



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS - FACC

GUILHERME LEITE RIBEIRO MIGUEL DE SOUZA

**IMPACTO DO HOME OFFICE NA QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR E
OS REFLEXOS NA SUA PRODUTIVIDADE**

RIO DE JANEIRO
2021

GUILHERME LEITE RIBEIRO MIGUEL DE SOUZA

**IMPACTO DO HOME OFFICE NA QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR E O
REFLEXO NA SUA PRODUTIVIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, como parte dos requisitos necessários à obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientadora: Professora Mônica Visconti

RIO DE JANEIRO

2021

RESUMO:

O desenvolvimento tecnológico e a globalização alteraram a forma como a sociedade passou a funcionar e se organizar tanto nas relações pessoais quanto profissionais. No âmbito do trabalho, a principal alteração dos últimos tempos deve-se a funcionalidade organizacional denominada como home office. Com essa nova alternativa de execução do trabalho, a forma como as organizações passaram a avaliar não só o processo operacional, mas os fatores externos também se alterou e o trabalhador passou a ser visto como um ativo muito mais complexo e potencial para a organização. Nesse sentido, a qualidade de vida no trabalho passou a ser um fator extremamente relevante por interferir no ambiente profissional e na produtividade do empregado. O presente estudo tem como finalidade identificar os impactos do home-office na qualidade de vida do trabalhador e o reflexo no seu desempenho. Para a elaboração do trabalho foi realizado um levantamento com prestadores de serviço da área financeira, contábil e gerencial que atuam nessa modalidade de trabalho. Verificou-se que o home office tem impactos positivos importantes na qualidade de vida do trabalhador, influenciando também na sua produtividade, mas também impactos negativos que devem ser levados em consideração. O trabalho remoto diminui o tempo de locomoção principalmente em grandes centros e oportuniza maior contato com a família, dentre outras vantagens. No entanto, como foi implantado de forma rápida, em alguns profissionais pode causar stress e inadequação. O estudo realizado aponta que, para os trabalhadores investigados, o modelo híbrido seria o mais indicado.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida. Home Office. Produtividade no trabalho.

ABSTRACT

Technological development and globalization have changed the way society has come to function and organize itself in both personal and professional relationships. In the work field, the main change in recent times is due to the organizational functionality called home office. With this new work execution alternative, the way organizations started to evaluate not only the operational process, but also the external factors has also changed, and the worker started to be seen as a much more complex and potential asset for the organization. In this sense, quality of life at work has become an extremely relevant factor for interfering in the professional environment and in the employee's productivity. This study aims to identify the impacts of home-office on the worker's quality of life and the reflex on their performance. To prepare this work, a survey was conducted with service providers in the financial, accounting, and management areas who work in this way. It was verified that the home office has important positive impacts on the worker's quality of life, also influencing their productivity, but also negative impacts that must be taken into consideration. Remote work reduces commuting time, especially in big cities, and allows for more contact with the family, among other advantages. However, as it was implemented quickly, for some professionals it can cause stress and inadequacy. The study points out that, for the investigated workers, the hybrid model would be the most suitable.

Keywords: Quality of Life. Home Office. Work productivity.

LISTA DE SIGLAS

CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
GQT	Gerenciamento da Qualidade Total
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Ações e Programas visando a QVT e resultados observados.....	14
Quadro 2 – Home Office - Definições.....	20
Quadro 3 – Implantação do home office – obstáculos e aliados	21
Quadro 4 – Aspectos que beneficiam a qualidade de vida do trabalhador no home office.....	27

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Elementos determinantes na qualidade de vida.....	11
Figura 2 – QVT vs Produtividade	17

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Idade	32
Gráfico 2 – Estado civil.....	32
Gráfico 3 – Participante com filhos.....	33
Gráfico 4 – Idade dos filhos.....	33
Gráfico 5 – Área de atuação e cargo por participante.....	34
Gráfico 6 – Tempo de experiência profissional.....	34
Gráfico 7 – Nível de satisfação com o home office	35
Gráfico 8 – Nível de satisfação de profissionais com filhos/sem filhos.....	36
Gráfico 9 – Nível de satisfação por estado civil.....	36
Gráfico 10 – Nível de satisfação com presença de filhos em casa	36
Gráfico 11 – Produtividade total.....	37
Gráfico 12 – Produtividade por nível de satisfação	38
Gráfico 13 – Aspectos positivos no home office	39
Gráfico 14 – Aspectos negativos no home office	40
Gráfico 15 – Modelo organizacional ideal por participante	41

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	PROBLEMA E OBJETIVO	9
	2.1 Pressupostos da problematização	9
	2.2 O problema de pesquisa	10
	2.3 Objetivo	10
3	REFERENCIAL TEÓRICO	10
	3.1 Qualidade de vida	10
	3.2 Qualidade de vida no trabalho	11
	3.3 Produtividade e a sua relação com a qualidade de vida no trabalho	15
	3.4 Trabalho e sua evolução	17
	3.5 Home office: conceito e contexto	19
	3.6 O home office no Brasil	22
	3.7 O home office e o impacto na qualidade de vida do trabalhador	24
	3.8 Home office durante a pandemia da Covid 19	29
4	METODOLOGIA	30
5	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA	32
	5.1 Perfil dos entrevistados	32
	5.2 Análise dos resultados	35
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
	REFERÊNCIAS	44

1 INTRODUÇÃO

Na atualidade, como decorrência, sobretudo da globalização, uma nova dinâmica social, econômica e comportamental foi surgindo e teve como consequência inúmeras modificações no mundo corporativo. Como exemplos dessas modificações podem ser mencionadas a terceirização da mão-de-obra, a flexibilização da produção, a produção just-in-time, modelos de carreira cuja característica principal é ser mais individualizada e o maior valor que é atribuído ao capital humano e psicológico no desempenho da profissão.

A globalização possibilitou também a abertura dos mercados para empresas multinacionais, em países em desenvolvimento, e essa internacionalização e descentralização das empresas, contribuíram para o desenvolvimento do trabalho em home-office, proporcionando uma forma híbrida da organização profissional.

Embora seja uma prática já existente há anos, o home-office ganhou nova dimensão em função da pandemia da Covid-19, com a necessidade do isolamento social, obrigando a que milhares de empresas tivessem que adotar esta modalidade laboral, ajustando-se a esta nova perspectiva de trabalho para que continuassem a desenvolver as suas atividades e permitindo que os seus funcionários pudessem continuar exercendo as suas funções profissionais, de forma remota.

Num curto espaço temporal, os trabalhadores viram-se obrigados a transformar as suas casas em extensões do seu local de trabalho, dividindo o mesmo com a sua família, alterando os seus hábitos laborais. Tanto os trabalhadores, como as organizações necessitaram adequar-se ao cenário presente, de forma a adaptar-se aos novos processos de desenvolvimento de tarefas, flexibilidade, mudança de rotina, assimilação do conteúdo e principalmente comunicação.

Os prestadores de serviços da área financeira e contábil foram profundamente afetados por esta mudança de local de trabalho e mesmo os que trabalham em pequenas empresas estão, em sua maioria, trabalhando de forma remota.

Nesse sentido, o presente estudo visa identificar os impactos do home-office na qualidade de vida do trabalhador e as percepções do trabalhador sobre esta modalidade de trabalho tendo como foco de estudo os profissionais da área financeira, contábil e gerencial.

Visando cumprir os objetivos propostos, o trabalho foi estruturado da seguinte forma:

- a) Apresentação do problema, objetivos e justificativa para a escolha do tema abordado;
- b) Revisão da literatura disponível relacionada com a temática visando dotar do trabalho do necessário embasamento teórico;
- c) Definição e apresentação dos procedimentos metodológicos utilizados na elaboração da pesquisa;
- d) Apresentação dos resultados e análise dos dados coletados;
- e) Apresentação das conclusões e sugestões para estudos futuros.

As pressões por produtividade incidem sobre os profissionais e gestores principalmente em momentos de recessão econômica que a crise pandêmica potencializou. Cabe as organizações conhecer os aspectos mais importantes para oportunizar qualidade de vida ao trabalhador em home-office e isso significa conhecer as expectativas e necessidades de seus funcionários.

2 PROBLEMA E OBJETIVO

2.1 – Pressupostos da problematização:

A qualidade de vida no trabalho pode ser conceituada como uma preocupação cujo objetivo é facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador no desempenho da sua profissão (BUSS, 2002).

Segundo Chiavenato (2014) a qualidade de vida remete para a criação, manutenção e melhoria do ambiente de trabalho, seja nas suas condições físicas, como psicológicas e sociais, resultando em um ambiente de trabalho agradável, amigável e que permite melhorar, de forma substancial, a qualidade de vida das pessoas no seu local de trabalho.

Em termos de local e ambiente de trabalho temos novas modalidades que fogem ao tradicional escritório. Home office significa, em tradução livre, “escritório em casa”. Significa que o seu ambiente de trabalho fica no mesmo lugar onde você mora. O modelo em home office já vinha sendo uma tendência crescente desde bem antes de 2020. Ou seja, antes mesmo da pandemia do coronavírus, já havia uma mudança de paradigma profissional, principalmente nas empresas de alta tecnologia. No Brasil os sistema de home office era adotado por poucas empresas.

Os primeiros caso de Covid-19 que surgiram no nosso País em março de 2020, com a disseminação do contágio houve uma mudança drástica e as empresas viram-se obrigadas a adotar o sistema de home-office o mais rápido possível para preservar seus trabalhadores. A pandemia obrigou muita gente a trabalhar nessa modalidade e os profissionais prestadores de serviços foram os mais afetados por esta mudança.

O home office traz uma série de vantagens e desvantagens tanto para o trabalhador como para as organizações. No entanto após algum tempo nessa modalidade de trabalho muitos trabalhadores passaram a ver o home office como uma forma de melhorar sua qualidade de vida. Uma pesquisa americana descobriu que 86% das pessoas preferem continuar assim.

Dentre as profissões que mais aderiram ao sistema de home office está o de prestadores de serviços. Entre esses profissionais os que atuam nas áreas financeira, contábil e gerencial podem ser considerados como uns dos “novos” profissionais do mercado home office. A possibilidade de fazer operações financeiras, lançamentos e

análises com segurança de casa é algo relativamente recente para esses profissionais.

Nesse sentido, o presente trabalho busca verificar quais são os impactos do home office na qualidade de vida desses profissionais e qual a percepção sobre as vantagens e desvantagens dessa modalidade de trabalho.

2.2 – O Problema de Pesquisa:

Diante do anteriormente exposto o problema de pesquisa pode ser definido com o seguinte questionamento:

Quais os impactos do home office na qualidade de vida?

Qual a percepção sobre as vantagens e desvantagens do home office?

2.3 – Objetivo

O objetivo geral deste estudo é verificar o impacto do home office na qualidade de vida do trabalhador e o reflexo no seu desempenho.

Como objetivos específicos definiram-se: apresentar o conceito de home-office e a sua evolução; explicar o que é qualidade de vida no trabalho; identificar a relação entre qualidade de vida do trabalhador e a sua produtividade, dependente do seu local de trabalho.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

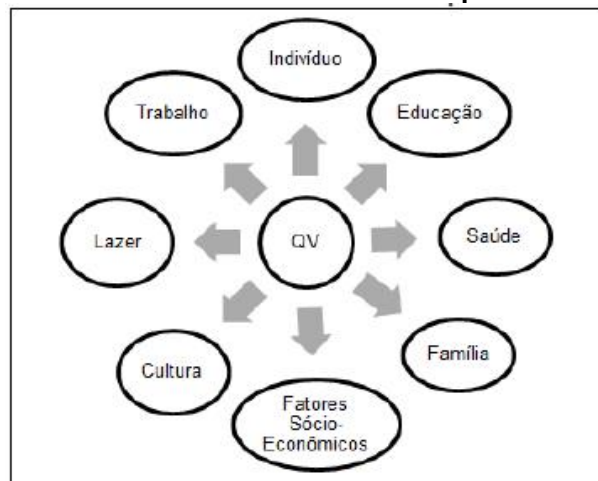
3.1 Qualidade de vida

Qualidade de vida é uma expressão estabelecida a partir de 1920, decorrente dos debates governamentais relacionados com a economia e o bem-estar material das pessoas pertencentes a grupos sociais mais desfavorecidos. Segundo Siqueira (2013) a qualidade de vida é uma percepção humana que está relacionada com o grau de satisfação que é identificado, tanto na vida social e ambiental, quanto na vida afetiva e familiar.

A expressão envolve inúmeros significados que revelam experiências, conhecimentos e valores individuais e coletivos, que a eles se reportam em épocas variadas, em espaços e histórias diferentes sendo, portanto, uma construção social que carrega a marca da relatividade cultural (SIQUEIRA, 2013, p. 24).

A qualidade de vida, tal como interpreta Andrade (2001) revela a satisfação que está inserida nos propósitos e nos sonhos dos indivíduos. A qualidade de vida pode ser associada a fatores sociais, biológicos e psicológicos e são aspectos que acabam influenciando na percepção do ambiente onde o sujeito está inserido. Obviamente que essa percepção é subjetiva, já que é aquela de cada um, individualmente. A qualidade de vida envolve o elemento social, o familiar e também o profissional.

Figura 1 – Elementos determinantes na qualidade de vida



Fonte: Siqueira, 2013

Os fatores que influenciam a qualidade de vida dos indivíduos são diversos e fazem parte do seu ambiente social, físico e psíquico e neste contexto, a família, as condições de saúde, o ambiente que os rodeia, a cultura, a educação, o lazer, as políticas governamentais, além da própria pessoa e o trabalho também impactam e interferem na construção da sua qualidade de vida (SIQUEIRA, 2013).

3.2 Qualidade de vida no trabalho

Para Albuquerque e Limongi-França (1998) a qualidade de vida no trabalho traduz-se no conjunto de ações de uma empresa e que envolvem o diagnóstico e a implantação de melhorias e inovações de caráter gerencial e tecnológico e que são executadas dentro e fora do ambiente de trabalho, sendo que essas ações têm como objetivo possibilitar condições de pleno desenvolvimento humano para a execução do trabalho e durante todas as etapas dessa execução.

É um posicionamento que visa humanizar o trabalho e o seu desempenho, por forma a garantir que o bem estar dos trabalhadores possa ser aumentado, proporcionando melhores condições de trabalho e uma maior participação dos mesmos dentro do contexto da organização onde se inserem (GUSMÃO et al., 2001).

Para Chiavenato (2014) a QVT é um processo complexo que envolve grande diversidade de fatores e onde se inclui:

- a) a satisfação com o trabalho efetuado;
- b) as possibilidades de futuro dentro da organização;
- c) o reconhecimento pelos resultados alcançados;
- d) salário e benefícios auferidos;
- e) relacionamento entre os colegas e com a organização;
- f) ambiente físico e psicológico de trabalho;
- g) a liberdade no desempenho de funções;
- h) a responsabilidade de tomar decisões;
- i) a participação efetiva e real na organização

Segundo Ferreira (2011) a Qualidade de Vida no Trabalho surge cada vez mais presente na agenda no mundo do trabalho e esse interesse é decorrente de três ordens de relevância que tornam o tema tão pertinente. A saber:

- a) A relevância social, manifestada pelo papel fulcral que o trabalho desempenha na vida em sociedade. As suas implicações econômicas, tecnológicas, políticas e culturais para todos os envolvidos no processo (dirigentes, gestores, trabalhadores, usuários/clientes) servem de base para a importância na abordagem desta temática. As mudanças que as organizações vêm sofrendo na sua dinâmica, bem como os indicadores econômicos e sociais críticos que ocorrem, são um desafio cada vez mais

forte no sentido de compatibilizar o bem estar daquele que trabalha e a satisfação do cliente;

- b) A relevância organizacional, na qual as empresas procuram enfrentar uma série de problemas presentes no seu cotidiano corporativo e que colocam a Qualidade de Vida no Trabalho como uma necessidade real. Competitividade mais acirrada decorrente do uso de alta tecnologia, gestão flexível do trabalho, consumidores mais exigentes e mais conscientes;
- c) A relevância acadêmica, onde se presta cada vez mais atenção ao papel que as ciências do trabalho e da saúde desempenham no desempenho dos trabalhadores e nos resultados das empresas.

Importa referir que a Qualidade de Vida no Trabalho engloba diferentes variáveis, tais como a satisfação no trabalho, a saúde física, a saúde mental, o bem estar das pessoas na empresa e a ergonomia, dentre outras (NADLER; LAWLER, 1983).

A Qualidade de Vida no Trabalho procura conseguir o equilíbrio entre a organização e o indivíduo, através da interação entre as exigências e as necessidades da tecnologia e do trabalhador, por forma a que as funções desempenhadas por estes se possam adaptar tanto às suas capacidades e aos seus cargos como à tecnologia utilizada pela empresa (MEDEIROS, 2002).

Um dos modelos mais adotados nos estudos relacionados com a QVT é o modelo de Walton (1973) e que, de acordo com Pinto (2006) define oito categorias a serem avaliadas em termos de QVT e adotadas pelas organizações.

Essas oito categorias são as seguintes (FREITAS; SOUZA; 2009):

- a) Compensação adequada e justa;
- b) segurança e saúde nas condições de trabalho;
- c) oportunidade de uso e de desenvolvimento da capacidade humana;
- d) oportunidade para crescimento e segurança de uma forma continuada;
- e) integração social na organização do trabalho;
- f) garantias constitucionais na organização do trabalho;
- g) equilíbrio entre trabalho e espaço de vida;
- h) relevância social do trabalho na vida

Este é o modelo considerado mais completo já que as dimensões de análise e aplicação que propõe são muito heterogêneas e remetem para diferentes aspectos de caráter social, econômico, político, psicológico e jurídico, daí a sua utilização ser aplicada ainda hoje, apesar de ser um modelo dos mais antigos (PEDROSO; 2010).

A qualidade de vida no trabalho procura estabelecer um equilíbrio entre as expectativas da organização e as do indivíduo, mediando as exigências e as necessidades de ambos, com o objetivo de efetuar melhorias nos resultados da organização e na satisfação das pessoas. A implantação de programas que focam nos indicadores de desenvolvimento humano e na obtenção de resultados.

Importa referenciar que as condições de trabalho transcendem os aspectos materiais e instrumentais e aspectos como as relações profissionais, a segurança no trabalho, a autonomia/responsabilidade e o reconhecimento profissional vão ganhando importância na nova estrutura organizacional (BRUN; DUGAS, 2007).

De acordo com Nahas (2006) a Qualidade de Vida remete para fatores como o estado de saúde, a longevidade, a satisfação no trabalho, o salário, o lazer, as relações familiares, a disposição, etc. Abrange, pois, o atendimento de boa parte das necessidades básicas fundamentais para o ser humano.

As empresas foram desenvolvendo programas e ações que contribuíssem para a melhora da QVT, possibilitando a observação de alguns resultados, tal como é possível identificar no próximo quadro.

Quadro 1 – Ações e Programas visando a QVT e resultados observados

Programas / Ações visando a QVT	Resultados Observados
Exercícios físicos (Ginástica laboral)	Aumento da tolerância ao stress; aumento da disposição e satisfação; redução de absentismo; redução dos acidentes de trabalho; melhora de relacionamento interpessoal; redução de gastos com saúde.
Ergonomia	Redução dos acidentes de trabalho; Aumento do desempenho.
Treinamento dos trabalhadores	Aperfeiçoamento das atividades; aumento do capital intelectual; aumento de produtividade; realização profissional.
Ginástica Laboral	Prevenção de acidentes no trabalho; diminuição no absentismo; aumento de produtividade; prevenção de distúrbios ocupacionais, melhora da integração entre os trabalhadores.
Avaliação de Desempenho	Aumento da produtividade; aumento do desempenho do trabalhador; aumento da satisfação pessoal.
Benefícios	Satisfação profissional; Motivação; aumento da produtividade; satisfação das necessidades pessoais;
Higiene e Segurança no Trabalho	Geração de ambiente mais saudável; diminuição de acidentes de trabalho; aumento da produtividade;

	Prevenção de riscos relacionados com a saúde dos trabalhadores; diminuição de absentismo.
Estudo de salários e cargos	Aperfeiçoamento de administração de recursos humanos; aumento da produtividade; Manutenção dos recursos humanos; aumento da motivação.

Fonte: Alves, 2011

Daí que seja extremamente importante a existência de um planejamento estratégico que funcione de uma forma continuada e não apenas em momentos de crise. O comportamento de liderança ganha uma nova dimensão já que cabe a eles desenvolver as suas competências, influenciando no comportamento dos seus funcionários, tornando-os mais confiantes, comprometidos com os objetivos da empresa e com os seus objetivos pessoais (RAMOS; 2015).

Perante os dados reunidos na pesquisa bibliográfica é possível verificar que a adoção de programas e de ações que visem a melhora ou manutenção da QVT apresentam resultados importantes para que a empresa consiga manter ou mesmo aumentar os seus índices de produtividade, conseguindo atingir os seus objetivos e auxiliando a que os seus funcionários se sintam protegidos e motivados a funcionar em pleno.

Segundo Brigaton (2015) a empresa pode ter uma boa estrutura, tecnologia avançada e recursos mas o comportamento do capital humano é decisivo para o seu resultado pelo que, em momentos de crise há que potenciar determinadas ações e programas, promovendo a manutenção da QVT e, por consequência, manter os seus níveis de competitividade no mercado.

Potencializar o salário, investir na capacitação, promover a integração e manter a qualidade de vida no trabalho é fundamental para enfrentar as dificuldades.

3.3 Produtividade e a sua relação com a qualidade de vida no trabalho

Segundo Chiavenato (2006) a base da competitividade e o que faz as empresas serem bem sucedidas é a melhoria da qualidade e o aumento gradativo da produtividade.

Nesse sentido, a forma como se administra a produção/operação foi sofrendo diversas mudanças com a transformação do mercado, o alcance de metas estratégicas e competitivas das organizações. As empresas têm a necessidade de aprimorar, de forma constante, a produtividade, a qualidade e a eficiência, o que exige

uma boa organização da estrutura, uma comunicação fácil e um ambiente onde exista a valorização do ser humano (MARINO, 2006).

Produtividade pode então ser definida, segundo Martin (2004) como a relação que se estabelece entre a produção que é obtida e os recursos que são utilizados para obtê-la e esta definição pode ser aplicada a qualquer nível de análise que se pretenda, seja uma empresa, uma seção, a economia de um país, etc.

No entendimento de King (2007), o conceito de produtividade foi introduzido e desenvolvido nas organizações com o objetivo de auxiliar, avaliar e melhorar o desempenho. A produtividade era então calculada pelo número de empregados e o resultado da produção. Além dessa, outras fórmulas de cálculo foram surgindo com o passar do tempo, como a comparação entre o resultado da produção e a utilização de outros recursos, como matéria-prima, insumos, energia e outros.

Contemporaneamente, o significado atribuído à produtividade é mais amplo, ou seja, significa também os esforços que são desenvolvidos para adaptar a eficiência à humanidade e colocá-la em harmonia com o ambiente. Significa, portanto, pode relacionar-se a produtividade com a soma da eficiência com a eficácia, fazendo o certo nas horas certas.

Para que se consiga estabelecer um ambiente de elevada produtividade na organização, é necessário que se promovam modelos de gestão que contemplem também a qualidade de vida no trabalho. Além disso, a competitividade e a pressão transformam o aumento da produtividade um imperativo já que só assim a empresa pode sobreviver no mercado (MEDEIROS, 2005).

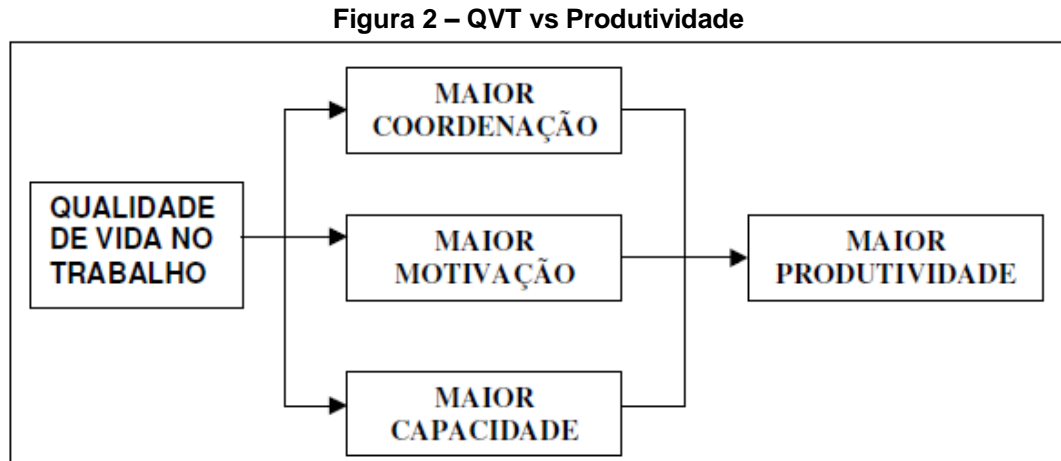
Segundo a opinião de Marchi e Silva (1997, p. 8):

Viver com qualidade é saber manter o equilíbrio no dia-a-dia, procurando sempre melhorar o processo de interiorização de hábitos saudáveis, aumentando a capacidade de enfrentar as pressões e os dissabores e vivendo de forma consciente e em harmonia, em relação ao meio ambiente, a si mesmo e às pessoas.

No entender de Rodrigues (2001), para que as organizações consigam atingir elevados níveis de produtividade, é necessário implementar programas de QVT, incluindo nessa dinâmica, a motivação e a satisfação do indivíduo. Pessoas motivadas são mais produtivas, possuem mais energia e têm objetivos mais definidos.

A produtividade tem uma relação direta com a QVT, uma vez que os indivíduos que não estão acostumados com a existência de qualidade no seu ambiente de

trabalho, não são tão motivados e, em função desse aspecto, não são tão produtivos. Isso mesmo é explicado por Rodrigues (2001) na figura 2.



Fonte: Rodrigues, 2001

Verifica-se que os programas voltados à QVT influenciam e são influenciados, também, por aspectos relacionados à sua vida fora do trabalho porque a satisfação no trabalho não pode ser isolada da vida pessoal do indivíduo já que é complicado alguém ser produtivo, sabendo que alguém da sua família tem algum problema de saúde ou que não tem como se alimentar. De alguma forma, o sucesso profissional está interligado com o sucesso pessoal (ANDRADE; TIAGO, 2006).

3.4 - Trabalho e sua evolução

No decorrer do século XIX, o trabalho era visto como um processo de transição e transformação. É também nesta época que surge a ideia de que o indivíduo precisa ser reconhecido pelo seu trabalho. Partindo daí, o significado de trabalho enquanto “suor do rosto” foi substituído pelo conceito de força do trabalho remunerado. Segundo Hegel (2004, p. 62) “o trabalho é uma relação peculiar que se estabelece entre o homem e os objetos, onde o objetivo e o subjetivo se unem ao particular e ao geral, por meio do instrumento, a ferramenta”.

Durante a década de setenta e oitenta, marcada pela globalização e pela implementação de tecnologia industrial, bem como pela diminuição da quantidade de funcionários nas produções industriais, as inovações tecnológicas deram um novo

sentido ao conceito de trabalho, sendo que muitas profissões acabaram por se tornar obsoletas, enquanto que outras foram criadas visando corresponder às demandas da nova realidade industrial.

Neste período temporal, não existia nenhuma relação entre o trabalho e a satisfação em desempenhar funções dentro da empresa. O indivíduo era visto como um objeto de produção e equiparado às máquinas que estavam sendo implementadas então. No decorrer dos anos noventa, é quando as organizações começam a falar na valorização dos seus ativos humano, considerando-o como o maior ativo dentro da empresa. A evolução das várias teorias clássicas deu origem ao conceito de recursos humanos e ao conceito de capital humano ou intelectual (FRIEDMAN, 2000).

Para Castells (2000) as relações de trabalho sofreram uma metamorfose contundente desde a década de 1980, decorrente da Terceira Revolução Industrial e da Era da Informação ou Revolução Tecnológica da Informação. A criação da internet e dos computadores pessoais favoreceu inúmeras transformações nos processos organizacionais das empresas.

A evolução tecnológica permitiu que vários problemas administrativos fossem mais facilmente solucionados, de uma forma mais rápida e também permitiu a integração de ambientes de trabalho virtuais colaborativos fora das fronteiras das organizações, conectando os indivíduos em redes virtuais de negócios, de colaboração e de trabalho. A globalização decorrente dessa evolução tecnológica colocou novos desafios às organizações em termos administrativos e à própria sociedade, o que afetou diretamente as relações de trabalho, já que possibilitou a mobilidade de pessoas e de capital, a transferência de negócios e a contratação de pessoas em qualquer ponto do globo (CASTELLS, 2000).

Diversos aspectos tiveram importante contribuição para que novas formas de ser e do novo perfil do trabalhador surgissem. Dentre esses diversos aspectos é possível destacar as mudanças nos conteúdos de trabalho, novas qualificações e novas exigências de perfis profissionais, que são motivadas pelas inovações organizacionais e tecnológicas (SCHIRIGATTI; KASPRZAK, 2007).

Estas transformações, no entender de Zuppo (2003), permitem que os indivíduos possam executar as suas atividades profissionais, estando de posse de informações operacionais e gerenciais sem a necessidade de haver contato pessoal físico.

3.5 - Home Office: conceito e contexto

Home-Office é, segundo a interpretação de Brik e Brik (2013), um termo que define o trabalho remoto, também conhecido como tele trabalho. Neste conceito, o trabalho é levado até as pessoas, fazendo com que estas não tenham que se deslocar até ao local do mesmo.

É uma mudança no modelo de execução do trabalho já que se mantêm o vínculo com a empresa, mas as atividades profissionais são realizadas em casa. No entanto, existe ainda alguma resistência por parte de gestores, em função da mudança radical do ambiente de trabalho (FILARDI; CASTRO, 2017).

No entender de Miceli (2020) o home office vem ganhando maior visibilidade enquanto modalidade de trabalho e a tendência é acabar sendo incorporada de uma forma mais consistente, como substituição do trabalho nos moldes contemporâneos, até mesmo por ser vista como uma modalidade alternativa segura no prosseguimento das atividades desenvolvidas pelas empresas. Obviamente nem todas as áreas de atividade podem funcionar neste modelo de home-office, da mesma forma que também não são todas as empresas que podem funcionar desta forma, de maneira integral. É fato também que, em função de estudos realizados, o home-office permite aumentar a produtividade do trabalhador em até 30%.

Há quem sustente que existem vantagens e desvantagens para o trabalho realizado de forma remota. Eu prefiro dizer que existem empresas que implantam corretamente o tele trabalho e outras não. Caso haja uma política correta nesse processo, o mesmo só trás benefícios (OTÁVIO, 2020, p. 22).

O home office surge no decorrer dos anos 1970, quando ocorreu a crise do petróleo. Este modelo foi adotado com a intenção de ultrapassar os problemas de trânsito e tornou-se possível devido ao avanço tecnológico e também à competição entre as empresas, à escala global. Este modelo passou a ter mais relevância a partir de 1990, devido à massificação da tecnologia, sobretudo nos países desenvolvidos (BERNARDINO et al., 2009).

Como explicam Taschetto e Froelich (2019), o home office pode ser caracterizado como uma forma de trabalho flexível e que é possibilitada pela evolução da tecnologia ocorrida ao longo dos últimos anos. Esta evolução, decorrente do uso e desenvolvimento da internet possibilitou uma nova forma de desenvolver o trabalho, seja no que diz respeito às empresas como aos trabalhadores.

Esse tipo de modelo tem vindo a ser adotado nas organizações que procuram preencher as vagas nas estratégias de expansão das empresas e que possibilitam a flexibilização da gestão e essa flexibilização é a única estratégia viável, a longo prazo, para poder colmatar a falta de mão de obra e a mudança no perfil demográfico dos trabalhadores (BERNARDINO et al., 2009).

O avanço tecnológico permite maior flexibilidade do trabalho, no que diz respeito à localização geográfica ou distribuição de carga horária e a relação contratual e a identificação da relação contratual não é mais a presença física. Esse avanço das tecnologias de informação permitiu a construção de um novo cenário onde as pessoas podem exercer a sua profissão, fora do escritório ou da empresa. Nesse cenário, as formas de trabalho foram, de acordo com o entendimento de Basso e Barreto (2018), transformadas como decorrência da evolução da sociedade.

Dias e Hanashiro (2002) explica que, para melhor entender o modelo de home office é necessário que seja observado o cenário em que as empresas estão inseridas. Aspectos como o tema, a distância, o espaço, a cultura fazem com que seja necessário refletir em relação às novas formas sob as quais a sociedade pós-moderna deve organizar-se.

Além disso, o home office parece ser um termo superficial para definir o trabalho remoto, também denominado como trabalho à distância ou tele trabalho. Este conceito de home office envolve levar o trabalho até o indivíduo, em vez de ser o indivíduo a deslocar-se até o local de trabalho. Trope (1999) apresenta diversas interpretações do conceito de home office, conforme o descrito no Quadro 2.

Quadro 2 – Home Office - Definições

Tipo de home office	Descrição
Funcionário em seu domicílio	Forma mais comum do home office
Pendular	O funcionário exerce a sua atividade na empresa e em casa
Escritório na vizinhança	Locais de trabalho que são oferecidos aos vários funcionários de várias empresas que moram próximos

Trabalho nômade	Normalmente são trabalhadores do setor comercial, que não ficam somente em um local
Escritórios satélites	Escritórios da própria empresa que são utilizados para tratar de negócios fora da matriz

Fonte: Trope, 1999

Embora não exista uma definição oficial em relação à terminologia mais correta a ser adotada para identificar o home office, este trabalho adota esse termo por ser ainda um conceito em construção e um modelo que engloba a adoção de práticas de trabalho que são diferenciadas das convencionais e que, por designação, possibilitam aos trabalhadores, uma maior autonomia, oportunidades e flexibilidade (TASCHETTO; FROELICH, 2019).

Nos EUA, é mais frequente o uso do termo telecommuting, enquanto na Europa sobressai o uso do telework. O primeiro termo remete para o deslocamento entre o centro demandante do trabalho e o local onde é realizado, sendo substituído pela utilização de ferramentas telemáticas. No segundo está mais relacionado com as atividades realizadas por tais meios tecnológicos. Em ambos os casos, os termos remetem, porém, para um mesmo universo de organização do trabalho, referindo-se à atual tendência das atividades laborais serem realizadas com uso de meios telemáticos sem necessidade de deslocamento do trabalhador ao local onde os resultados devem ser apresentados. O termo home office também é encontrado com frequência, no entanto este diz respeito a uma categoria específica dentro do contexto maior do telework ou telecommuting, porque remete para a peculiaridade de ser realizado na casa do trabalhador (ROCHA; AMADOR, 2018, p. 153).

Para Chiavenato (2014) o home office é o trabalho efetuado em casa e onde não existe, por parte do trabalhador, a necessidade deste comparecer na empresa. Por sua vez, Filho (2018) indicam que é uma modalidade de trabalho que se caracteriza pelo desempenho das atividades laborais em um local diferente da sede da empresa, mediante a utilização das tecnologias de informação e de comunicação.

Jardim (2003) explica que o trabalho remoto, o trabalho à distância, tele trabalho e trabalho em casa são sinônimos da expressão home office que nada mais é do que a execução das atividades profissionais no mesmo ambiente em que o trabalhador reside.

As características da organização devem ser avaliadas para que seja possível implantar o home office para que este possa ser eficaz, já que pode prejudicar o sucesso de todo o trabalho efetuado.

Quadro 3 – Implantação do home office – obstáculos e aliados

Elementos	Aliados	Obstáculos
Tarefas do Home Office	Tarefas que não precisem do contato frequente e de equipamentos especializados	Tarefas que precisam de contato presencial e a não existência de autonomia.
Suporte Técnico	Ferramentas tecnológicas eficientes que dão suporte ao home office	Não existirem ferramentas tecnológicas adequadas ou que possibilitem dar suporte
Comunicação	Estabelecimento de uma comunicação eficiente entre a equipe que trabalha em home office	A existência de uma comunicação ineficiente decorrente do uso incorreto de ferramentas ou falta de contato presencial
Características organizacionais	Apresentar uma estrutura adequada e uma maior confiança no trabalhador, na sua autonomia e a existência de decisões compartilhadas.	Centralização de decisões numa estrutura formal.

Fonte: Campos et al., 2010

3.6 – O home office no Brasil

No Brasil e de acordo com Filardi e Castro (2017), o home office surgiu primeiramente nas empresas privadas e vem sendo implementado no setor público nos últimos dez anos. Ainda assim, os administradores mostram algum receio por acharem que este modelo possa ser uma reestruturação algo radical do ambiente de trabalho. No entanto, as empresas podem ter os seus funcionários trabalhando em diferentes locais e em diferentes turnos.

Este modelo, até mesmo antes da pandemia da Covid-19, já vinha sendo usado por organizações brasileiras. No entanto, existe falta de apoio, de reconhecimento e de incentivo à sua adaptação, além de uma distorção do home office enquanto atividade temporária e desqualificada por associação ao receio das consequências decorrentes do baixo contato pessoal, direto e diário, resultando na falta de impulso desta modalidade laboral no país que se verificou nos últimos anos (ANDRADE; RAFALSKI, 2015).

O trabalhador que se encontra em regime de home office tem as mesmas garantias nos direitos fundamentais, tal como aquele que se encontra empregado sob a forma tradicional, apesar de exercer a sua atividade fora do espaço físico da empresa e não pode ser prejudicado ou discriminado em relação aos demais

trabalhadores. Segundo Assumpção (2013), a principal preocupação com o home office é fiscalização e mensuração desta espécie de trabalho, a garantia da produtividade e o cumprimento das suas funções, bem como a garantia dos seus direitos fundamentais, como o descanso integral. Essa mensuração é importante porque visa não só controlar a subordinação e a produção, mas também o cálculo do valor que cada serviço representa ou seja, a sua remuneração, o que é um direito do trabalhador.

Além disso, o trabalhador em regime de home office pode executar o seu trabalho de acordo com a sua própria conveniência, desde que o mesmo respeite os pressupostos da relação e emprego. Esses requisitos são a pessoalidade, a continuidade, a subordinação e a onerosidade (BARRETO JUNIOR; SILVA, 2015).

Em 2011 e segundo Assumpção (2013), com o intento de definir algumas regras, ainda que superficiais, nesses novos modelos de trabalho que foram surgindo no mundo contemporâneo, foi aprovada segundo a Lei nº 12.551, a alteração do artigo 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Com essa alteração, a redação do artigo 6º ficou da seguinte forma:

Art 6º Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado à distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego.

Parágrafo Único. Os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equiparam, para fins de subordinação jurídica, aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio (BRASIL, 2011).

Complementando esta ideia expressa na Lei, Steckel (2014) explica que a subordinação jurídica não está relacionada com o controle de jornada, mas sim com a situação de sujeição efetiva do trabalhador ao poder de comando do empregador, às suas ordens disciplinares, ao sigilo e à fidelidade ao empreendimento para o qual o indivíduo trabalha. Ou seja, a relação que se estabelece entre o empregado e o empregador vai além do mero cumprimento de horas e tarefas, é um acordo para que as regras da empresa sejam seguidas, ainda que executadas longe do seu espaço físico.

Até à Reforma Trabalhista, o artigo 6º mencionado anteriormente era o único artigo que abordava a questão do teletrabalho ou home office na CLT. A falta de uma regulamentação mais específica relacionada com este modelo de trabalho trazia

consigo alguma insegurança jurídica para as empresas que pretendiam adotar este modelo na sua estrutura organizacional. Nesse sentido, a nova Legislação Trabalhista, por meio da Lei nº 13.467/2017, inseriu algumas definições que vieram formalizar e estruturar essa relação de trabalho (CHIARETTO; CABRAL; RESENDE, 2018).

Art. 75-B. Considera-se teletrabalho a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo.

Parágrafo único. O comparecimento às dependências do empregador para a realização de atividades específicas que exijam a presença do empregado no estabelecimento não descaracteriza o regime de teletrabalho. (BRASIL, 2017, s/p).

Embora esta modalidade de trabalho apresente alguns desafios que acabam impactando as organizações, as empresas deveriam enxergar o home office como uma forma de proporcionarem maior qualidade de vida aos seus funcionários já que estes terão a possibilidade de exercer as suas atividades profissionais em casa, junto da família, o que acaba se tornando uma força motivacional e aumento da qualidade de vida. Entende-se que tudo o que possa proporcionar equilíbrio físico, psíquico, social e um maior bem-estar e a oportunidade de se obter uma vida mais satisfatória, é bastante válido (SUMARIVA; OURIQUES, 2010).

3.7 O home office e o impacto na qualidade de vida do trabalhador

O trabalho em home office apresenta certas características específicas, dentre as quais é possível destacar a diminuição de controles diretos, o tipo de supervisão que acaba por transferir a autoridade e a diminuição da comunicação e dos contatos face a face e, neste contexto, é importante que quem vai exercer a sua atividade em modelo home office tire o máximo proveito dessas características e procure aumentar a sua eficiência no exercício da sua atividade e na sua qualidade de vida (CAMPOS et al., 2010).

Barros e Silva (2010) são de opinião que os trabalhadores que executam as suas atividades em regime de home office, por deterem uma maior autonomia na execução das suas tarefas, sentem uma maior satisfação no seu trabalho e a produtividade e a qualidade de vida é também aumentada.

Os principais aspectos positivos para quem está trabalhando no modelo home office são: redução do estresse no trânsito que resulta do deslocamento nas grandes metrópoles; a convivência com a família; a flexibilidade de horário de trabalho; uma maior liberdade profissional que acaba resultando em maior qualidade de vida (LUNA; 2014).

No entender de Figueiredo (2008), as mudanças econômicas e sociais e as transformações da força de trabalho potenciaram o surgimento de novos valores, fazendo com que a vida em família, o lazer e a vida pessoal se tornassem tão importantes para as pessoas como o interesse na carreira profissional.

Daí que a possibilidade do profissional exercer a sua atividade profissional em domicílio permite que o seu trabalho seja mais eficiente e produtivo, além do indivíduo conseguir reduzir o nível de estresse, o desgaste psicológico e físico, flexibilizar os horários em que desenvolve a sua atividade, possibilita ter uma maior interação com a família e ainda a chance de dedicar-se a outras atividades como o esporte, o lazer, etc. Além disso, gastos com deslocamentos e refeições dentre outros, também acabam sofrendo reduções devido ao home office (BOONEN, 2002).

Trabalhar em casa dá ao indivíduo a possibilidade de incluir no seu dia-a-dia, refeições caseiras, balanceadas e sem pressas. Também permite poupar tempo que até então era gasto nas deslocações e no trânsito, reduzindo níveis de estresse e o risco de contrair doenças resultantes do mesmo, podendo utilizar o tempo em outras atividades (BRIK; BRIK, 2013).

Figueiredo (2008) enuncia uma lista de vantagens que impactam a vida do trabalhador no que diz respeito ao desempenho da sua atividade profissional, no regime de home office. São elas:

- a) aumento do tempo livre, decorrente da economia de tempo em deslocamentos casa/trabalho/casa;
- b) flexibilidade na organização e no tempo de trabalho, bem como em relação ao local de trabalho;
- c) diminuição dos gastos relacionados com transportes e combustíveis;
- d) maior convivência com a família, os amigos e a comunidade onde está inserido;
- e) maior possibilidades de emprego para portadores de doenças e deficiências físicas;

- f) possibilidade do aumento do fluxo de mulheres no mercado de trabalho, bem como de trabalhadores que necessitem cuidar de pessoas doentes, dos filhos ou outras pessoas que estejam sob o seu cuidado;
- g) maior estabilidade a nível psíquico e emocional; e
- h) menor estresse cotidiano

A motivação do trabalhador é maior também quando lhe é dada a possibilidade de exercer a sua atividade em home office, já que o mesmo se sente prestigiado, aumentando a sua autoestima, além da maior qualidade de vida. Também são reduzidas as chamadas “conversas de corredor”, o que resulta num aumento da produtividade. Também é comum o aumento do sentimento de segurança já que há uma redução da possibilidade de acidentes durante a locomoção ou de assaltos ou outro tipo de violência. Em resumo, o impacto benéfico do home office traduz-se na menor exposição ao trânsito, uma maior autonomia, mais saúde e menos estresse, maior motivação, produtividade e engajamento, maior presença na criação e na educação dos filhos, maior segurança e economia, além de um ambiente mais agradável para desenvolver o seu trabalho (BRIK; BRIK, 2013).

Já para Filardi e Castro (2017), os benefícios correspondentes ao desenvolvimento da atividade profissional no modelo de home office traduzem-se no aumento da qualidade de vida e da qualidade de vida no trabalho, no aumento da produtividade, maior flexibilidade de horário, na criação de novos padrões de trabalho, um conhecimento real da demanda de trabalho e uma menor exposição a riscos variados.

Qualidade de vida em família, maior concentração, autonomia na gestão e organização do tempo livre, diminuição do estresse com deslocações, ambiente de trabalho flexível, menor número de interrupções, flexibilidade na escolha da residência, aumento da produtividade, autonomia no ritmo de trabalho, ausência do clima de competitividade entre funcionários, diminuição com custos de alimentação, vestuário e transporte são alguns dos aspectos mencionados por Hau e Todescat (2018) como impactos benéficos do home office para a vida do trabalhador.

Por sua vez Kugelmass (1996) indica que o trabalhador em home office apresenta como vantagem a libertação de uma parte do seu tempo, bem como a flexibilidade de horários. Além disso, há que considerar que as barreiras geográficas

e de tempo são reduzidas e, pelo contrário, o mercado se torna mais amplo. O local de trabalho é mais flexível.

O horário flexível é algo importante porque existem trabalhadores que apresentam um rendimento maior quando desenvolvem a sua atividade profissional durante a noite, preferindo passar a maior parte do dia executando outras atividades. Ou, por exemplo, um executivo que precise encontrar em contato com os seus pares, que estão na Europa, usando a videoconferência, tem o seu horário alterado para se poder ajustar ao fuso horário e poder conversar com o par, mesmo estando na sua residência (KUGELMASS, 1996).

O home office pode contribuir para que a qualidade de vida do trabalhador, em função de permitir que o mesmo possa administrar da melhor forma, o seu tempo e de organizar a sua vida pessoal, porque as limitações de local e de tempo acabam por desaparecer. Também permite ter maior domínio em relação ao trabalho, possibilitando ao indivíduo dedicar-se a outras atividades de caráter pessoal (TROPPE, 1999).

Diversos autores procuraram identificar os impactos positivos que o home office exerce nos trabalhadores e embora também se considere existirem desvantagens e aspectos que podem impactar negativamente a qualidade de vida do trabalhador, o âmbito deste trabalho está relacionado com as vantagens e benefícios. Nesse sentido, o quadro 4 apresenta algumas dessas vantagens que são enunciadas por diversos autores.

Quadro 4 – Aspectos que beneficiam a qualidade de vida do trabalhador no home office

Autores	Vantagens e Benefícios do Home Office
Tremblay (2002)	Flexibilidade de horários; aumento da produtividade; melhoria na qualidade do trabalho; proximidade com a família; diminuição do tempo de deslocamento
Pérez; Sanchez; Carnicer (2007)	Autonomia na execução das tarefas; economia de custos e espaço; flexibilidade de horários e relações de trabalho; gerenciamento por objetivos; liberdade; aumento da produtividade; melhoria na qualidade do trabalho; diminuição do absenteísmo; oportunidades para pessoas com deficiência.
Freitas (2008)	Maior concentração; efetuar refeições em casa; flexibilidade de horários; maior interação com a família; menos interrupções; mais privacidade; redução dos

	custos para a empresa e para o empregado; diminuição do tempo de deslocamentos; maior segurança; mais silêncio.
Barros e Silva (2010)	Aumento da produtividade; flexibilização de horários; diminuição da exposição à violência; diminuição do estresse nos deslocamentos; diminuição dos custos para a empresa e para o trabalhador.
Nohara; Acevedo; Ribeiro et al. (2010)	Autonomia na organização de tarefas; possibilidade de maior interação com a família; melhor qualidade de vida; diminuição do stress em função do menor volume de deslocamentos.
Gaspar et al. (2011); Nogueira; Patini (2012)	Flexibilidade de horários; autonomia na organização das tarefas; aumento da interação familiar; melhor planejamento das atividades; aumento da qualidade e produtividade no trabalho; diminuição do stress; redução de custos de empregado.
Costa (2013)	Maior equilíbrio entre vida profissional e vida pessoal; flexibilidade de horários; autonomia na organização de tarefas; melhor qualidade de vida; redução de tempo em deslocamento.
Mello; Santos; Shoiti et al. (2014)	Melhor qualidade de vida; aumento da produtividade; aumento da qualidade do trabalho; redução de custos para a empresa; mais oportunidades para pessoas com deficiência.
Hislop et al. (2015)	Autonomia na organização de tarefas; maior equilíbrio entre vida profissional e pessoal; flexibilidade de horários.
Eom; Choi; Sung (2016)	Produtividade no trabalho; melhor qualidade de vida; vida pessoal e profissional com mais equilíbrio; diminuição da poluição.
Villarinho; Paschoal (2016)	Aumento da qualidade de vida; aumento da produtividade no trabalho; diminuição das interrupções.
Aderaldo; Aderaldo; Lima (2017)	Amadurecimento profissional.

Fonte: Filiardi; Castro; Zanini (2020).

A leitura do quadro 4 permite identificar que o trabalho em home office causa impacto na melhoria da qualidade de vida do trabalhador, a vários níveis e que também permite aumentar a sua produtividade, em função da ausência de vários

elementos que tiram a sua atenção da atividade que efetua. A flexibilidade e a sua autonomia na gestão do tempo e espaço é também bastante mencionada.

Isso mesmo explica Barros e Silva (2010) ao indicar que a possibilidade de flexibilizar os horários e, decorrente desse aspecto, ter maior autonomia na organização e na execução das suas tarefas, resultam em benefícios do trabalho em home office e tendem a apresentar impactos positivos na satisfação das pessoas.

Os diversos fatores mencionados e que envolvem os indivíduos e as suas habilidades e competências influenciam na qualidade de vida e, nessa perspectiva, é possível segmentar a qualidade de vida dos trabalhadores em duas vertentes: a qualidade de vida no trabalho e fora dele. No âmbito profissional, a qualidade de vida pode ser aferida por fatores como os ganhos de produtividade, a satisfação de poder executar o seu trabalho sozinho, o prazer em exercer a sua atividade de forma a conseguir solucionar os problemas que possam surgir. Fora do âmbito profissional, o impacto na qualidade de vida remete para o tempo que pode ser adicionado a conviver com a família, com os amigos e a economia relacionada com os gastos pessoais (BARROS; SILVA, 2010).

3.8 Home office durante a pandemia da Covid 19

A pandemia do novo Corona vírus alterou em muitos aspectos, a vida dos indivíduos e medidas de contenção da pandemia foram adotadas, visando diminuir a curva de contágio. Dentre essas medidas encontra-se o distanciamento social e o encerramento de serviços considerados como não essenciais (MARINO, 2020).

Segundo Angonese (2020), perante um cenário de pandemia e as incertezas causadas pelo mesmo, houve necessidade de reorganizar a rotina de trabalho e foram exigidas, em inúmeros casos, novas habilidades e técnicas para que fosse possível continuar a desenvolver a atividade laboral no modelo home office. Num curto espaço temporal, os trabalhadores viram-se obrigados a transformar as suas casas em extensões do seu local de trabalho, dividindo o mesmo com a sua família, alterando os seus hábitos laborais. O impacto destas medidas na qualidade de vida do trabalhador só serão conhecidas no médio prazo, quando a pandemia terminar mas num primeiro momento, a qualidade de vida aumenta já que impede que o trabalhador se exponha ao vírus e a sua saúde e segurança se encontram mais protegidas, bem como a da sua família.

4– METODOLOGIA

Definir métodos e meios para a realização de uma pesquisa é uma etapa primordial, pois a partir daí orienta-se e delimita-se por onde se delinearão os caminhos da pesquisa. Conforme Lima e Mito (2007, p. 39):

O primeiro passo se caracteriza pela escolha de determinada narrativa teórica que veiculará a concepção de mundo e de homem responsável pela forma como o pesquisador irá apreender as condições de interação possíveis entre o homem e a realidade. Significa que existem diferentes modos de entender a realidade, como também há diferentes posições metodológicas que explicitam a construção do objeto de estudo, a postura e a dinâmica que envolve a pesquisa, dando visibilidade aos movimentos empreendidos pelo pesquisador nessa direção.

Alguns autores relacionam a ciência com o método, sendo este último entendido como um procedimento sistemático que permite explicar um grande número de acontecimentos semelhantes (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2010).

Para procurar responder às questões pontuadas neste trabalho e analisar o problema em pauta “é necessário selecionar o método mais adequado para que sejam alcançados os objetivos propostos” (HANDDEM; MATOLI; PEREIRA; NASCIMENTO. 2009, p. 91).

A pesquisa bibliográfica é uma dentre as várias opções existentes nos procedimentos metodológicos utilizados na elaboração é aquela que, segundo Cervi, Brevian e Silva (2010) é a mais voltada para a execução de trabalhos acadêmicos. Os mesmos autores explicam que a pesquisa bibliográfica “procura explicar um problema partindo de referências teóricas, publicadas em livros, artigos, dissertações e teses” (CERVO, BERVIAN, DA SILVA, 2010, p. 60).

Nesse sentido, este trabalho adotará a pesquisa de caráter descritivo, usando pesquisa bibliográfica e levantamento através de instrumento de coleta, com abordagem quantitativa. Uma pesquisa descritiva tem como objetivo descrever as características de uma determinada população ou fenômeno (Gil, 2002; Vergara,2010). Além disso, em uma pesquisa descritiva fatos são registrados e

classificados sem interferência do pesquisador, o que torna possível a análise e interpretação dos fatos através do uso de técnicas padronizadas de coleta de dados, como questionários e observação sistemática (PRODANOV; FREITAS, 2013)

Com o intuito de ratificar o conteúdo explorado nas referências bibliográficas o presente estudo utilizou-se de um questionário como instrumento de coleta de dados. 15 perguntas foram disponibilizadas através da plataforma do Google Forms, questionando os impactos do home office na rotina dos participantes e as suas respectivas opiniões com relação aos efeitos dessa e das outras modalidades de trabalho (presencial, híbrido).

O questionário foi disponibilizado durante cinco dias no mês de abril de 2021 na internet, voltado para prestadores de serviço da área financeira, contábil e gerencial que atuam na cidade do Rio de Janeiro. 189 pessoas responderam.

A escolha desta população deve-se ao fato de que grande parte destes profissionais estão trabalhando em home office devido a pandemia de Covid 19.

Nesse sentido, segundo Mattar (2007, p. 133) optou-se por uma técnica de amostragem não-probabilística por conveniência, justificada pela facilidade de acesso e de obtenção de informações.

Para a elaboração do questionário, foi considerado pesquisas e trabalhos realizados anteriormente que possuem temas semelhantes ao abordado no presente estudo, apresentados no referencial teórico.

O questionário foi estruturado de acordo com tópicos que norteiam as análises das respostas dos entrevistados. A definição de tópicos contribui para o melhor entendimento do instrumento de coleta de dados utilizado, esclarece como foram elaborados os questionamentos e como foram definidos os elementos e categorias de análise.

As primeiras questões tratam do perfil dos entrevistados, onde estão elencados fatores como: idade, gênero, estado civil, se possui filhos e quantos e a idade dos mesmos, área de atuação, cargo que ocupa na empresa, tempo de atuação .

Em seguida estão as questões sobre o nível de satisfação com o home office, ritmo e carga de trabalho, bem como o questionamento sobre a produtividade no regime de home office.

A questão subsequente trata sobre os aspectos positivos do home office, onde o entrevistado poderia responder mais de uma opção. Foram disponibilizadas 11 opções as quais foram resultados de vários autores que tratam das vantagens do

trabalho de home office e que foram apresentadas no Quadro 4 no referencial teórico do presente estudo.

Em seguida foi perguntado sobre os aspectos negativos do home office, o entrevistado poderia optar por mais de uma resposta e foram disponibilizadas dez opções.

Na última questão, o entrevistado deveria optar por qual regime de trabalho prefere: presencial, home-office ou híbrido.

As respostas obtidas foram tratadas usando a estatística descritiva.

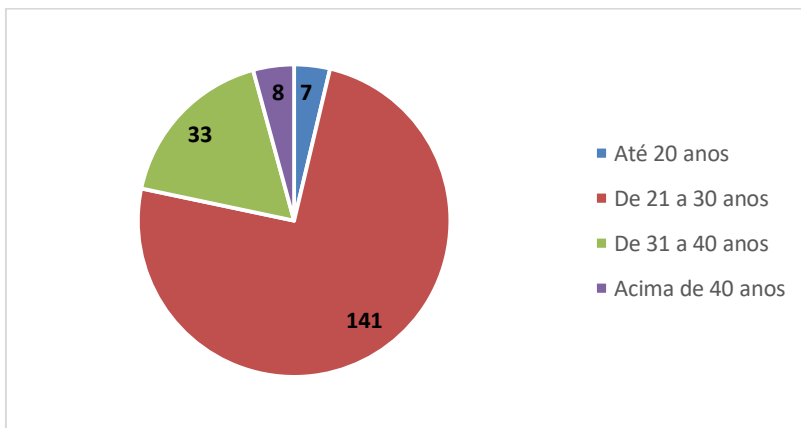
5 – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

5.1 – Perfil dos entrevistados

Em um primeiro momento, será apresentado com o auxílio de gráficos, o perfil dos participantes da pesquisa.

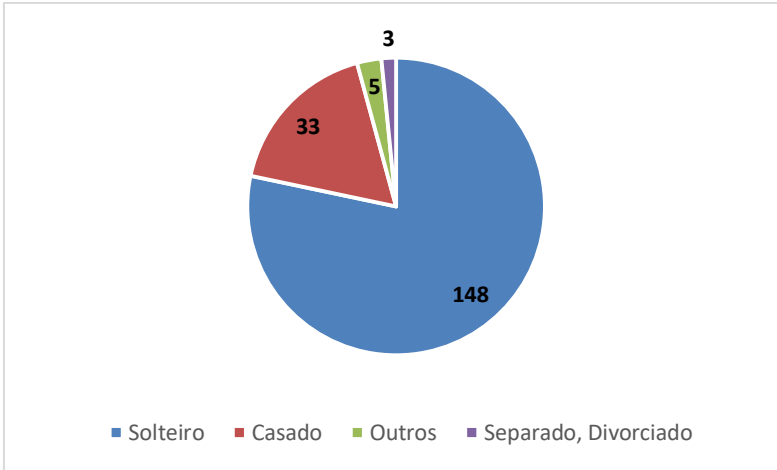
Responderam a pesquisa 102 profissionais do gênero masculino e 87 do gênero feminino.

Gráfico 1 – Idade



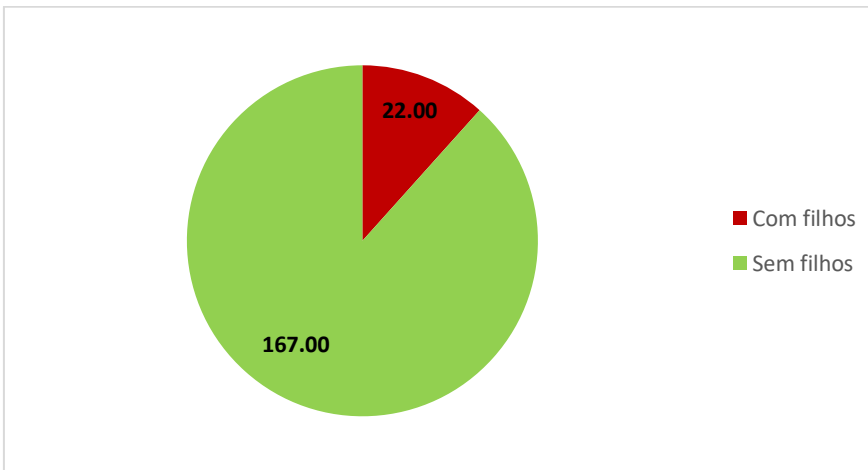
Fonte: Dados de pesquisa – 2021

Gráfico 2 – Estado civil



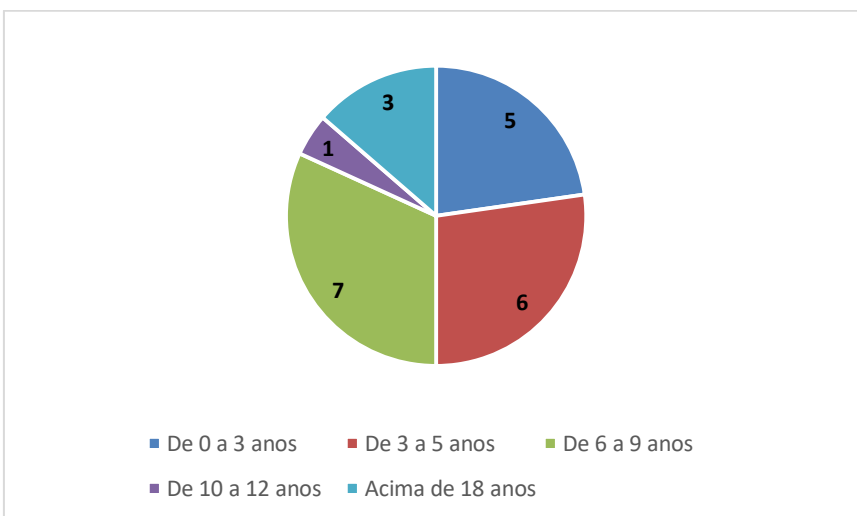
Fonte: Dados de pesquisa - 2021

Gráfico 3 – Participantes com filhos



Fonte: Dados de pesquisa - 2021

Gráfico 4 – Idade dos filhos



Fonte: Dados de pesquisa - 2021

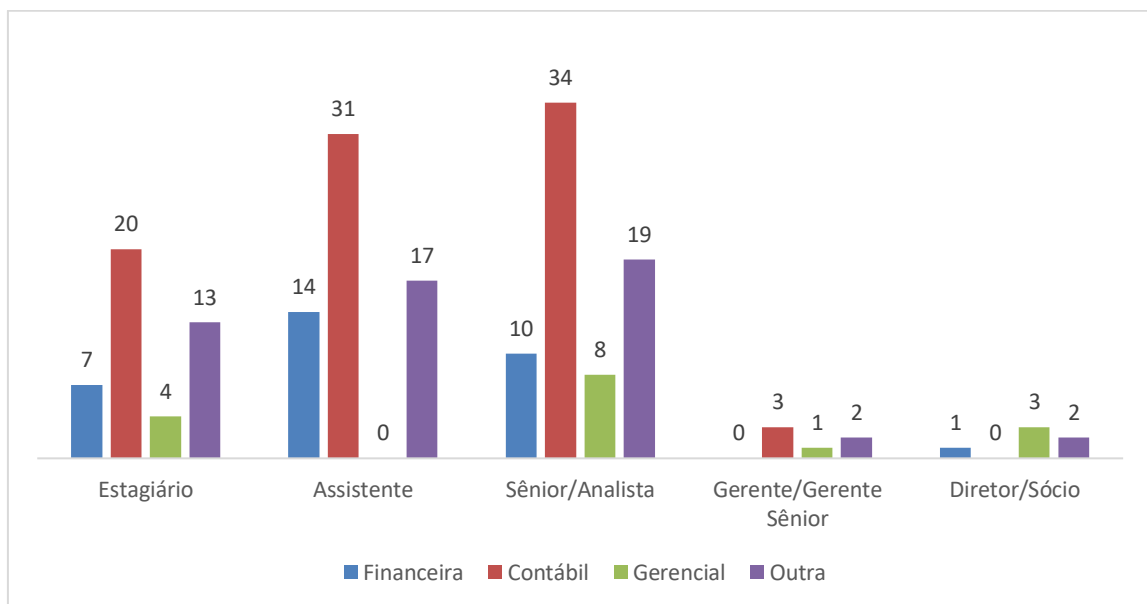
Os gráficos 1, 2, 3 e 4 apontam que dentre a população entrevistada o maior número encontra-se na faixa de 21 a 30 anos, precedidos pelos profissionais na faixa de 31 a 40 anos.

Grande parte desses profissionais são solteiros (Gráfico 2) e sem filhos (Gráfico 3).

Dentre os que possuem filhos, sete possuem filhos na faixa de 6 a 9 anos, seis na faixa de 3 a 5 anos, cinco com crianças entre zero e três anos. Apenas um participante possui filhos na faixa de 10 a 12 anos e três possuem filhos acima de 18 anos. (Gráfico 4)

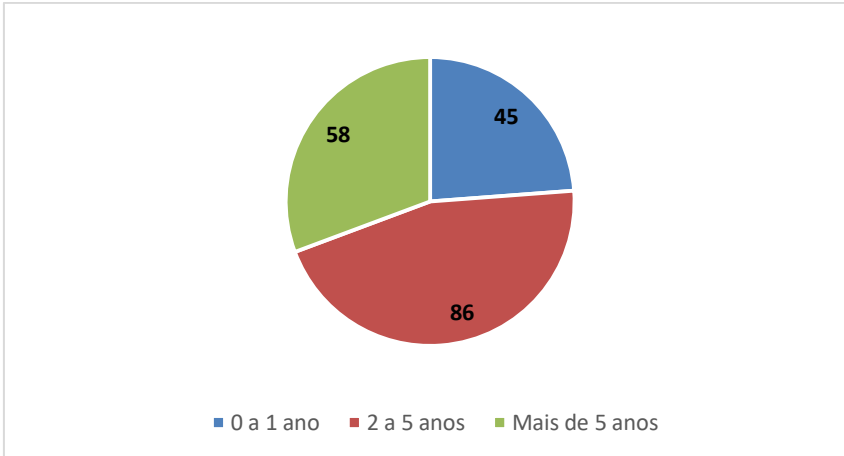
Foi perguntado aos participantes a área de atuação e o tempo de experiência profissional. Os resultados podem ser observados nos Gráficos 5 e 6.

Gráfico 5 – Área de atuação e cargo por participante



Fonte: Dados de pesquisa - 2021

Gráfico 6 – Tempo de experiência profissional



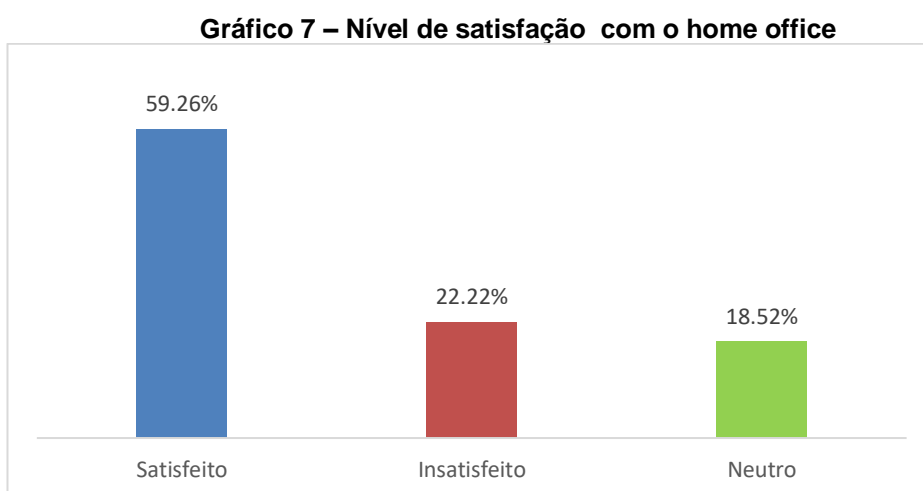
Fonte: Dados de pesquisa – 2021

Grande parte dos entrevistados atuam na área financeira e contábil e o maior número encontram-se na posição de assistente (31) e Analista (34). (Gráfico5)

O Gráfico 6 mostra que 86 pessoas que responderam à pesquisa possuem de dois a cinco anos de experiência profissional, seguidos por 58 com mais de 5 anos de experiência.

5.2 – Análise dos resultados da satisfação com o home office

Após o perfil apresentado será feita uma análise, levando em consideração todas as respostas dos 189 participantes em relação a satisfação com o home office.



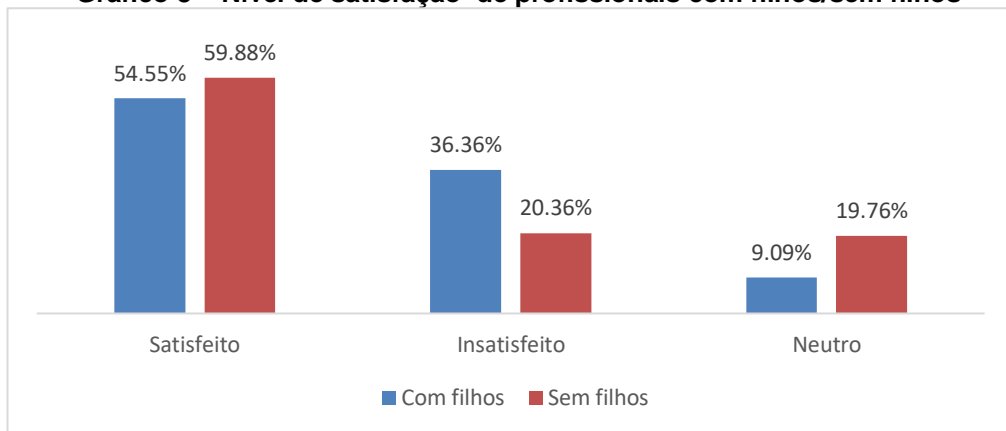
Fonte: Dados de pesquisa - 2021

O Gráfico 7 apresenta os resultados do nível de satisfação dos entrevistados em relação ao home office.

Pode-se verificar que 112 dos 189 participantes estão satisfeitos com o modelo home office, isto é, cerca de 60% do escopo. Nesse sentido, o gráfico 7 possibilita a conclusão de que a maioria dos entrevistados estão contentes com essa dinâmica organizacional, mas 22,2% estão insatisfeitos e 18,5% não estão satisfeitos nem insatisfeitos.

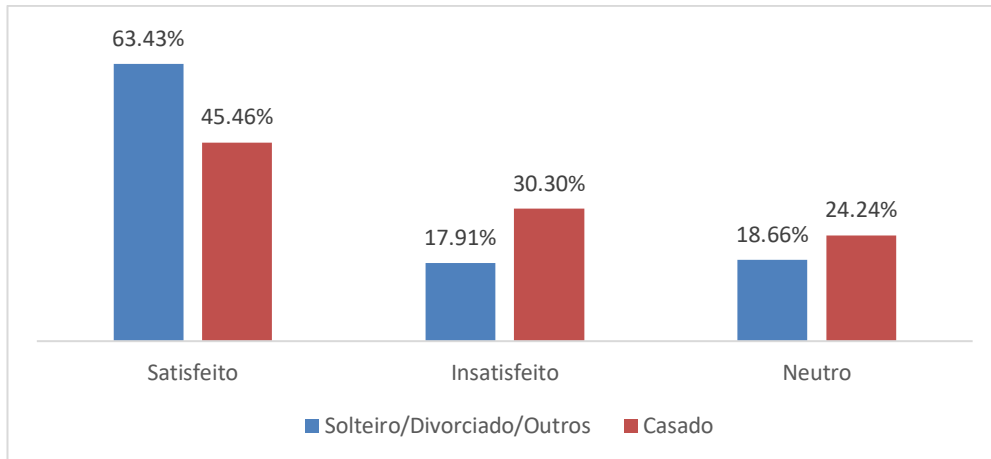
Todavia, o Gráfico 7 leva em consideração todos os participantes, ou seja, em primeira análise não foram detalhados os fatores como a questão matrimonial, filhos e a presença de filhos em casa. Nesse sentido, os gráficos 8, 9 e 10 a seguir exploram as variáveis externas existentes para destrinchar a satisfação nesses cenários.

Gráfico 8 – Nível de satisfação de profissionais com filhos/sem filhos

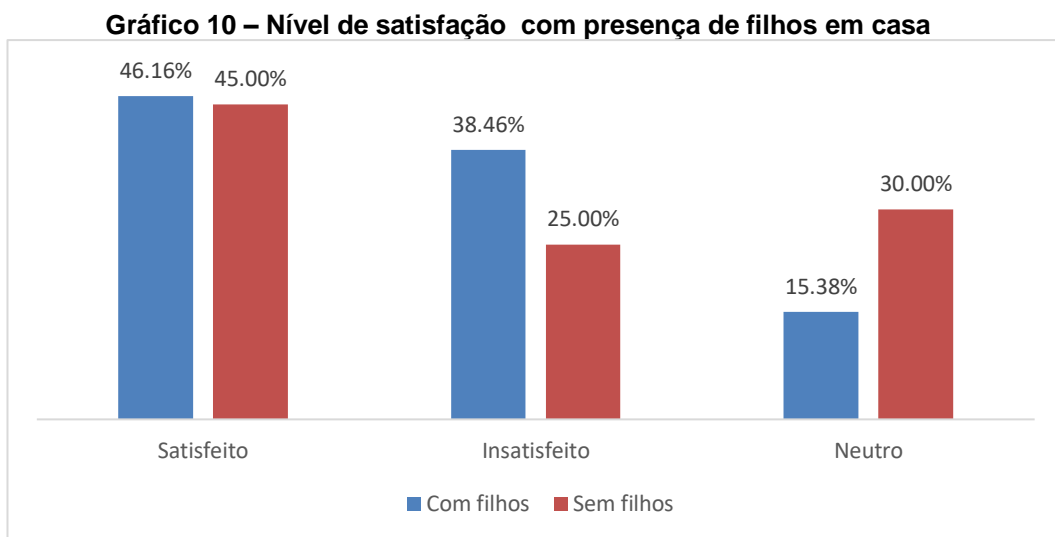


Fonte: Dados de pesquisa - 2021

Gráfico 9 – Nível de satisfação por estado civil



Fonte: Dados de pesquisa – 2021



Fonte: Dados de pesquisa - 2021

Torna-se evidente, que a classificação “insatisfeito” sofre variações relevantes quando destacadas nos cenários dos gráficos 8, 9 e 10.

Os profissionais solteiros e sem filhos são os mais satisfeitos, no entanto observa-se 46,1% dos profissionais com filhos em casa estão satisfeitos contra 38,4% de insatisfação.

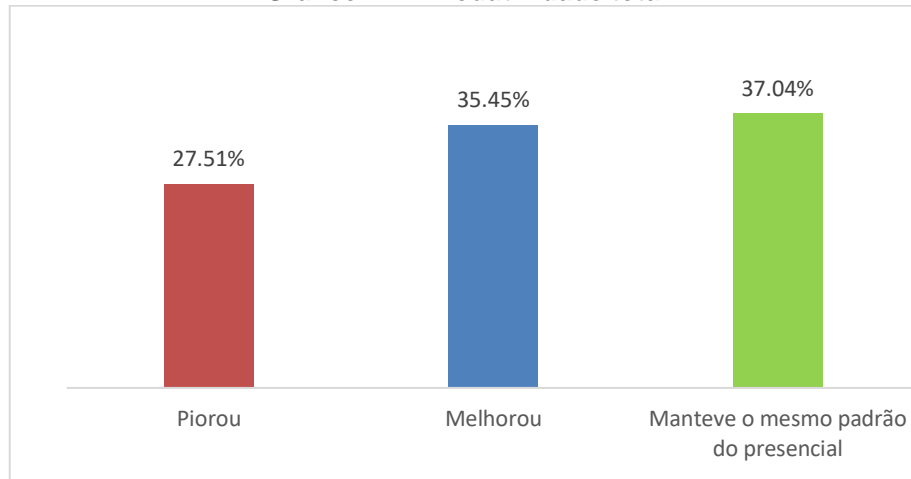
Contudo, o maior alcance atingido 38,46% de insatisfação (Gráfico 10), não sobrepõe o menor grau de satisfação de 45% (Gráfico 9).

Nesse sentido, pode-se afirmar que de forma geral, o modelo de home office é visto com bons olhos pelos participantes.

É importante ressaltar que a idade dos filhos, perguntado no questionário, não foi fator relevante no sentimento de satisfação dos profissionais que responderam a pesquisa.

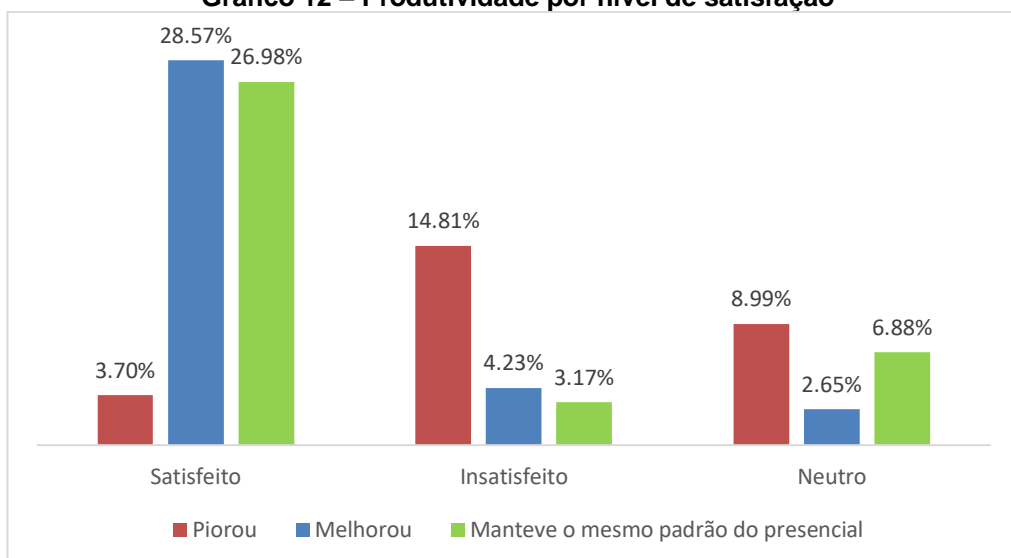
Nos próximos Gráficos será explorado o aspecto da produtividade e se a mesma está relacionada com nível de satisfação do participante.

Gráfico 11 – Produtividade total



Fonte: Dados de pesquisa – 2021

Gráfico 12 – Produtividade por nível de satisfação



Fonte: Dados de pesquisa - 2021

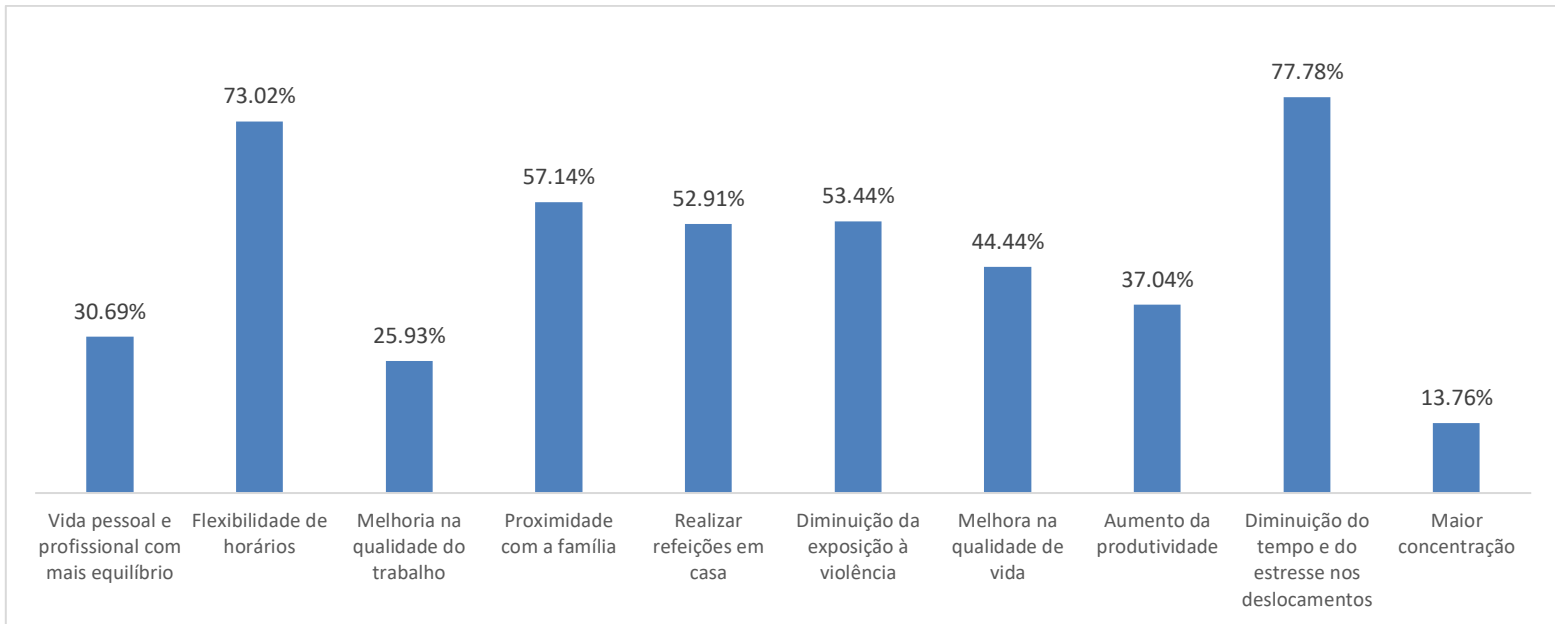
Em um primeiro momento, caso fosse isolado as colunas de diminuição e aumento no gráfico 11 , poderia ser observado que em valores absolutos, a produtividade tem relação positiva direta com o home office, ou seja, tem impactos significativos na produtividade da rotina organizacional do participante.

Ademais, é passível de destaque que o aumento da produtividade está diretamente relacionada com o nível de satisfação do profissional (Gráfico 12).

Por outro lado, é fundamental mencionar que o home office proporciona um paradoxo, como é observado no resultado de 27,51% da coluna de piora da produtividade do entrevistado no gráfico 11. Nesse cenário, é preciso entender quais aspectos externos e intrínsecos ao home office influenciam na percepção do entrevistado.

Os Gráficos a seguir apresentam a percepção dos participantes da pesquisa sobre os aspectos positivos e negativos do home office.

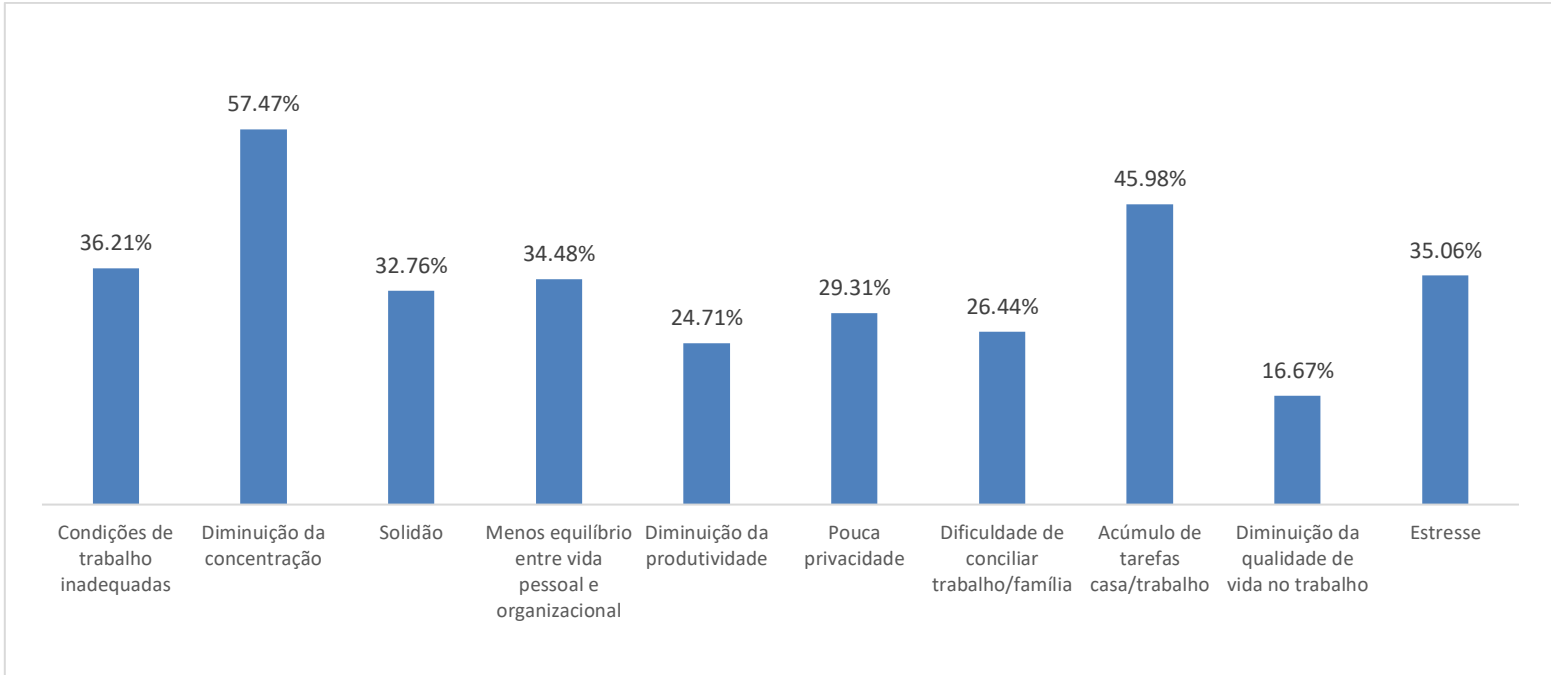
Gráfico 13 – Aspectos positivos no home office



Fonte: Dados de pesquisa – 2021

Quanto aos aspectos positivos, Gráfico 13, o maior percentual foi o relativo a diminuição do tempo e do estresse em deslocamentos, seguidos da flexibilidade de horários, proximidade com a família, diminuição da exposição a violência e realizar refeições em casa, pontos relevantes no que tange a qualidade de vida no trabalho. O menor percentual foi a questão da maior concentração. Melhoria da qualidade do trabalho e vida profissional com mais equilíbrio também tiveram percentuais baixos no que tange a aspectos positivos.

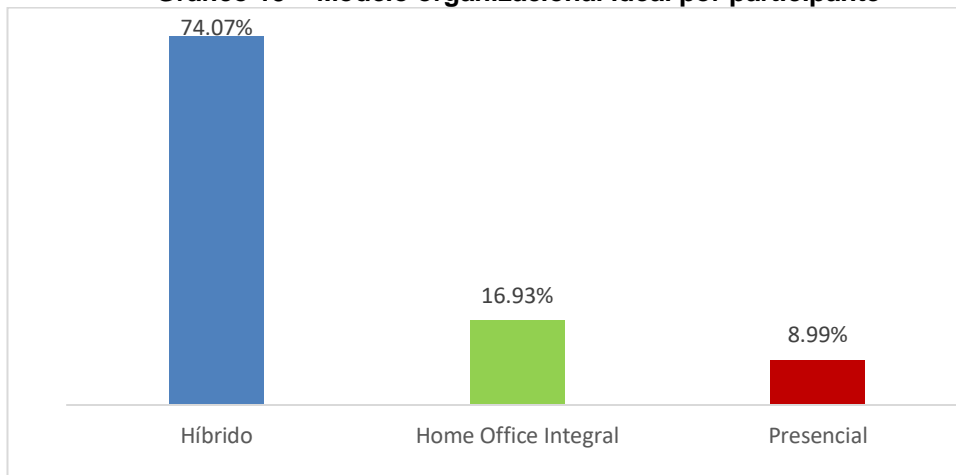
Gráfico 14 – Aspectos negativos no home office



Fonte: Dados de pesquisa – 2021

Os aspectos negativos na percepção dos profissionais alvo do presente são: diminuição da concentração, acúmulo de tarefas casa/trabalho, condições de trabalho inadequadas, estresse, menos equilíbrio entre vida pessoal e organizacional e solidão. (Gráfico 14)

Tendo em vista o prolongamento da pandemia no Brasil e os diversos cenários que podem ser vislumbrados no pós-pandemia, muito se é questionado acerca de qual modelo de trabalho seria mais vantajoso, levando em consideração o custo x benefício para a companhia e para os colaboradores. Sendo assim, o gráfico 15 apresenta dados opinativos dos profissionais entrevistados sobre esse dilema entre home office, trabalho presencial e o modelo híbrido.

Gráfico 15 – Modelo organizacional ideal por participante

Fonte: Dados de pesquisa – 2021

A análise, o gráfico 15 aponta que mais de 70% dos entrevistados preferem um regime híbrido (presencial e domiciliar).

Os resultados apontam que embora o home office seja uma tendência preferencial por parte de muitas empresas que adotaram esta modalidade de trabalho na pandemia, não é uma unanimidade entre os trabalhadores alvo da pesquisa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A evolução das teorias organizacionais trouxe algumas mudanças na forma como as estruturas empresariais se posicionaram em relação aos seus funcionários, sobretudo naquilo que se refere às condições que são proporcionadas pela empresa nos seus locais de trabalho.

Tornou-se evidente que o trabalhador não pode ser visto apenas como uma ferramenta que é utilizada visando um objetivo final mas que ele deve ser visto como um elemento agregador de valor e que ao proporcionar melhores condições de trabalho, ou seja, fornecer qualidade de vida no trabalho, os resultados se tornam mais animadores e mais perto daquilo que a empresa define como objetivo final: o lucro.

Um panorama de crise como a da atualidade apresenta geralmente alguns reflexos em termos de qualidade de vida no trabalho, sobretudo nas ações e programas que as empresas podem acionar, já que a prioridade se direciona para a manutenção dos níveis de produtividade e de resultados para poder fazer face à

situação. Essa eventual modificação de foco pode impactar na qualidade de vida no trabalho.

No decorrer do trabalho foram apresentadas diferentes ideias e conceitos relacionados com a qualidade, com o que se entende por qualidade, para depois se explicar mais especificamente o que é e o que representa ter qualidade de vida no trabalho.

O fato das empresas procurarem manter as suas atividades e ações destinadas à manutenção da qualidade de vida no trabalho é um sinal de que esse é um aspecto importante para que a empresa possa se manter competitiva e que os seus trabalhadores, ainda que cientes das dificuldades possam continuar a manter o seu rendimento e dessa forma, ajudar a ultrapassar os problemas que possam existir.

Ainda que algumas situações não sejam possíveis de evitar, em termos de consequência da crise, o fato é que na maioria das situações, as empresas procuram não prejudicar a qualidade de vida no trabalho dos seus funcionários e não criar condições para que o momento se torne ainda mais complicado.

As constantes mudanças que são produzidas no mercado implicam que também as profissões tenham que se reformular de acordo com as novas demandas.

Novas formas de trabalho, como é o caso do home office, contribuem para o desenvolvimento e a manutenção das organizações. Este é um modelo de trabalho que vem sendo cada vez mais utilizado e que impacta na qualidade de vida do trabalhador e na sua produtividade.

Condições excepcionais como é o caso da pandemia da Covid-19 tornou o modelo home office mais visível, em virtude do maior número de empresas que o adotaram como forma de manter o distanciamento social.

Aspectos como a gestão do seu próprio tempo, a flexibilidade horária, a presença junto da família, a organização e gestão da sua atividade, bem como a diminuição do estresse relacionado com os deslocamentos e a diminuição de custos, aumenta os níveis de satisfação do trabalhador e promove também o aumento da qualidade de vida.

De fato, a pesquisa corrobora estes aspectos, pois na percepção dos participantes a capacidade de ter um equilíbrio organizacional e pessoal em aspectos como, disponibilidade de horários, contato com a família e diminuição do tempo em transporte tem um peso relevante.

Entretanto, é considerável mencionar que existem dilemas que devem ser observados no modelo home office integral, por exemplo a presente pesquisa feita com profissionais da área contábil, financeira e gerencial indica que a diminuição da concentração é um fator negativo: a dispersão por fatores, como celular, televisão e até mesmo tarefas domésticas influenciam para diminuição do desempenho e satisfação do funcionário.

A falta de um local adequado para trabalhar, a solidão e o estresse causado pelo número de horas em frente a uma tela de computador e o acúmulo de atividades casa/trabalho impactam na qualidade de vida do trabalhador.

Os profissionais casados e com filhos são os que tem percepções mais negativas a respeito do trabalho em casa, mas também entendem os pontos positivos dessa modalidade de trabalho.

Verifica-se assim que o home office tem impactos positivos importantes na qualidade de vida do trabalhador, influenciando também na sua produtividade, mas também impactos negativos que devem ser levados em consideração.

A pesquisa feita com prestadores de serviços da área financeira , contábil e gerencial que trabalham de forma remota aponta que para esses profissionais o modelo híbrido seria o mais adequado e satisfatório.

No entanto, generalizações não devem ser feitas a partir do presente estudo, pois a amostra não representa a totalidade dos profissionais que estão trabalhando em home office e muitas organizações já estão fazendo ajustes e tentando minimizar os aspectos negativos do trabalho remoto. Como esta modalidade de trabalho é recente para a maioria das organizações e seus colaboradores ainda é cedo para afirmar qual seria o melhor caminho.

REFERÊNCIAS

ADERALDO, Igor; ADERALDO, Carlos; LIMA, Afonso. Aspectos críticos do teletrabalho em uma companhia multinacional. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 15, Edição Especial, Artigo 8, Rio de Janeiro, Set. 2017

ALBUQUERQUE, Lindolfo; FRANÇA, Ana. Estratégias de recursos humanos e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **RAUSP Management Journal**, v. 33, n. 2, p. 40-51, 1998. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/18160/estrategias-de-recursos-humanos-e-gestao-da-qualidade-de-vida-no-trabalho--o-stress-e-a-expansao-do-conceito-de-qualidade-total/i/pt-br>. Acesso em: 14.mai.2021.

ALVES, Everton. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho: possibilidades e limites das organizações. **Revista Eletrônica FAFIT/FACIC**, v. 2, n. 1, p. 14-25, Itararé, 2011. Disponível em: <http://www.fafit.com.br/revista/index.php/fafit/article/viewFile/16/12>. Acesso em: 14.mai.2021.

ANDRADE, Jovaní, TIAGO, Roosevelt. **A Busca**. Alcance sucesso profissional transformando sua vida pessoal. Barra Bonita: Solidum, 2006.

ANDRADE, Alexsandro; RAFALSKI, Julia. **Home-Office**: Aspectos Exploratórios do Trabalho a partir de Casa. *Temas em Psicologia*, v. 23, n. 2, p. 431-441, 2015.

ANGONESE, Rosangela. **Como fazer a gestão do trabalho remoto (home office)**: Saiba como gerir sua equipe à distância, organizar rotinas, manter o engajamento e ajuda-los a atravessar esse momento de forma saudável e produtiva. SEBRAE/PR, 2020. Disponível em: <<https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-fazer-a-gestao-do-trabalho-remoto-home-office,2703b9c6eff21710VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 18.mai.2021.

ASSUMPÇÃO, Dieimis. O controle da jornada do teletrabalhador sob a ótica da Lei n. 12.551/11. **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3795, 21 nov. 2013. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/25899>. Acesso em: 18 maio 2021.

BARRETO JUNIOR, Irineu; SILVA, Josiane. Teletrabalho e sociedade da informação: modalidades e jornada de trabalho. **Revista de Direitos e Garantias Fundamentais**, Vitória, v. 16, n. 2, p. 29-56, jul./dez. 2015. Disponível em: <https://sisbib.emnuvens.com.br/direitosegarantias/article/view/467/260>. Acesso em: 18.mai.2021.

BARROS, Alexandre; SILVA, José. Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração do home-office: estudo de caso na Shell Brasil. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 8, nº 1, artigo 5, Rio de Janeiro, Mar. 2010

BASSO, Danielle; BARRETO, Irineu. O teletrabalho e a supressão de seus direitos na Reforma Trabalhista. **Revista do Direito do Trabalho e Meio Ambiente do**

Trabalho, 41(1), 59-76. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.26668/indexlawjournals/2525-9857/2018.v4i1.4301>. Acesso em: 16.mai.2021.

BERNARDINO, A., CARNEIRO, J., ROGLIO, K.; KATO, H. **Teletrabalho e gestão de recursos humanos**: Análise em uma organização de tecnologia da informação. Anais do Encontro de Administração da Informação, Recife, 2009.

BOONEN, E. As várias faces do teletrabalho. **Revista Economia & Gestão**, Belo Horizonte, v. 2, n. 4, p. 106-207, dez. 2002.

BRASIL. **Lei nº 12.551, de 15 de Dezembro de 2011. Altera o art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)**, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para equiparar os efeitos jurídicos da subordinação exercida por meios telemáticos e informatizados à exercida por meios pessoais e diretos. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12551.htm#art1. Acesso em: 18.mai.2021.

_____. **Lei nº 13.467, de 13 de Julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm. Acesso em: 18.mai.2021.

BRIGATON, Antônio. **Crise econômica x clima organizacional**, 2015. Disponível em: <http://www.varejista.com.br/artigos/recursos-humanos/1376/crise-economica-x-clima-organizacional>. Acesso em: 11.mai.2021.

BRIK, M. S.; BRIK, A. **Trabalho portátil**: Produtividade, economia e qualidade de vida no home office das empresas. Curitiba. 2013.

BUSS, Vanderlei. **Qualidade de vida no trabalho**: o caso do corpo técnico e auxiliar administrativo de uma instituição de ensino superior. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, 2002. 106f.

CAMPOS, Luana; ANDRADE, Raylla; PERDOMO, Roberta; VASCONCELLOS, Liliana. **O Trabalho a Distância**: Prática e Desafios em Empresas Multinacionais. Anpad. XXXIV Encontro da Anpad. Rio de Janeiro, 25 a 29 de setembro de 2010. Disponível em: http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2010/GPR/2010_GPR2421.pdf. Acesso em 18.mai.2021.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CERVO, A.; BERVIAN, P.; SILVA, R. **Metodologia científica**. 6.ed.São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**: o capital humano das organizações. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CHIARETTO, Silvana; CABRAL, Júlia; RESENDE, Leonardo. Estudo sobre as consequências do teletrabalho na qualidade de vida do trabalhador e da empresa. **RMGC – Revista Metropolitana de Governança Corporativa**, v. 3, n. 2, p. 71/86, jul./dez. 2018. Disponível em: <https://revistaseletronicas.fmu.br/index.php/RMGC/article/view/1811/1369>. Acesso em: 18.mai.2021.

COSTA, Isabel. Controle em novas formas de trabalho: teletrabalhadores e o discurso do empreendedorismo de si. **Cadernos EBAPE**. BR, Rio de Janeiro, v. 11, n. 3, p. 462-474, 2013. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape/article/view/11655>. Acesso em: 18.mai.2021.

DIAS, W.; HANASHIRO, D. **O sistema de teletrabalho**: Algumas implicações de um ambiente virtual. Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Salvador, BA, 2002.

EOM, S. J.; CHOI, N.; SUNG, W. The use of smart work in government: empirical analysis of Korean experiences. **Government Information Quarterly**, v. 33, n. 3, p. 562-571, 2016. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X16300053>. Acesso em: 18.mai.2021.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, Mário. **Qualidade de Vida no Trabalho**: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Brasília: LPA, 2011.

FIGUEIREDO, S. **A importância do teletrabalho nas organizações**. Florianópolis, 2008.

FILARDI, Fernando.; CASTRO, Rachel. **Análise dos resultados da implantação do teletrabalho na administração pública**: Estudo dos casos do SERPRO e da Receita Federal. Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, São Paulo, SP, Brasil, 41. 2017.

FILARDI, Fernando; CASTRO, Rachel; ZANINI, Marco. Vantagens e desvantagens do teletrabalho na administração pública: análise das experiências do Serpro e da Receita Federal. **Cadernos EBAPE**. BR, v. 18, no 1, Rio de Janeiro, Jan./Mar. 2020

FRIEDMAN, B.; WALKER, D. **Capital Humano**: como atrair, gerenciar e manter funcionários eficientes – São Paulo: Futura, 2000.

FILHO, Jailson. Desafios da gestão de pessoas na área de home Office. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. Ano 03, Ed. 11 Vol. 08, pp. 70-81. Novembro de 2018.

GASPAR, Marcos; BELLINI, Carlos; DONAIRE, Denis; SANTOS, Sílvio; MELLO, Álvaro. Teletrabalho no desenvolvimento de sistemas de informação: Um estudo sobre o perfil dos teletrabalhadores do conhecimento. **Revista Ciências Administrativas**, v. 17, n. 3, p. 1029-1052, 2011.

GUSMÃO, L.; MORAES, L.; PEREIRA, L.; SOUZA, K. Implicações do gênero na qualidade de vida e estresse no trabalho da polícia militar do estado de Minas Gerais. In: **Anais** do V Congresso de Ciências Humas, Letras e Artes de Ouro Preto, 2001.

HANDEM, P.; MATIOLI, C.; PEREIRA, F.; NASCIMENTO. In FIGUEIREDO, N.(Org). **Método e metodologia na pesquisa científica**. 3, ed.2. reimpr. São Caetano do Sul: Yendis, 2009.

HAU, Francieli; TODESCAT, Marilda. O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores e seus gestores: Vantagens e desvantagens em um estudo de caso. **Revista de Gestão e Tecnologia**, 8(3), 37-52. 2018 Disponível em: <http://navus.sc.senac.br/index.php/navus/article/view/601/pdf>. Acesso: 18.mai.2021.

HISLOP, Donald et al. Variability in the use of mobile ICTs by homeworkers and its consequences for boundary management and social isolation. **Information and Organization**, v. 25, n. 4, p. 222-232, 2015.

JARDIM, C. **O Teletrabalho e suas atuais modalidades**. São Paulo: LTR Editora, 2003.

JURAN, J. **Juran na liderança pela qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1993.

KING, N. **Desenvolvimento de um processo para análise da Produtividade Sistêmica**. Curitiba: PUC/PR, 2007.

KUGELMASS, Joel. **Teletrabalho: novas oportunidades para o trabalho flexível**. São Paulo: Atlas, 1996.

LACERDA, Flávia. **Gestão da qualidade: fundamentos de excelência**. Brasília: SEBRAE, 2005.

LIMA, Telma; MIOTO, Regina. **Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica**. Rev. Katál. Florianópolis. v. 10 n. esp. p. 37-45 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rk/v10nspe/a0410spe.pdf> Acesso em 28.abr. 2021.

LUNA, R. Home Office um novo modelo de negócio e uma alternativa para os centros urbanos. **Revista Pensar Gestão e Administração**, v. 3, n. 1, p. 1-12, jul. 2014.

MARINO, Lúcia. **Gestão da qualidade e gestão do conhecimento: fatores-chave para a produtividade e competitividade empresarial**. São Paulo, 2006. Disponível em: http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/598.pdf >. Acesso em: 16.mai.2021.

MARINO, Caroline. **O trabalho depois do Coronavírus**. Você S/A. Junho de 2020.

MARTIN, Ângela. **Produtividade versus qualidade de vida no trabalho – Uma análise dos aspectos que afetam o desempenho, criatividade, relacionamento e autoestima dos funcionários no ambiente de trabalho**. Universidade Cândido Mendes. Rio de Janeiro, 2004.

MARTINS, M. **Aplicação da ferramenta controle estatístico de processo em uma indústria de embalagens**. Monografia (Pós-Graduação em Gestão Industrial) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Ponta Grossa, 2007.

MEDEIROS, Elisa. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho**: um Estudo de Caso na Área da Construção Civil. Porto Alegre: UFRGS/PPGA, 2002.

MEDEIROS, Cíntia. **Qualidade de Vida no Trabalho e as melhores empresas para trabalhar no Brasil**. ANGRAD – Associação Nacional de Graduação em Administração, Rio de Janeiro, v. 06, n. 02, p. 60-72, abr. / jun. 2005.

MELLO, Carlos. **Gestão da qualidade**. São Paulo: Pearson, 2011.

MELLO, Álvaro; SANTOS, Sílvio; SHOITI, Márcio; GASPAR, Marcos; KUBO, Edson. 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. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/36180>. Acesso em: 18.mai.2021.

MICELI, A. **Tendências de Marketing e Tecnologia 2020**: Humanidade Redefinida e os Novos Negócios. TEC Institute. Infobase Interativa. 2020.

NADLER, D.; LAWLER, E. **Quality of work life**: perspectives and directions. Organizations Dynamics, 1983.

NAHAS, M. **Atividade física, saúde e qualidade de vida**: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo. 4. ed. Londrina: Midiograf, 2006.

NOGUEIRA, Analdo; PATINI, Aline. Trabalho remoto e desafios dos gestores. **Revista de Administração e Inovação**, v. 9, n. 4, p. 121-152, 2012. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rai/article/view/79292>. Acesso em: 18.mai.2021.

NOHARA, Jouliana; ACEVEDO, Claudia; RIBEIRO, Alice; SILVA, Marcelo. O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores. **Revista de Administração e Inovação**, v. 7, n. 2, p. 150-170, 2010. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rai/article/view/79174>. Acesso em: 18.mai.2021.

OTÁVIO, L. **A vez do home office**. Editorial: ADM PRO – Administrador Profissional. mar. | abr. 2020. CRASP. Pág. 22. 2020.

PALADINI, E. **Gestão da Qualidade**: Teoria e Prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PEDROSO, B. **Desenvolvimento do TQWL-42**: Um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2010.

PÉREZ, M.; SÁNCHEZ, A.; CARNICER, M. Benefits and barriers of telework: perception differences of human resources managers according to company's operations strategy. **New Technology, Work and Employment**, v. 22, n. 3, p. 208-233, 2007.

RAMOS, Joelma. **Motivo e ação em tempos de crise**, 2015. Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Motivacao/Artigo/9727/motivo-acao-em-tempos-de-crise.html#>. Acesso em: 10.mai.2021.

RODRIGUES, Marcus. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Evolução e análise no nível gerencial. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

ROSA, M. **A globalização e a organização do processo de trabalho**. Cadernos da Escola de Direito e Relações Internacionais, 13(1), p. 496-513, 2010.

SCHIESARI, Laura. **Resultados de iniciativas de qualidade em hospitais brasileiros**. Tese (Doutorado) - Ciências. Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo. São Paulo: USP, 2003.

SCHIRIGATTI, Elisângela; KASPRZAK, Luis. Home Office: origem, conceito e inferências sobre o significado social do novo modelo de trabalho flexível, **Revista Científica de Administração**, volume 8, número 8, janeiro/junho 2007.

SILVA, Marco. MARCHI, Ricardo. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997.

SIQUEIRA, Dora. **Estilo e Qualidade de Vida no Trabalho: Um Estudo com Profissionais de Educação a Distância**. Dissertação de mestrado da Universidade FUMEC. Faculdade de Ciências Empresariais Mestrado Profissional em Sistema de Informação e Gestão do Conhecimento. Belo Horizonte – MG, 2013. Disponível em: <http://www.fumec.br/revistas/sigc/article/view/2587/1625>. Acesso em 14 mai. 2021

SOUZA, R.; FREITAS, A. Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. **Revista Eletrônica Sistemas & Gestão**. Rio de Janeiro, maio a agosto, 2009, v.4, nº 2, p. 136-154. Disponível em: <http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/viewFile/V4N2A4/V4N2A4>. Acesso em: 22.abr.2021.

STECKEL, Paola. **Teletrabalho: subordinação e controle de jornada**. 2014. 99 f. Monografia (Bacharelado em Ciências Jurídicas e Sociais) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/112016/000951844.pdf?sequence=1>. Acesso em: 18.mai.2021.

SUMARIVA, A.; OURIQUES, M. A. **Qualidade de vida ocupacional dos profissionais de educação física que atuam nas academias de Blumenau SC nas modalidades de musculação e ginástica**. Blumenau, 2010.

TASCHETTO, Maira; FROEHLICH, Cristiane. Teletrabalho sob a perspectiva dos profissionais de recursos humanos do Vale do Sinos e Paranhana no Rio Grande do Sul. **Revista de Carreiras e Pessoas**, 9(3), 349-375. 2019. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/ReCaPe/article/viewFile/39652/29651>. Acesso em: 19.mai.2021.

TÓFOLI E; TÓFOLI I. A Busca da Qualidade no Atendimento em empresas do Setor Supermercadista da Região Noroeste do Estado de São Paulo. **Facef Pesquisa** v.9 n.1 São Paulo jan-abr 2006 Disponível em:

<<http://www.facef.br/facefpesquisa/2006/nr1/v9n1artigo6.pdf>> Acesso em 28.abr.2021.

TREMBLAY, D. Balancing work and family with telework? Organizational issues and challenges for women and managers. **Women in Management Review**, v.17, n.3-4, 2002.

TROPE, A. **Organização virtual**: Impactos do teletrabalho nas organizações. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

VERGUEIRO, W. **Qualidade de Serviços**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

VILLARINHO, Karina; PASCHOAL, Tatiane. Teletrabalho no Serpro: pontos positivos e negativos e relações com desempenho profissional, bem-estar e contexto de trabalho. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO, 40., 2016, Costa do Sauípe. Anais... Costa do Sauípe, BA: Anpad, 2016. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjE3Mzl=. Acesso em: 18.mai.2021.

ZUPPO, J. **A sociedade e a economia no novo milênio**: os empregos e as empresas no turbulento alvorecer do Século XXI. Barueri: Manole, 2003.