível de estresse dos colaboradores e suas consequências no cenário do teletrabalho.

Em relação aos dados abaixo da Figura 15 em relação à nona pergunta do questionário, quando houve avaliação sobre como os colaboradores mantêm relações com seus colegas de equipe, além de querer saber como é a comunicação entre eles, a grande maioria respondeu que consegue se comunicar bem e tem boas relações no trabalho, e apenas uma minoria sinalizou que há poucos ruídos entre os colaboradores. Cerca de 36 entrevistados (87,8%) disseram que se comunicam bem com seus colegas, enquanto apenas 5 (12,2%) responderam que há apenas um pequeno ruído na comunicação e às vezes não conseguem compreender o que foi passado nas mensagens.

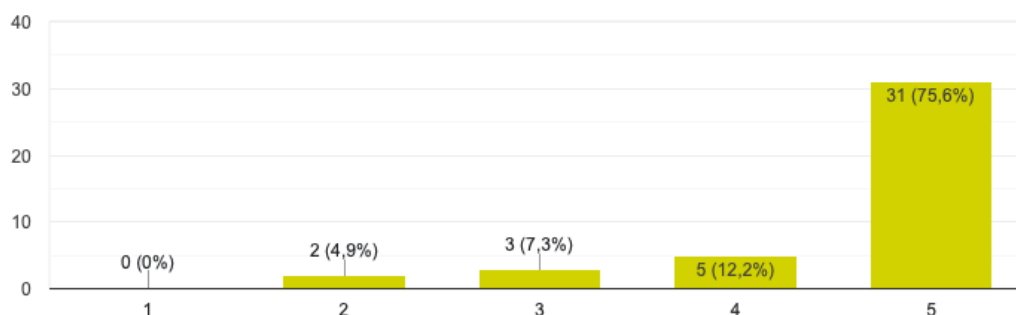


Figura 15: Representação da questão 9

Fonte: Próprio Autor (2023)

Conforme os dados da Figura 16 abaixo em relação à décima pergunta do questionário, quando os entrevistados foram perguntados sobre como os colaboradores mantêm relações com seus gerentes de equipe, além de querer saber como é a comunicação entre eles, a grande maioria respondeu que consegue se comunicar bem e tem boas relações no trabalho, mas dessa vez, houve uma minoria que sinalizou que há poucos ruídos entre os colaboradores e gerentes, e poucos responderam que há muitos ruídos na comunicação. Cerca de 33 entrevistados (80,5%) disseram que se comunicam bem com seus gerentes de equipe, enquanto 3 (7,3%) responderam que há apenas um pequeno ruído na comunicação e 5 (12,2%) não conseguem compreender o que foi passado nas mensagens.

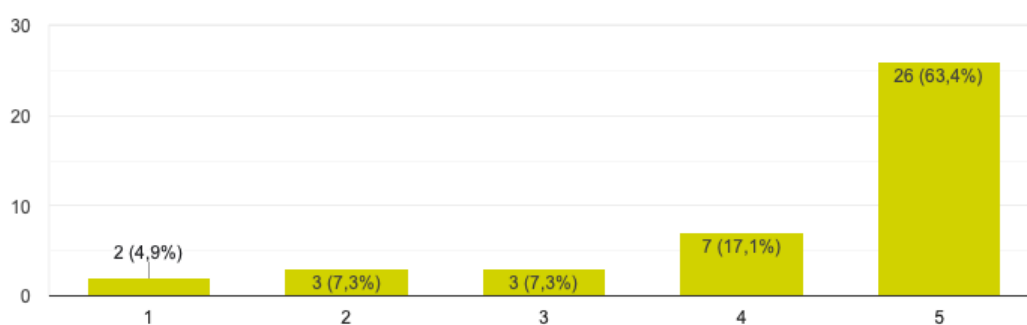


Figura 16: Representação da questão 10

Fonte: Próprio Autor (2023)

Analisando os dados da Figura 17 a seguir representando a décima quarta pergunta do questionário, em que a finalidade é saber qual a frequência dos conflitos entre os colaboradores quando estão trabalhando de casa, a grande maioria respondeu que raramente acontecem atritos entre as partes, e apenas poucos funcionários relataram que raramente acontecem. Cerca de 35 entrevistados (85,3%) disseram que não aconteceu nenhum tipo de conflito ou só ocorreu em uma ocasião muito específica, enquanto apenas 6 (14,6%) responderam que os atritos ocorrem raramente e nenhum entrevistado relatou que há conflitos de forma intensa.

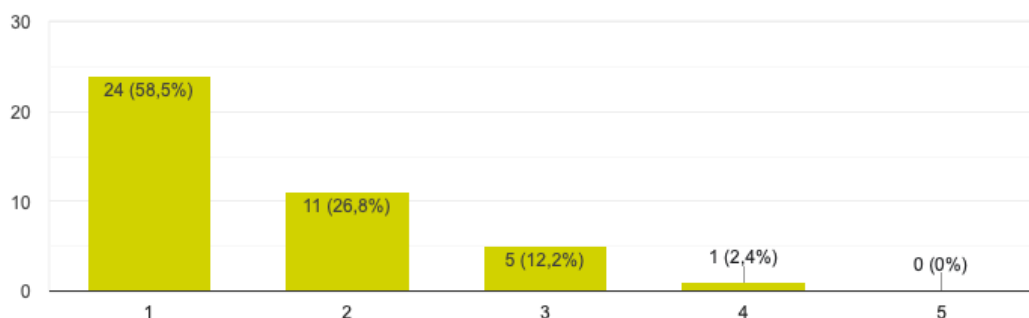


Figura 17: Representação da questão 14

Fonte: Próprio Autor (2023)

Observando os dados da Figura 18 a seguir representando a décima sexta pergunta do questionário, em que foi pesquisado se os funcionários tinham dificuldades para se desligarem do trabalho mesmo com o fim do expediente, além de ser um tema que lida com o tema de gestão de tempo, ela também serve para medir o estresse do colaborador trabalhando de home office. Apesar de boa parte responder que consegue sem dificuldades, a representação dos que não conseguem é bem significativa. Cerca de 25 entrevistados (61%) disseram que não têm dificuldades para se desligar do trabalho depois do fim do expediente, enquanto 16 (39%) apresentaram dificuldades mesmo quando estão realizando outras atividades de sua vida pessoal.

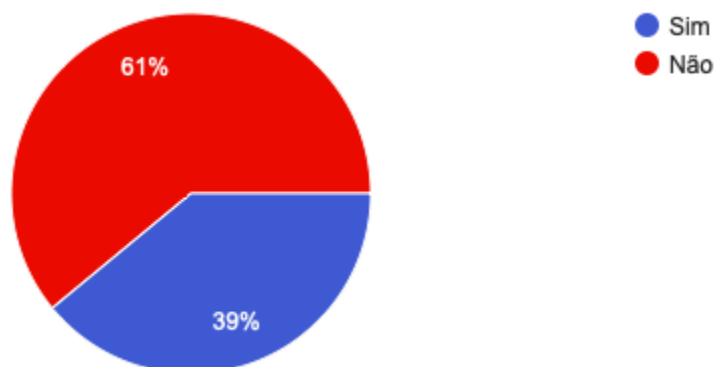


Figura 18: Representação da questão 16

Fonte: Próprio Autor (2023)

#### 4.2.5. Vantagens e desvantagens

O questionário incluiu uma pergunta aberta com o objetivo de analisar os benefícios e malefícios experimentados pelos funcionários quando trabalham em casa.

A décima terceira pergunta do questionário: reflete as experiências e opiniões dos entrevistados em relação ao trabalho no formato de home office na empresa XPTO. A ideia dessa questão é verificar quais são as vantagens e desvantagens mais citadas e que possuem o maior impacto nos colaboradores da empresa, pois essas observações podem proporcionar diversas informações valiosas para o teletrabalho.

As principais vantagens destacadas pelos entrevistados foram a possibilidade de passar mais tempo com a família e direcionar uma atenção maior às atividades pessoais, como por exemplo, arrumar e limpar a casa, cozinhar, acompanhar notícias do dia a dia e até mesmo, se for necessário, resolver pendências fora do lar, como buscar os filhos no colégio. Observando as respostas, também podemos destacar a citação da importância da economia de tempo no trânsito, um fator que não apenas reduz o estresse, mas também permite que as pessoas dediquem esse tempo que seria gasto em deslocamento a atividades como estudos, leituras, lazer e exercícios físicos.

Outro ponto que podemos destacar entre as 41 respostas, é que muitos indivíduos relatam que são mais produtivos no ambiente de home office, pois a flexibilidade oferecida pela ausência de um ambiente de escritório tradicional permite-lhes trabalhar no seu próprio ritmo, resultando em uma melhor produção.

No entanto, as principais desvantagens destacadas pelos entrevistados são: dificuldade de interagir com colegas de trabalho e criar um networking eficaz, pois de acordo com os próprios funcionários, o isolamento social aliado à falta de interações presenciais pode tornar as relações profissionais e o desenvolvimento de conexões no ambiente de trabalho mais escassos. Também foi analisada que uma outra parte dos colaboradores evidenciou a dificuldade de se desconectarem do trabalho depois do fim do expediente, pois a ausência de um local de trabalho físico separado do lar pode ocasionar demandas constantes fora do horário de trabalho, podendo dificultar a definição de limites entre a vida profissional e pessoal, resultando em uma sensação de estar sempre "à disposição" e "alerta".

#### **4.2.6. Análise dos gerentes**

O objetivo da análise dos gerentes é verificar como é o relacionamento com as suas devidas equipes em relação a metas, interações, eficácia, engajamento e sobre as vantagens e desvantagens do Home Office.

A pesquisa explorou a capacidade dos gerentes entrevistados de administrar o cumprimento de metas de equipe no home office. Os resultados foram positivos, com todos os respondentes afirmando que conseguem atender às metas do time.

Também foi avaliada a relação dos participantes com suas equipes, e os resultados foram unânimes em demonstrar que os respondentes possuem uma boa relação com a equipe e são capazes de se comunicar de forma eficaz.

Para essa etapa do questionário, os gerentes trouxeram pontos interessantes de como eles fazem para manter a equipe motivada devido à distância do trabalho remoto. No geral, as respostas destacam a importância da comunicação, transparência, personalização e reconhecimento na supervisão a distância, não só na hora da cobrança, mas também nas pequenas conquistas, como por exemplo, disse um dos entrevistados que é necessário "foco no resultado e na qualidade das entregas, deixando a equipe estabelecer suas rotinas e agendas de home office. Outra questão é que evito a realização de reuniões sem necessidade. Tratamos os temas de maneira tempestiva, sem perder o "time" das ações".

Cada supervisor adota uma abordagem única com base em suas preferências e nas necessidades de sua equipe, sendo elas acompanhar mais de perto as demandas ou apenas deixando o colaborador criar a sua própria rotina, como mencionou outro entrevistado, "Além dos kRs Estratégicos e da equipe, procuro colocar desafios individuais, de acordo com a região de atendimento de cada consultor. A orientação e acompanhamento são contínuos, procurando estar presente em todos os momentos, não somente nas cobranças".

Para a última pergunta do questionário dos gerentes, as respostas ilustram diferentes experiências na adoção do home office. Em relação às vantagens, os entrevistados destacam os benefícios da economia de tempo, pois não há necessidade de passar horas no trânsito, a proximidade com a família, poder acompanhar mais de perto o crescimento dos filhos e ajudar mais nas tarefas de casa, bem como resolver coisas que dificilmente teriam tempo se estivessem no escritório, como disse um dos gerentes, "Vantagem: 1.º Poder trabalhar e conviver com meus filhos e esposa; 2.º ganho de eficiência no uso do tempo, aproveitando para cuidar da saúde (atividade física) e economia no tempo de deslocamento".

Na questão das desvantagens, foram destacadas a dificuldade de encontrar um espaço adequado no lar para se concentrar nas tarefas do



trabalho, de ter menos contato com colegas de trabalho e a sua equipe, ressaltando a importância das interações sociais no ambiente de trabalho e a perda de percepção corporativa, como demonstra um dos entrevistados que respondeu "como desvantagem é a adaptação da casa para estrutura adequada ao trabalho" e também outro que afirmou que "Desvantagens estão relacionadas em alguns casos a falta de compartilhar momentos presenciais que reforçam a sinergia entre equipe para alguns membros que sentem mais que outros os impactos do HO".

## 5 Conclusões e recomendações para novos estudos

Com a análise dos resultados do estudo, foi possível perceber que o objetivo da pesquisa foi alcançado, tendo em vista que foram avaliados os impactos nos colaboradores, no que diz respeito à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Na compreensão dos dados, é evidente que há uma avaliação favorável em relação à prática do Home Office, indicando uma aceitação e adaptação ao novo modelo de trabalho.

No que diz respeito ao desempenho e à produtividade no ambiente de casa, foi analisado que, no geral, os funcionários da XPTO S.A não possuem dificuldades com a adaptação no lar: alguns dos entrevistados indicam ter mais concentração em casa do que no escritório, o que demonstra uma nova tendência dos entrevistados a se sentirem mais empenhados ao aplicar suas atividades no home office, sendo 95,2% deles afirmando a preferência, assim confirma também Hau e Todescat (2018) em que sua pesquisa afirma existir mais produtividade na perspectiva destes ao trabalhar em home office.

Em compensação, sobre a quantidade de trabalho, os colaboradores, no geral, alegam que acabam trabalhando mais em casa do que na empresa, e outros percebem que estão tendo a mesma quantidade de demanda. A pesquisa também percebeu que geralmente quem sente que trabalha mais são os colaboradores de 30 a 40 anos, das áreas Comercial, Compras e Facilities, com mais de 10 anos de empresa e também quem possui experiências anteriores no Home Office. Coelho Junior (2011, p.1) mencionou que a experiência do entrevistado “é determinado por variáveis de ordem individual, relacionados a características pessoais e profissionais, como idade, tempo de serviço e natureza das atribuições, bem como por fatores relacionados à tarefa e ao contexto de atuação”, concluindo-se que eles sentem que trabalham mais, por terem mais experiências na atuação da profissão. Podemos também afirmar esse aumento do trabalho por se ter um aumento da produtividade, pois quanto mais produtiva é a empresa, mais trabalho ela terá, assim como menciona Hau e Todescat (2018).

Boa parte dos funcionários afirmou também que geralmente quando há algum imprevisto dentro de seus lares, conseguem voltar rapidamente às atividades de seu setor, confirmando também Golden e Gajendran (2018) que citaram na sua pesquisa que a performance destes profissionais depende de fatores como a complexidade relacionada a seu trabalho, interdependência e apoio social, demonstrando que o apoio é grande para que os funcionários não se distraiam no momento de trabalho.

Os colaboradores também alegam que não foi um desafio terem equipamentos adequados para realização da profissão e o motivo é que, na grande maioria, todo o trabalho é realizado nos notebooks, que são disponibilizados pela empresa para Home Office.

A grande parte também evidencia que está satisfeita com o feedback de outros colaboradores em relação ao seu desempenho nas entregas dos serviços, deixando claro que pode se ter uma boa produtividade e ser feito um ótimo trabalho quando se está a distância.

Analisando o âmbito da gestão do tempo, os colaboradores afirmaram por unanimidade que conseguem entregar dentro dos prazos as suas atividades sem muitos problemas. Em compensação, 15 dos 41 entrevistados afirmaram que cumprem demandas depois do expediente, dentre eles estão os que têm entre 40 e 50 anos, da área Comercial e os que já possuem mais experiências no trabalho remoto, o que não é muito vantajoso para o funcionário, como afirma Boonem (2003), que possíveis problemas na administração do tempo e também excesso de horas dedicadas ao teletrabalho podem reforçar essas percepções da pressão dos prazos para entregas, que desgastam mais do que o próprio esforço do trabalho em si. Isso pode se dar pelo fato de acharem que estão com uma idade avançada para o mercado de trabalho, e acabam aceitando serviços fora do horário com medo de perderem o emprego, diferente dos mais novos, que não costumam aceitar tarefas após o expediente.

No geral, os colaboradores conseguem aproveitar bem o horário de almoço, indicando que, nesse intervalo, eles conseguem relaxar de suas atividades, e mais uma vez, dos que não conseguem, são os entrevistados que possuem mais de 40 anos, que na grande parte, já possuem responsabilidades maiores com a família, sendo muitas vezes, pais e mães.

Uma questão que envolve tanto parte da gestão do tempo quanto o estresse do entrevistado, é sobre a dificuldade de se desligar do trabalho mesmo com o fim do expediente. Apesar de a grande maioria responder que consegue, há uma parcela significativa que não consegue, em sua grande maioria os mais

jovens da empresa, os que trabalham em TI e Operações e os que possuem mais tempo de empresa. De acordo com Forsyth (2010), "Controlar o tempo é uma prática determinante para realizar as atividades pertinentes ao trabalho", ou seja, se não conseguimos nos desligar do trabalho depois que ele se encerra, isso afetará a vida pessoal do colaborador, e pode desencadear diversos problemas de saúde como Chiavenato (2014), menciona: "as consequências pessoais do estresse incluem ansiedade, depressão, angústia e várias consequências físicas, como distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes". Por TI e Operações ser uma área de demandas contínuas de longa duração, os colaboradores dessa área podem pensar mais no trabalho por conta disso.

Continuando sobre a questão do estresse, os colaboradores aparentam ter boas relações com os colegas de trabalho e seus respectivos gerentes, além de conseguirem entender com clareza as demandas solicitadas, afirmando não ter estresse nessa questão. Há também um entendimento de que na empresa há poucos conflitos e atritos entre os companheiros de equipe, sendo possível confirmar que o ambiente do trabalho remoto da XPTO S.A não é estressante.

Analisando as vantagens do Home Office, os funcionários se sentem muito satisfeitos com o regime de trabalho remoto, por conseguirem mais tempo para realizarem suas tarefas e ficarem mais tempo com a família. As mulheres também comentam que conseguem utilizar mais tempo para educar os filhos, o que é muito bom, pois Antunes & Braga (2009) menciona que "para as mulheres no mercado de trabalho, seria uma possibilidade maior de equilibrar a vida pessoal e profissional, educando os filhos sem comprometer o trabalho, o que leva as mulheres a buscarem esse tipo de trabalho devido a flexibilidade". O trânsito é uma questão que muitos deles abordam, já que não é mais necessário perder tempo do dia para deslocamento até a empresa, como confirma Rocha & Amador (2018): "há uma promessa de que o teletrabalho forneça flexibilidade e liberdade, pois os dispositivos móveis utilizados como meio de trabalho podem conceder a liberdade e a flexibilidade de trabalhar em qualquer hora e lugar". Também é destacado pelos entrevistados que o Home Office permite-lhes trabalhar no seu próprio ritmo, resultando em uma melhor produção, sem a pressão do ambiente corporativo, assim como diz também Gonçalves, Almeida e Moura (2018), que no ambiente de casa, há ausência de competição entre os colaboradores e de pressão no desenvolvimento das atividades. Com a análise das respostas sobre as vantagens, vemos que ela se complementa com as referências do estudo e pode ser considerada uma grande vantagem para a

empresa, já que seus colaboradores confirmam estar mais satisfeitos. Mas temos pontos desfavoráveis nesse modelo de trabalho.

Em relação às desvantagens do trabalho remoto, foi muito citado a falta de interação e o isolamento social dos colaboradores, pois sentem a necessidade de explorar o lado social para o desenvolvimento do trabalho para que as conexões no ambiente de trabalho não sejam escassas, o que diz também Gonçalves, Almeida e Moura (2018), que diz muito sobre a possibilidade de haver menor identificação do trabalhador com a empresa, enfraquecimento do espírito de grupo, possível isolamento social do trabalhador. Outro ponto citado pelos participantes da pesquisa foi a dificuldade de se desconectarem do serviço depois do expediente, intensificando o workaholism, já que não havia nenhuma distinção do que era lar ou trabalho, assim como dizia Hislop (2015) que também considera em seu estudo que os trabalhadores têm a sensação de estarem sempre disponíveis ou em contato com o trabalho, mesmo no tempo destinado à família e vida social.

Analisando agora as respostas dos gerentes de equipe da XPTO S.A, vimos que conseguem manter o nível de entrega dentro das metas da equipe, têm uma boa comunicação com o time e percebem um entendimento sem ruídos das mensagens entre si. Também foi analisado que os gerentes mantêm a equipe motivada através de diversas abordagens, como a comunicação constante, devido ao afastamento e falta de pessoalidade, reconhecimento do trabalho de grandes e pequenas conquistas, o que é muito bom, pois quebra alguns dos principais problemas do Home Office mencionados por Filardi e Castro (2017), que se dão por inadaptação ao modelo, perda do vínculo com a organização, falta de comunicação imediata, problemas de infraestrutura tecnológica e de controle, diferenças na relação trabalhador tradicional x home office e volta do funcionário ao trabalho tradicional.

Para a análise das vantagens e desvantagens, percebemos que muitas respostas se assemelham com a dos colaboradores. Porém, é válido destacar que a percepção de um gerente em relação a mesma situação pode ser diferente, devido a estarem em posições de confiança da empresa. A economia de tempo é uma vantagem ótima, pois eles conseguem resolver mais problemas estratégicos da empresa e não perdem tempo no trânsito, sendo evidente na pesquisa que eles geralmente acabam resolvendo muitas demandas fora do horário comercial, o que proporciona mais conforto quando o fazem dentro de casa. A falta de interação com a sua equipe e a perda de percepção corporativa são fatores determinantes para os gerentes alegarem quando trabalham de

casa, assim como confirma Rabelo (2000) que as principais desvantagens são as dificuldades de supervisão e de apurações de resultados, aumento dos custos de comunicação, possibilidade de isolamento social e profissional, impactos negativos no ambiente familiar se não houver disciplina no processo e condição adequada de trabalho, necessidade de distinção entre as atividades profissionais e as do lar e perda de sentimento de vínculo com o grupo profissional e com o empregador.

De forma geral, é perceptível que o Home Office veio para ficar e é cada vez mais comum esse modelo de trabalho entre as empresas pelo mundo. Conseguimos analisar que os resultados do estudo revelam que o objetivo da pesquisa, centrado na avaliação dos impactos da adoção do Home Office na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos colaboradores da XPTO S.A, foi alcançado de maneira abrangente. Embora o trabalho remoto tenha beneficiado a empresa com o aumento da produtividade e os colaboradores com a flexibilidade e tempo no dia a dia, é importante notarmos que ainda há grandes desafios como o aumento intenso da carga de trabalho, a dificuldade do colaborador gerir o seu tempo e a necessidade de equilíbrio entre a vida profissional e pessoal para que a experiência desse modelo de trabalho seja aproveitada de forma plena.

### **5.1.Sugestões e recomendações para novos estudos**

Com a conclusão do estudo, em relação às limitações citadas no capítulo de Metodologia, recomenda-se para estudos posteriores que entrevistem um maior número de colaboradores e gerentes de diversas outras áreas de atuação da empresa XPTO S.A, para que se obtenha uma amostra de dados maiores e possam se conferidos e comparados os resultados. Além de pesquisar sobre os impactos aos colaboradores, recomenda-se uma entrevista com os diretores e o presidente, para entender como um todo o que home office proporciona para a companhia. Por último, objetivando enriquecer a literatura de administração de empresas, recomendam-se estudos sobre Teletrabalho que possam abordar percepções que vão além da Qualidade de Vida no Trabalho e suas vantagens e desvantagens.

## 6 Referências Bibliográficas

ALVES, Felipe Schott Ferraz. **A Nokia e o Teletrabalho: Impactos do Home Office na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) de Jovens Profissionais**. Rio de Janeiro, 2021. 41p. Trabalho de Conclusão de Curso – Departamento de Administração. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

ANTUNES, R. & BRAGA, R. (2009). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo.

BARROS, A. M. & SILVA, J. R. G. (2010). **Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home office: estudo de caso na Shell Brasil**. Cadernos EBAPE.BR, 8(1).

BENDASSOLLI, P. & MALVEZZI, S. (2013). Desempenho no trabalho: definições, modelos teóricos e desafios à gestão. In: Borges, L. & Mourão, L. (Org). **O trabalho e as Organizações** [recurso eletrônico]: atuações a partir da psicologia. Dados eletrônicos. Porto Alegre: Artmed.

BOONEN, E. (2003). **As várias faces do teletrabalho. Economia e gestão**. 2, p. 106-127;

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri: Manole, 2014.

COELHO JUNIOR, F.A. (2011). **Gestão do Desempenho Humano no Trabalho: Interfaces Teóricas, Etapas Constitutivas e Implicações Práticas**. III Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho. João Pessoa, 1-16.

COSTA, I. S. A.. **Poder, saber e subjetividade na construção do sentido do teletrabalho**. 2003 (Tese de Doutorado), Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2003.

CRESWELL, J. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa: Escolhendo entre cinco abordagens**. 3. ed. Porto Alegre: Penso, 2014.

FLORES, G. T.. **Gestão do tempo como contribuição ao planejamento estratégico pessoal**. 2011. 155 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal de Santa Maria, Rio Grande do Sul, 2011.

FORSYTH, P. (2010). **Tempo: gerencie-o com sucesso e melhore seu desempenho e sua qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Clio Editora.

GOLDEN, T. D., & GAJENDRAN, R. S. (2018). Unpacking the Role of a Telecommuter's Job in Their Performance: Examining Job Complexity, Problem Solving, Interdependence, and Social Support. **Journal of Business and Psychology**, 1-15.

GONÇALVES, M. C. B.; ALMEIDA, T. C.; MOURA, V. F. Qualidade de vida no

trabalho e métodos flexíveis de trabalho: uma análise multimétodo sobre o impacto do home office na qualidade de vida no trabalho do colaborador. **Revista Liceu Online**, v. 8, n. 2, p. 74-94, 2018.

HABRICH, D. B.; FROEHLICH, C. Benefícios e Desafios do Home Office em Empresas de Tecnologia da Informação. **Revista Gestão & Conexões**, [S.L.], v.

HAU, F. & TODESCAT, M. (2018). **O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores e seus gestores: vantagens e desvantagens em um estudo de caso**. Navus: Florianópolis/ SC. 8 (3), 37-52.

HISLOP, D. (2015). Variability in the use of mobile ICTs by homeworkers and its consequences for boundary management and social isolation. **Information and Organization**, 25(4).

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada [Ipea]. (2020) . **Nota técnica número 47 – 2º semestre de 2020. Potencial de teletrabalho na pandemia: um retrato no Brasil e no mundo**. Disponível em: <[https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/conjuntura/200602\\_nt\\_cc47\\_mercado\\_de\\_trabalho\\_iii.pdf](https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/conjuntura/200602_nt_cc47_mercado_de_trabalho_iii.pdf)>. Acesso em: 14 out. 2022.

LIMA, L. C. S. et al. A satisfação do manutentor na área industrial: o caso em uma indústria frigorífica. **Revista Brasileira de Tecnologia Agroindustrial**, Ponta Grossa, v.6, n.2, p.757-769, 2012.

MELLO, A. A. A. **O uso do Teletrabalho nas empresas de Call Center e Contact Center multiclientes atuantes no Brasil: estudo para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas** [Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo, 2011].

MILLIKEN, F. J., KNEELAND, M. K., & FLYNN, E. (2020). Implications of the COVID-19 Pandemic for Gender Equity Issues at Work. **Journal of Management Studies**, 57(8).

OLIVEIRA, J.F.N. (2013). As novas tecnologias da informação e da comunicação nas relações do trabalho: o teletrabalho. **Congresso internacional de direito e contemporaneidade**. Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria.

PAMPLONA, N.; GARCIA, D. **Mais home office para bem formados traz destruição do emprego de baixa qualificação**. 2020. Disponível em: <<https://jornaldebrasil.com.br/noticias/economia/mais-home-office-para-bem-formados-traz-destruicao-do-emprego-de-baixa-qualificacao/>>. Acesso em: 14 out. 2022.

Pricewaterhousecoopers [PwC]. (2020). **Quando todos podem trabalhar em casa, para que serve o escritório?**. Disponível em: <[https://www.pwc.com/us/remotework?utm\\_campaign=sbpw-c&utm\\_medium=site&utm\\_source=articletext](https://www.pwc.com/us/remotework?utm_campaign=sbpw-c&utm_medium=site&utm_source=articletext)>. Acesso em: 19 out. 2022.

RICHARDSON, R. J. (1999). **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas.

ROCHA, C. T. M., & Amador, F. S. (2018). **O teletrabalho: conceituação e questões para análise**. Cad. EBAPE.BR, Rio de Janeiro, 16(1).



RYSVY, M. D. T., & MICHALAK, R. (2020). Working from Home: How We Managed Our Team Remotely with Technology. **Journal of Library Administration**, 60(5).

SCHMID, L., WÖRN, J., HANK, K., SAWATZKI, B., & WALPER, S. (2021). **Changes in employment and relationship satisfaction in times of the COVID-19 pandemic:** Evidence from the German family Panel. *European Societies*, 23(1).

SILVA, R. T. **O teletrabalho e suas influências na qualidade de vida no trabalho.** 2004. 185 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

SOARES, A. (1995). Teletrabalho e comunicação em grandes CPDs. **Revista de Administração de Empresas**, 35(2).

Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades [Sobratt]. (2017). **Reflexões sobre o teletrabalho no Brasil: antes e depois da Lei n. 13.467/2017.** Disponível em: <http://www.sobratt.org.br/index.php/01092017-reflexoes-sobre-o-teletrabalho-no-brasil-antes-e-depois-da-lei-n-13-4672017/>. Acesso em: 19 out 2022

WILLIAMS, C., & KAYAOGU, A. (2020). COVID-19 and undeclared work: impacts and policy responses in Europe. **The Service Industries Journal**, 40(13-14).

ZOGBY, A. (2019). **Gerenciamento de tempo: como retomar o controle de sua vida e aumentar a produtividade.** Babelcube Inc.

## Anexo 1

### **Apêndice 1 - A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Home Office.**

1. Qual é o seu nome?
2. Qual é a sua faixa etária?
3. Qual é a sua área de atuação?
4. Há quanto tempo você está na sua empresa atual?
5. Você já teve experiência de atuar no Home Office anteriormente?
6. Como está sendo a adaptação da rotina de trabalho dentro do ambiente do lar, com as demais pessoas com as quais você vive? Caso more sozinho(a), qual é o sentimento que possui ao atuar em home office?
7. Você sente que sua jornada de trabalho alterou com a aderência do Home Office? Acredita que está trabalhando mais, menos ou igual se comparado com o trabalho presencial?
8. Você consegue administrar bem seu tempo e entregar suas demandas dentro do prazo quando está em Home Office?
9. Como é sua relação com seus colegas de equipe? Consegue se comunicar bem, passar e receber com clareza as mensagens?
10. Como é sua relação com o gerente da sua equipe? Consegue se comunicar bem, passar e receber com clareza as mensagens?
11. Quando há imprevistos dentro de sua casa quando está trabalhando, você consegue voltar ao foco de suas atividades?
12. Como é o espaço de casa para o trabalho? Há conforto e equipamentos adequados para que você realize um bom trabalho?
13. Como você se sente em relação ao feedback dos colaboradores quanto ao desempenho no trabalho?
14. Qual a frequência dos conflitos entre você e outros colaboradores quando está trabalhando de casa?
15. Você costuma resolver demandas de trabalho fora do horário?
16. Tem dificuldades para se desligar do trabalho depois do fim do expediente?

17. Na sua opinião, quais seriam as grandes vantagens e desvantagens que o modelo 100% Home Office traz para a sua qualidade de vida no trabalho?
18. Você consegue aproveitar bem o seu horário de almoço no Home Office? Acha que consegue tempo para almoçar e relaxar das atividades do trabalho?
19. Na sua opinião, o que para você é vantagem e o que é desvantagem que o Home Office traz para a sua qualidade de vida no trabalho?

**Apêndice 2 - A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Home Office (gerentes).**

1. Qual é o seu nome?
2. Qual é a sua faixa etária?
3. Qual é a sua área de atuação?
4. Há quanto tempo você está na sua empresa atual?
5. Você já teve experiência de atuar no Home Office anteriormente?
6. Você consegue administrar bem seu tempo e entregar as metas da equipe dentro do prazo quando está em Home Office?
7. Como é sua relação com a sua equipe? Consegue se comunicar bem, passar e receber com clareza as mensagens?
8. Acredita que a sua supervisão está sendo boa mesmo à distância? O que você costuma fazer para motivar a sua equipe a trabalhar de forma engajada nas metas da área?
9. Na sua opinião, o que para você é vantagem e o que é desvantagem que o Home Office traz para a sua qualidade de vida no trabalho?